

ولاية نيويورك

# الخطة الصحية والاستشفائية

كتيب الأعضاء

تمت المراجعة في مايو 2024

سيخبرك هذا الكتيب بكيفية استخدام خطة MetroPlusHealth Enhanced.

يرجى الاحتفاظ بهذا الكتيب في مكان محدد لتتمكن من العثور عليه بسهولة عندما تحتاج إليه.

## جدول المحتويات

مرحبًا

- 1..... كيفية عمل الخطط الصحية والاستشفائية
- 2..... كيفية استخدام هذا الكتيب
- 2..... الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء
- 3..... بطاقة هوية بطاقتك الصحية
- 4..... الجزء الأول – أهم الأشياء التي ينبغي لك معرفتها
- 4..... كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)
- 5..... إدارة الرعاية الصحية المنزلية
- 6..... الرعاية الصحية المنتظمة
- 8..... كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات
- 9..... الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة
- 11..... حالات الطوارئ
- 12..... الرعاية العاجلة
- 13..... نحن نريد الحفاظ على صحتك
- 13..... الكتيب – الجزء الثاني المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة
- 13..... المزايا
- 13..... الخدمات المشمولة بتغطية خطتنا
- 19..... خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)
- 25..... المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو من خلال بطاقة Medicaid
- 25..... المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID فقط
- 26..... الخدمات التي لا تشملها التغطية
- 27..... التصديق على الخدمات
- 27..... التصديق المسبق
- 29..... الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة:
- 30..... كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا
- 31..... يمكنك المساعدة في تطوير سياسات الخطة
- 31..... أبقنا على اطلاع
- 32..... إلغاء التسجيل والتحويلات
- 32..... 1. في حالة الرغبة في مغادرة خطة MetroPlusHealth Enhanced

- 32..... 2. قد تصبح غير مؤهل لرعاية Medicaid الموجهة والخطط الصحية والاستشفائية
- 33..... 3. يمكن أن نطالبك بمغادرة خطة MetroPlusHealth Enhanced
- 33..... 4. في حالة فقدان تغطية Medicaid: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية من مساعدتك.
- 33..... التماسات الخطة
- 36..... الالتماسات الخارجية
- 37..... جلسات الاستماع العادلة
- 39..... إجراءات الشكوى
- 39..... كيفية إرسال شكوى لدى خطتنا.
- 40..... الخطوة التالية:
- 40..... الالتماسات على الشكاوى:
- 41..... حقوق العضو ومسؤولياته.
- 42..... توجيهات مسبقة
- 43..... أرقام الهواتف الهامة
- 45..... المواقع الإلكترونية المهمة

## كتيب أعضاء خطة الصحة والاستشفائية

### مرحبًا بك في خطة MetroPlusHealth Enhanced الصحية والاستشفائية

يسعدنا تسجيلك في خطة MetroPlusHealth Enhanced. وتُعد MetroPlusHealth Enhanced خطة صحية واستشفائية، أو ما نشير إليه اختصارًا باسم HARP، معتمدة من ولاية نيويورك. والخطة الصحية والاستشفائية عبارة عن نوع جديد من الخطط التي توفر الرعاية الصحية لأعضاء Medicaid، بالإضافة إلى رعاية الصحة السلوكية. وتعني الصحة السلوكية، في هذا الكتيب، الصحة النفسية واضطراب تعاطي المواد المخدرة وإعادة التأهيل.

تتميز خطتنا بأنها خطة رعاية صحية متخصصة يوفرها مقدمو خدمات يتمتعون بخبرة كبيرة في علاج الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية صحية نفسية أو الرعاية بعد تعاطي المواد المخدرة للحفاظ على الصحة أو كليهما. كما نقدم أيضًا خدمات إدارة رعاية لمساعدتك أنت وفريق الرعاية الصحية للتعاون بهدف الحفاظ على صحتك قدر الإمكان.

سيكون هذا الكتيب دليلًا لمجموعة خدمات الرعاية الصحية الكاملة المتاحة لك.

نود التأكد من أنك بدأت بداية جيدة كعضو جديد في خطة MetroPlusHealth Enhanced. وللتعرف عليك أكثر، سنتواصل معك خلال الأسبوعين التاليين. ويمكنك طرح أي أسئلة علينا أو الحصول على مساعدة في جدولة مواعيد الزيارات. إذا أردت التحدث إلينا قبل ذلك، فما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم 800.303.9626. ويمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني الخاص بنا على [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) للحصول على مزيد من المعلومات بشأن خطة MetroPlusHealth Enhanced.

### كيفية عمل الخطط الصحية والاستشفائية

#### الخطة ومقدمو الخدمات التابعون لنا وأنت

ربما رأيت أو سمعت عن التغييرات في الرعاية الصحية. يحصل العديد من المستهلكين على المزايا الصحية الخاصة بهم من خلال برامج الرعاية الموجهة التي تقدم رعاية منزلية مركزية. إذا أردت الحصول على خدمات صحية سلوكية باستخدام بطاقة Medicaid، فقد تتوفر الآن هذه الخدمات من خلال MetroPlusHealth Enhanced.

وبصفتك عضوًا في خطة MetroPlusHealth Enhanced، ستوفر لديك جميع المزايا في خطة Medicaid العادية، بالإضافة إلى أنه يمكنك أيضًا الحصول على خدمات متخصصة لمساعدتك في الوصول إلى أهدافك الصحية. إننا نقدم خدمات موسعة لمساعدتك في الحفاظ على صحتك ومساعدتك في التعافي.

تقدم لك خطة MetroPlusHealth Enhanced خدمات جديدة، يطلق عليها خدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE). وتعد هذه الخدمات بديلاً جزئيًا للخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية (BHHCBS) للأعضاء المؤهلين.

يمكن أن تساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية فيما يلي:

- العثور على مسكن
- تحقيق المعيشة المستقلة
- العودة إلى الدراسة
- العثور على وظيفة
- الحصول على المساعدة من الأشخاص الذين مروا من قبل بظروف مماثلة لظروفك
- إدارة الضغط
- منع الأزمات

بصفتك عضوًا في خطة MetroPlusHealth Enhanced، سيتوفر لك أيضًا مدير رعاية منزلية صحية يتعاون مع جميع مقدمي الخدمات الصحية السلوكية والبدنية للانتباه بشكل خاص لجميع احتياجات الرعاية الصحية لديك. سيساعدك مدير الرعاية المنزلية الصحية في الحصول على الخدمات الطبية والصحية السلوكية والاجتماعية التي تحتاج إليها مثل المساعدة في الحصول على إغاثة غذائية ومسكن.

يمكنك استخدام بطاقة Medicaid للحصول على أي خدمة متوفرة الآن من خلال خطة MetroPlusHealth Enhanced. لمعرفة ما إذا كانت الخدمة التي حصلت عليها بالفعل الآن مقدمة من خلال MetroPlusHealth Enhanced، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

- ستتعاون مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك للتأكد من تمتعك بأفضل صحة نفسية وبدنية ممكنة. يمكنك الحصول على خدمات متخصصة للتمتع بحياة صحية، مثل الحصول على حصص تغذية والمساعدة في الإقلاع عن التدخين.
- أبرمت خطة MetroPlusHealth Enhanced عقدًا مع الإدارة الصحية لولاية نيويورك لاستيفاء احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص المشمولين في برنامج Medicaid. وفي المقابل، نختار مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية والصحة النفسية وعلاج تعاطي المواد المخدرة لمساعدتنا في تلبية احتياجاتك. يشكل جميع هؤلاء الأطباء، والمتخصصين، والمستشفيات، والعيادات، والمختبرات، ومديري الحالات، ومرافق الرعاية الصحية الأخرى شبكة مقدمي الخدمات. ستعثر على قائمة بهذه الشبكة في دليل مقدمي الخدمات الخاص بنا. إن لم يكن لديك دليل مقدمي الخدمات، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 للحصول على نسخة أو بادر بزيارة موقعنا الإلكتروني [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced).
- عند الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth Enhanced، سيتولى أحد مقدمي الخدمات لدينا جميع شؤون رعايتك. سيكون هذا الشخص معظم الوقت مقدم الرعاية الأولية (PCP). قد ترغب أنت في اختيار مقدم رعاية أولية من عيادة علاج تعاطي المواد المخدرة أو الصحة النفسية الخاصة بك. إذا كنت تريد إجراء اختبار، أو زيارة أخصائي، أو دخول المستشفى، فسيرتب لك مقدم الرعاية الأولية (PCP) ذلك.
- وسيكون مقدم الرعاية الأولية الخاص بك متاحًا لك طوال اليوم، صباحًا ومساءً. وإذا كنت بحاجة إلى التحدث إليه بعد ساعات العمل الرسمية أو في أثناء العطلات، فاترك رسالة ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. وعندها سيتواصل معك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك في أسرع وقت ممكن. وبالرغم من أن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك يعتبر مصدرك الرئيسي للرعاية الصحية، في بعض الحالات، يمكنك أن تحيل نفسك إلى أطباء معينين للحصول على بعض الخدمات. اطلع على الصفحة 13 للحصول على التفاصيل.
- قد تكون مفيدًا بمقدمي خدمات معينين في الخطة إذا كنت:

- تحصل على رعاية من أطباء متعددين لنفس المشكلة
- تحصل على رعاية طبية أكثر من المطلوب
- تستخدم دواء موصوفًا طبيًا بطريقة قد تشكل خطرًا على صحتك
- تسمح لشخص آخر غيرك باستخدام بطاقة هويتك الخاصة بالخطة

## السرية

إننا نحترم حقك في الخصوصية. يقدر برنامج MetroPlusHealth Enhanced الثقة المطلوبة بينك وبين عائلتك، وأطبائك، ومقدمي الرعاية الآخرين. ولن يفصح برنامج MetroPlusHealth Enhanced أبدًا عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي بدون موافقة كتابية منك. وسيقتصر تقديم المعلومات السريّة الخاصة بك على MetroPlusHealth Enhanced، ومقدم الرعاية الأولية الخاص بك، ومدير الرعاية المنزلية الصحية المقدمة لك، ومقدمي الرعاية الآخرين الذين يقدمون الرعاية لك، وممثلك المخول. من المقرر دائمًا مناقشة الإحالات لمقدمي الرعاية الصحية معك مسبقًا من خلال مقدم الرعاية الأولية الخاصة بك، أو مدير الرعاية المنزلية الصحية، أو كليهما. لقد حصل موظفو MetroPlusHealth Enhanced على التدريب المناسب للحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

## كيفية استخدام هذا الكتيب

- سيطلعك هذا الكتيب على كيفية عمل خطة الرعاية الصحية الجديدة الخاصة بك وكيفية الحصول على أفضل المزايا من MetroPlusHealth Enhanced. يعتبر هذا الكتيب دليلًا لخدمات الصحة والعافية. كما أنه يطلعك على الخطوات المطلوب اتخاذها لجعل الخطة تناسبك.
- توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته حاليًا. أما بقية الكتيب، فيمكنك الانتظار حتى تحتاج إليه. استخدمه كمرجع أو تصفحه من أن لآخر. عندما يكون لديك أي استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بوحدة خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626. يمكنك أيضًا الاتصال بخط المساعدة New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678.

## الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء

هناك شخص سيساعدك في خدمات الأعضاء:

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

من الاثنين إلى السبت، من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً  
اتصل بنا على الرقم المجاني: 800.303.9626  
إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (مشكلة في السمع)، ويمكنك الوصول إلى جهاز الاتصال النصي/خط الاتصال لضعاف السمع  
فُيرجى الاتصال بنا على الرقم المجاني: 711. (TTY)،

إذا كنت تعاني من مشاكل في الإبصار وكنت ترغب في استخدام كتيب برايل أو  
(شريط صوتي)، فاتصل بخدمات الأعضاء.

### للأزمات الصحية السلوكية، اتصل على الخط الساخن لدينا على الرقم المجاني 866.728.1885.

- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار أو تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP/ختصاصًا)، أو للاستفسار بشأن المزايا والخدمات، أو للحصول على مساعدة بشأن الإحالات، أو لاستبدال بطاقة تعريف هوية مفقودة، أو للإبلاغ بأنك حبل، أو ميلاد المولود الجديد، أو الاستفسار بشأن أي تغيير قد يؤثر في المزايا التي تحصل عليها.
- إننا نقدم جلسات مجانية لشرح خطتنا الصحية وكيف يمكننا مساعدتك على الوجه الأمثل. إنه وقت رائع لك لطرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا أردت حضور واحدة من جلساتنا، فاتصل بنا لمعرفة الوقت والمكان الأنسب لك.
- إن كنت لا تتحدث الإنجليزية، يمكننا مساعدتك. إننا نريد منك معرفة كيفية استخدام خطة رعايتك الصحية، بغض النظر عن اللغة التي تتحدثها. اتصل بنا فقط وسنجد الطريقة التي نتحدث بها إليك بلغتك. لدينا مجموعة من الأشخاص الذين يمكنهم مساعدتك. يمكننا أيضًا مساعدتك في العثور على مقدم رعاية أولية يمكنه التواصل معك بلغتك.
- بالنسبة إلى الأشخاص ذوي الإعاقات: إذا كنت تستخدم كرسيًا متحركًا أو مصابًا بالعمى أو تعاني من مشكلات في السمع أو الفهم، فاتصل بنا إذا كنت تحتاج إلى المزيد من المساعدة. يمكننا أن نخبرك بما إذا كانت عيادة مقدم رعاية معينة يمكن الوصول إليها بواسطة الكراسي المتحركة أو أنها مجهزة بأجهزة اتصالات خاصة. ونقدم خدمات أخرى مثل:

- الجهاز النصي لضعاف السمع (TTY) (رقم هاتف الجهاز النصي لضعاف السمع الخاص بنا هو 711).
- طباعة المعلومات بخط كبير
- إدارة الحالة
- المساعدة في تحديد موعد للزيارة
- أسماء وعناوين مقدمي الخدمات المتخصصين في إعاقاتك

- إذا كنت تحصل على رعاية في منزلك الآن، فإن ممرضتك أو المرافق لك قد لا يعلم أنك منضم لخطينا. اتصل بنا على الفور لضمان عدم توقف رعايتك المنزلية على نحو مفاجئ.

### بطاقة هوية بطاقتك الصحية

بعد تسجيلك، سنرسل إليك خطاب ترحيب. من المفترض أن تصل بطاقة هوية MetroPlusHealth الخاصة بك في غضون 14 يومًا من تاريخ التسجيل. يجب أن تحتوي بطاقتك على اسم مقدم الرعاية الأولية ورقم هاتفه، ورقم تعريف العميل (CIN). في حال وجود أي خطأ في بطاقة هوية MetroPlusHealth، اتصل بنا على الفور. لا توضح بطاقة الهوية أنك لديك بطاقة Medicaid أو أن MetroPlusHealth Enhanced عبارة عن نوع خاص من الخطط الصحية.

احتفظ ببطاقة الهوية معك طوال الوقت وأظهرها في كل مرة تذهب فيها للرعاية. إذا كنت بحاجة إلى الحصول على الرعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يعتبر دليلًا على عضويتك في خطة MetroPlusHealth Enhanced. يجب عليك أيضًا الاحتفاظ ببطاقة مزايا Medicaid. ستحتاج إلى بطاقة Medicaid للحصول على الخدمات غير المشمولة بتغطية خطة MetroPlusHealth Enhanced.

## الجزء الأول – أهم الأشياء التي ينبغي لك معرفتها

### كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP)

- ربما تكون قد اخترت مقدم الرعاية الأولية الخاص بك بالفعل. إن لم تكن قد اخترت مقدم رعاية أولية بعد، فيجب عليك القيام بذلك على الفور. إذا لم تقم باختيار طبيب في غضون 30 يومًا، فسنختار واحدًا لك. يمكن لخدمات الأعضاء (800.303.9626) التحقق مما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أم لا، أو مساعدتك على اختياره. قد تتمكن أيضًا من اختيار مقدم رعاية أولية في عيادة الصحة السلوكية التي تذهب إليها.

يمكنك الوصول إلى دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت من خلال الرابط [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced). يضم دليل مقدمي الخدمات جميع الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمختبرات، وغيرهم ممن يعملون بالتعاون مع MetroPlusHealth. كما يسرد عناوين الأطباء، وأرقام هواتفهم، والتدريب الخاص الذي تلقوه. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتيبهم للتأكد من أنهم يستقبلون مرضى جديدًا في الوقت الذي تختار فيه مقدم رعاية أولية. يمكنك أيضًا طلب نسخة من دليل مقدمي الرعاية في المقاطعة التي تعيش فيها أو في المقاطعة التي تريد أن تزور فيها مقدم رعاية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بخطة MetroPlusHealth [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) أو من خلال الاتصال على خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

قد ترغب في العثور على طبيب:

- قد زرته من قبل،
- يفهم مشكلاتك الصحية،
- يستقبل حالات جديدة،
- يمكنه التحدث إليك بلغتك،
- يسهل الوصول إليه،
- في عيادة تذهب إليها.

- يمكن للنساء أيضًا اختيار واحد من أطباء النساء والتوليد للحصول على الرعاية الصحية التي تقدم للنساء.

■ إننا نتعاقد أيضًا مع المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC). تقدم جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا رعاية أولية ومتخصصة. يرغب بعض المستهلكين في الحصول على خدمات الرعاية من المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا نظرًا لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل من تقديم الخدمات في الأحياء المحلية. ربما ترغب في تجربتها نظرًا لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن الاختيار ببيدك. يمكنك اختيار أحد مقدمي الخدمات التابعين لنا. أو يمكنك الاشتراك مع مقدم رعاية أولية في أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا التي تعمل معنا، والمدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بخدمات الأعضاء (على الرقم 800.303.9626) للحصول على المساعدة.

يمكن العثور على قائمة بالمراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا المتاحة في دليل مقدمي الخدمات.

- في جميع الحالات تقريبًا، سيكون أطباؤك هم مقدمو خدمات تابعون لخطة MetroPlusHealth Enhanced. هناك أربع حالات يمكنك فيها زيارة مقدم خدمة آخر كنت قد تعاملت معه قبل الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth Enhanced. في هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمة هذا الموافقة على التعاون مع MetroPlusHealth Enhanced. يمكنك الاستمرار في زيارة مقدم الخدمة الخاص بك في الحالات التالية:

- امرأة حامل منذ أكثر من 3 أشهر عندما انضمت إلى MetroPlusHealth Enhanced وتحصل على رعاية ما قبل الولادة. في هذه الحالة، يمكنها الاستمرار في المتابعة مع طبيبتها حتى بعد الولادة من خلال رعاية ما بعد الوضع.
- إذا كان الشخص يعاني من مرض أو حالة صحية تهدد حياته وتزداد سوءًا مع مرور الوقت في الوقت الذي ينضم فيه إلى خطة MetroPlusHealth Enhanced. في هذه الحالة، يمكنه طلب الاستمرار مع مقدم الخدمات الخاص به حتى 60 يومًا.
- إذا كنت تتلقى علاجًا لحالة صحية سلوكية في الوقت الذي تنضم فيه إلى خطة MetroPlusHealth Enhanced. في معظم الحالات، يظل بإمكانك زيارة نفس مقدم الخدمة. قد يتعين على بعض الأشخاص اختيار مقدم خدمة يعمل مع الخطة الصحية. تأكد من التحدث مع مقدم الخدمات المعني بك بشأن هذا التغيير. سنعمل خطة MetroPlusHealth Enhanced معك ومع مقدم الخدمات الخاص بك للتأكد من استمرار حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

إذا سدد برنامج Medicaid العادي مبلغًا مقابل حصولك على رعاية منزلية في وقت الانضمام إلى MetroPlusHealth Enhanced وكنت تحتاج إلى الاستمرار في تلقي هذه الرعاية لمدة لا تقل عن 120 يومًا. ففي هذه الحالة، يمكنك البقاء مع نفس وكالة الرعاية المنزلية، أو الممرضة، أو المرافق ونفس مبلغ الرعاية المنزلية، لمدة 90 يومًا على الأقل. يجب على MetroPlusHealth Enhanced أن تُطّلعك بشأن أي تغييرات في خطة رعايتك المنزلية قبل تطبيقها.

- يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك (PCP) في أول 30 يومًا بعد أول موعد مع مقدم الرعاية الأولية الخاصة بك في حالة الحاجة لذلك. وبعد ذلك، يمكنك تغيير واحد كل ستة أشهر بدون سبب أو إذا كان لديك سبب جيد. يمكنك أيضًا تغيير طبيب التوليد/أمراض النساء أو الأخصائي الذي أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إليه.
- إذا غادر مقدم الخدمات خطة MetroPlusHealth Enhanced، فسنبخبرك في غضون 5 أيام من تاريخ علمنا بذلك. إذا كنت ترغبين في ذلك، فقد تتمكنين من زيارة مقدم الخدمات/إن كنت حاملًا منذ أكثر من ثلاثة أشهر أو إذا كنت تتلقين علاجًا مستمرًا لحالة مرضية. إذا كنت حاملًا، فيمكنك الاستمرار في زيارة طبيبك خلال رعاية ما بعد الوضع. إذا كنت تزور طبيبك باستمرار لمشكلة صحية خاصة، فيمكنك الاستمرار في دورة العلاج الحالية لمدة تصل إلى 90 يومًا. يجب على طبيبك الموافقة على التعاون مع MetroPlusHealth Enhanced خلال هذا الوقت. إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، فاستشر مقدم الرعاية الأولية المعني بك أو اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

#### إدارة الرعاية الصحية المنزلية

تقدم لك خطة MetroPlusHealth Enhanced الرعاية الصحية البدنية، وكذلك خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك وتنسيقها. إننا نستخدم دور الصحة لتنسيق الخدمات لأعضائنا. الأمر يرجع إليك إذا أردت الانضمام إلى دار الرعاية كما أننا نشجعك على الانضمام إلى دار الرعاية الصحية لإدارة رعايتك.

يمكن لخطة MetroPlusHealth Enhanced مساعدتك على التسجيل في دار الرعاية التي ستعين مدير الحالة الشخصية في دار الرعاية الصحية الخاص بك. يمكن لمدير الرعاية الصحية في دار الرعاية ترتيب زيارات لك ومساعدتك في الحصول على خدمات اجتماعية، فضلاً عن تتبع مدى تحسن حالتك.

ويتحمل دار الرعاية الصحية مسؤولية تقديم تقييم لمعرفة الخدمات المجتمعية ودار الرعاية الصحية السلوكية التي قد تحتاج إليها. باستخدام هذا التقييم، ستعاون أنت ومدير حالتك في دار الرعاية لإنشاء خطة رعاية مصممة خصيصًا لك. ولست بحاجة إلى تقييم الأهلية في ولاية نيويورك للحصول على خدمات التعافي والتمكين الموجهة مجتمعيًا (CORE). يمكنك الحصول على خدمة التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس معتمد متخصص في فنون المعالجة. قد لا يرغب مقدم الخدمة المؤهل في مناقشة تشخيصك واحتياجاتك قبل تقديم توصية للحصول على خدمة واحدة أو أكثر من خدمات التعافي والتمكين لتلبية احتياجاتك وأهدافك.

يمكن لمدير حالتك في دار الرعاية الصحية القيام بما يلي:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومقدمي الخدمات الآخرين لتنسيق جميع خدمات الرعاية الصحية السلوكية والبدنية الخاصة بك؛
- التعاون مع الأشخاص الذين تثق بهم، مثل أفراد عائلتك أو أصدقائك، لمساعدتك في التخطيط لخدمات الرعاية والحصول عليها؛
- دعمك في الحصول على خدمات اجتماعية مثل برنامج المساعدة الغذائية التكميلية (SNAP) (طوباع المعونة الغذائية) ومزايا الخدمات الاجتماعية الأخرى؛
- وضع خطة رعاية معك للمساعدة في تحديد احتياجاتك وأهدافك؛
- إجراء تقييم لتحديد احتياجات الخدمة الاجتماعية الخاصة بك؛
- المساعدة في ترتيب مواعيد الزيارات مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومقدمي الخدمات الآخرين؛
- المساعدة في التحكم في المشكلات الطبية المزمنة، مثل السكري والربو وارتفاع ضغط الدم؛
- المساعدة في العثور على الخدمات للمساعدة في تقليل الوزن، وتناول الطعام الصحي، وممارسة الرياضة، والإقلاع عن التدخين؛
- دعمك أثناء العلاج؛

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- تحديد الموارد التي تحتاجها والموجودة في مجتمعك؛
- مساعدتك في العثور على مسكن مستقر أو التقديم للحصول عليه؛
- مساعدتك في الرجوع إلى منزلك بأمان بعد الإقامة في المستشفى؛
- والتأكد من حصولك على رعاية المتابعة والأدوية وغيرها من الخدمات المطلوبة.

سيظل مدير الرعاية في دار الرعاية الصحية لديك على اتصال بك للعثور على الرعاية التي تحتاج إليها ولمساعدتك في ترتيب الزيارات. يتوفر مدير الرعاية الصحية المختص بحالتك في دار الرعاية الصحية أو شخص آخر من مقدمي الرعاية الصحية في دار الرعاية الصحية على مدار اليوم طوال أيام الأسبوع. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً، ويوم السبت من الساعة 9 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً. إذا كنت تحتاج إلى التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل، أو في أيام الأحد، أو خلال العطلات أو إذا كنت تعاني أزمة ما، فاتصل على الرقم 800.442.2560.

### الرعاية الصحية المنتظمة

- ستشمل رعايتك الصحية الفحوصات المنتظمة لجميع احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. إننا نقدم إحالات للمستشفيات أو المتخصصين. إننا نريد من كل عضو جديد زيارة مقدم الرعاية الأولية الخاص به في أول زيارة طبية فورًا عقب التسجيل في خطة **MetroPlusHealth Enhanced**. وهذا سيتيح لك فرصة التحدث إلى مقدم الرعاية الأولية لديك بشأن المشكلات الصحية الماضية والأدوية التي تتناولها وأي استفسارات لديك.
- كل ما عليك هو الاتصال بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك في أي وقت. اتصل بمقدم الرعاية الأولية إذا كانت لديك مخاوف أو استفسارات طبية. إذا اتصلت بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء العطلات، فاترك رسالة ووضح بها كيفية الوصول إليك. سيعاود مقدم الرعاية الأولية الاتصال بك بأسرع ما يمكن. نتذكر أن مقدم الرعاية الأولية يعرفك ويعرف كيفية عمل الخطط الصحية.
- يمكنك الاتصال بدمج **MetroPlusHealth Enhanced** طوال أيام الأسبوع على مدار 24 ساعة على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك استفسارات بشأن الحصول على الخدمات أو إذا تعذر عليك، لأي سبب، الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك.
- يجب أن تكون رعايتك **ضرورية طبيًا** – الخدمات التي تحصل عليها تكون ضرورية للأعراض التالية:
  - الوقاية من أو تشخيص أو علاج ما قد يؤدي إلى المزيد من المعاناة، أو
  - التعامل مع ما يشكل خطرًا على حياتك، أو
  - التعامل مع مشكلة ما قد تسبب لك مرضًا، أو
  - لعلاج ما قد يقيد أنشطتك العادية.
- سيعدني مقدم الرعاية الأولية المختص بك بمعظم احتياجاتك من الرعاية الصحية. يجب عليك حجز موعد لزيارة مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. إذا لم تتمكن من الحضور إلى موعدك على الإطلاق، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية الخاص بك وأبلغه بذلك.
- بمجرد اختيارك مقدم الرعاية الأولية، اتصل به لتحديد موعد أول زيارة. احرص، إن استطعت، على إعداد نفسك للزيارة الأولى. سيتعين على مقدم الرعاية الأولية معرفة أقصى ما يمكن من معلومات بشأن تاريخك الطبي بقدر ما يمكنك إخباره به. أعد قائمة بتاريخك الطبي وأي مشكلات تشعر بها الآن وأي أدوية تتناولها وأي استفسارات تريد طرحها على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك. في معظم الحالات، قد تكون زيارتك الأولى في غضون أربعة أسابيع من انضمامك إلى الخطة. إذا كنت بحاجة إلى علاج خلال الأسابيع القادمة، فقم بترتيب أول موعد في الأسبوع الأول من انضمامك إلى برنامج **MetroPlusHealth Enhanced**. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك في دار الرعاية الصحية مساعدتك في الترتيب أو الاستعداد لزيارتك الأولى.
- إذا كنت بحاجة للرعاية قبل زيارتك الأولى، اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية لديك لتوضيح مخاوفك. وسيرتب لك موعدًا مبكرًا بخصوص هذا الأمر. (يجب أن تستمر في الحفاظ على موعدك الأول لمناقشة تاريخك الطبي وطرح الأسئلة).
- استخدم القائمة التالية كدليل لأطول وقت قد تنتظره بعد طلبك لزيارة ما. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك مساعدتك أيضًا على الترتيب أو الحصول على مواعيد زيارات.

● الرعاية العاجلة: في غضون 24 ساعة

خدمات الأعضاء 800.303.9626

الهاتف النصي: 711

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- الزيارات المرضية غير العاجلة: في غضون 3 أيام
- الرعاية الروتينية الوقائية: في غضون 4 أسابيع
- زيارة ما قبل الولادة الأولى: في غضون 3 أسابيع خلال أول فصل (أول أسبوعين خلال مرحلة الحمل الثانية وأول أسبوع من مرحلة الحمل الثالثة).
- زيارة تنظيم الأسرة الأولى: في غضون أسبوعين
- زيارة متابعة بعد زيارة المريض الداخلي، أو زيارة لقسم الطوارئ، أو زيارة تتعلق بتعاطي المخدرات أو الصحة النفسية: 5 أيام
- زيارة أخصائي بسبب تعاطي المواد أو الصحة النفسية غير العاجلة: في غضون أسبوع واحد
- الفحوصات الروتينية والأساسية للبالغين: في غضون 4 أسابيع

## الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)

تشمل الرعاية الصحية السلوكية خدمات العلاج من تعاطي المواد المخدرة وعلاج الصحة النفسية. يمكنك الوصول إلى الخدمات التي يمكن أن تساعدك في الصحة النفسية. يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة فيما يتعلق بالمشكلات الخاصة باستخدام المواد المخدرة الأخرى أو الكحوليات.

إذا كنت تحتاج إلى مساعدة لدعم معيشتك في منزلك أو مجتمعك، فإن خطة MetroPlusHealth Enhanced توفر خدمات إضافية يطلق عليها الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية (BHHCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE). نظرًا إلى أن الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي أسهل من الحصول على خدمات الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية، فقد نقلت ولاية نيويورك هذه الخدمات من خدمات الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية.

يمكن أن تساعدك هذه الخدمات في البقاء خارج المستشفى والعيش في المجتمع. يمكن أن تساعدك بعض الخدمات في الوصول إلى الأهداف الحياتية المتعلقة بالتوظيف، أو المدارس، أو المجالات الحياتية الأخرى التي قد ترغب في العمل بها. لتكون مؤهلاً لخدمات الرعاية الصحية السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية، فإنه يتعين عليك الخضوع لتقييم. لمعرفة المزيد، اتصل بنا على الرقم 800.303.9626 أو اسأل مدير الرعاية الخاص بك عن هذه الخدمات.

ستساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية الأربع (4) للبالغين التي نُقلت إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي على تحسين الوصول إلى الخدمات والاستفادة من خبرات الأطباء وممارسي إعادة التأهيل لدعم عملية الأهلية والقبول. يمكنك الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس معتمد متخصص في فنون المعالجة (LPHA). يمكن أن تساعدك هذه الخدمات في تحقيق أهدافك الشخصية والصحية عندما تكون لديك احتياجات تتعلق بالصحة النفسية، أو الإدمان، أو كليهما.

خدمات التعافي والتمكين المجتمعي الجديدة هي:

- إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR)
- الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
- خدمات التمكين - وسائل دعم الأقران
- دعم الأسر وتدريبها (FST)

لمعرفة المزيد، اتصل بنا على الرقم 800.303.9626 أو اطلب مدير الرعاية المختص بك بشأن هذه الخدمات. راجع الصفحة 26 من هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها.

## كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة والإحالات

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يستطيع مقدم الرعاية الأولية المعني بك تقديمها لك، فإنه سيحيلك إلى اختصاصي يمكنه تقديمها لك. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى طبيب آخر، فسندفع مقابل رعايتك. يكون معظم هؤلاء المتخصصين من مقدمي الخدمات في خطة MetroPlusHealth Enhanced. تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للتأكد من معرفتك بالكيفية التي تتم بها الإحالات.
- إذا كنت تعتقد أن الاختصاصي لا يلبي احتياجاتك، فتحدث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك. يمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) مساعدتك إذا كنت تحتاج إلى زيارة أخصائي آخر.
- هناك أدوية وخدمات يجب على مقدم الرعاية الأولية لديك مطالبة MetroPlusHealth Enhanced باعتمادها قبل حصولك عليها. وسيتمكن مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك من إبلاغك بهذه الأدوية.
- إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك تحتاج إليها، فاتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.
- إذا لم يكن هناك أخصائي في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه إمدادك بالرعاية التي تحتاجها، فسوف نرسل لك الرعاية التي تحتاجها من أخصائي من خارج خطتنا. وهذا يطلق عليه إحالة خارج نطاق الشبكة. يجب على مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم الخدمة في خطتنا طلب موافقة خطة MetroPlusHealth Enhanced قبل حصولك على إحالة خارج نطاق الشبكة. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم الخدمة في الشبكة إلى مقدم خدمة غير منضم إلى شبكتنا، فانت غير مسؤول عن أي تكاليف باستثناء أي تكاليف مشتركة كما هو موضح في هذا الكتيب.
- للحصول على إحالة، يجب على طبيبك تقديم بعض المعلومات لنا. بمجرد حصولنا على جميع المعلومات، سنقرر في غضون يوم إلى ثلاثة أيام عمل ما إذا كان يمكنك زيارة أخصائي خارج نطاق الشبكة. بيد أننا لن نستغرق في اتخاذ هذا القرار مدة تزيد عن 14 يومًا من تاريخ حصولنا على طلبك. يمكنك أنت أو طبيبك طلب إجراء مراجعة عاجلة إذا كان طبيبك يشعر بأن التأخير سيسبب ضررًا خطيرًا لصحتك. وفي هذه الحالة، سنقرر ونوافيك بالرد في غضون يوم إلى 3 أيام عمل. لمزيد من المعلومات بشأن حالة طلبك، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.

● قد لا نوافق أحيانًا على إحالة خارج نطاق الشبكة؛ نظرًا إلى وجود مقدم خدمات لدى خطة MetroPlusHealth

Enhanced يمكنه علاجك. إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمات في خطتنا لم يتلقَ التدريب المناسب أو لا يتمتع بالخبرة الكافية لعلاجك، فيمكنك مطالبتنا بالتحقق مما إذا كانت الإحالة خارج نطاق الشبكة ضرورية من الناحية الطبية. يتعين عليك تقديم طلب التماس للخطة. راجع صفحة 41 لمعرفة كيفية إجراء ذلك.

● في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالة خارج نطاق الشبكة من أجل علاج معين؛ نظرًا إلى أنك طلبت الحصول على رعاية لا تختلف كثيرًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم MetroPlusHealth Enhanced. يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت الإحالة خارج الشبكة لتلقي الرعاية التي ترغب فيها ضرورية طبيًا لك أم لا. يتعين عليك تقديم طلب التماس للخطة. راجع صفحة 41 لمعرفة كيفية إجراء ذلك.

يتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال المعلومات التالية مع التماس الخطة الخاص بك:

- (1) إفادة طبية خطية من طبيبك بأن المعالجة من خارج الشبكة تختلف تمامًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل موفر خطة MetroPlusHealth Enhanced. يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلًا من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع العلاج الذي تطلبه،
- (2) تقديم وثيقتين طبييتين أو علميتين تثبتان أن العلاج الذي تطلب الحصول عليه ذو فائدة أكبر بالنسبة إليك، ولن يلحق بك ضررًا أكبر بالمقارنة بالعلاج الذي يمكنك الحصول عليه من قبل موفر خطة MetroPlusHealth Enhanced.

- إن لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسندرج مراجعته الالتماس الخاص بك. إلا أنك قد لا تكون مؤهلًا لتقديم التماس خارجي. راجع صفحة 46 للحصول على مزيد من المعلومات عن الالتماسات الخارجية.

كيف يمكنني تقديم التماس بخصوص خطة؟

يمكنك الاتصال بنا أو زيارتنا أو مراسلتنا لتقديم طلب التماس بخصوص الخطة.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

يمكنك أنت أو مُقدّم الخدمة المعني بك طلب **تعزيز** التماسك بخصوص الخطة إذا كنت تعتقد بأن التأخير سيسبب ضررًا على صحتك. **إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو كنت بحاجة إلى تقديم التماس بشأن الخطة على الفور، فاتصل بنا على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).**

عند تقديمك طلب التماس لدى الخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة وجيزة، سيتعين عليك تزويدنا بالمعلومات التالية:

- اسمك وعنوانك
  - رقم المسجل
  - الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) الالتماس
  - أي معلومات تريد مَنّا مراجعتها، مثل السجلات الطبية، أو خطابات الأطباء، أو أي معلومات أخرى تفسر سبب احتياجك إلى الخدمة
  - أي معلومات خاصة تحتاج إليها الخطة لاتخاذ قرار بشأن الاستئناف
- إذا كنت ترغب في زيارة أخصائي للحصول على رعاية مستمرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إحالتك لعدد محدد من الزيارات أو لفترة زمنية محددة (إحالة قائمة). إذا كانت لديك إحالة قائمة، فلن تكون بحاجة إلى إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى الرعاية.
- إذا كنت تعاني من مرض يستمر على المدى البعيد أو مرض يُسبب إعاقة وتزداد حالته سوءًا بمرور الوقت، فربما يكون مقدم الرعاية الأولية قادرًا على الترتيب لما يلي:
- قيام الأخصائي بعمل مقدم الرعاية الأولية (PCP)؛ أو
  - إجراء إحالة إلى مركز رعاية متخصص في علاج مرضك. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة في الوصول إلى مركز رعاية متخصصة.
- الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة**

#### الرعاية الصحية للنساء

لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من قبل مقدم الرعاية الأولية في الحالات التالية

- كنتِ حاملًا، أو
- في حاجة إلى خدمات النساء والتوليد، أو
- في حاجة إلى خدمات تنظيم الأسرة، أو
- كنتِ تريدين زيارة قابلة، أو
- كنتِ في حاجة إلى فحص الصدر أو الحوض.

#### تنظيم الأسرة

- يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة التالية: نصائح حول تحديد النسل، أو أدوية موصوفة لتحديد النسل، أو الواقيات الذكرية للرجال ووسائل منع الحمل للنساء، أو اختبارات الحمل، أو إجراء عملية تعقيم، أو إجراء عملية إجهاض. يمكنك أيضًا، خلال زيارتك لتلقي هذه الخدمات، الخضوع لاختبارات الكشف عن الأمراض المنقولة جنسيًا، أو اختبار الإصابة بسرطان الثدي، أو فحص منطقة الحوض.
- لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات. في حقيقة الأمر، يمكنك تحديد مكان الحصول على هذه الخدمات. يمكنك استخدام بطاقة هوية خطة MetroPlusHealth/زيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. يُرجى مراجعة دليل مقدمي الخدمات التابع للخطة أو الاتصال بخدمة الأعضاء للحصول على مساعدة في العثور على أحد مقدمي الخدمات.
- أو يمكنك استخدام بطاقة Medicaid إذا كنت تريدين زيارة طبيب أو عيادة غير مشمولة في خطتنا. اطلبي من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو من خدمات الأعضاء على الرقم (800.303.9626) الحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن في ولاية نيويورك للنمو الصحي على الرقم 800.522.5006 للحصول على أسماء مقدمي خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

#### فحص فيروس نقص المناعة البشرية والعدوى المنقولة جنسيًا

يجب على الجميع أن يعرفوا حالتهم بالنسبة إلى فيروس نقص المناعة البشرية. يُعتبر الكشف عن فيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسيًا جزءًا من الرعاية الصحية العادية.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تقوم فيه بزيارة للمكتب أو العيادة.
- يمكن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في أي وقت تحصل فيه على خدمات تنظيم الأسرة. لا تحتاج إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك. كل ما عليك هو تحديد موعد لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة. إذا كنت تريد الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً في خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) تقديم ذلك أو تنسيقه.
- إذا كنت تفضل عدم زيارة أحد مقدمي خطة MetroPlusHealth Enhanced، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة مقدم خدمة تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlusHealth Enhanced. للحصول على مساعدة في العثور على أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة، سواء كان تابعاً للخطة أو تابعاً لبرنامج Medicaid، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626.
- يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية مجاناً أو الخضوع للفحص في مكان خارج الشبكة، اتصل على الرقم: 800.541.AIDS. (اللغة الإنجليزية) أو الرقم: 800.233.SIDA. (اللغة الإسبانية).
- بعض الاختبارات تكون "اختبارات سريعة" ويتم إعداد النتائج أثناء فترة انتظارك. سوف يشرح موفر الخدمة الذي يمنحك الاختبار النتائج ويرتب لرعاية المتابعة إذا لزم الأمر. كما ستتعرف على كيفية حماية شريكك. إذا كانت نتيجة الاختبار سلبية، فيمكننا أن نساعدك على الاستمرار على هذه الحالة.

#### خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة

تتوفر لك العديد من خدمات الوقاية من فيروس نقص المناعة. سوف نتحدث إليك حول أي أنشطة قد تعرضك أو تعرض الآخرين إلى خطر نقل فيروس نقص المناعة أو الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي. قد نساعدك على تعلم كيفية حماية نفسك. كما يمكن أن نساعدك على الحصول على الواقيات الذكرية والأنتوية والحقن النظيفة.

يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى شركائك إذا كانت نتيجة فيروس نقص المناعة إيجابية. يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أصدقائك لمساعدتهم على فهم حقيقة فيروس نقص المناعة والإيدز وكيفية الحصول على العلاج. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة على التحدث مع شركائك المستقبلين عن حالة الإصابة بفيروس نقص المناعة الخاصة بك، فسوف يساعدك أعضاء فريق خطة MetroPlusHealth Enhanced على ذلك. كما يمكننا أن نساعدك على التحدث إلى أبنائك عن فيروس نقص المناعة.

#### رعاية العينين

تتضمن هذه الخدمة التي تشملها التغطية الخدمات اللازمة كطبيب العيون وأخصائي البصريات والطبيب الصيدلي، وتشتمل على اختبار العين لوصف النظارات الطبية مرة كل سنتين، أو أكثر إذا كانت هناك حاجة طبية إلى ذلك. يجوز للمسجلين المصابين بمرض السكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسّع الحدقة (ريتينال) مرة في كل فترة زمنية مقدارها 12 شهراً. ما عليك إلا اختيار أحد مقدمي الخدمات المشاركين التابعين لنا.

عادة ما تُقدّم نظارات طبية جديدة، ذات إطارات مُعتمدة من قِبل Medicaid مرة كل عامين. يمكن وصف النظارات الطبية عندما يكون التصحيح أو تغيير الرؤية على الأقل نصف ديوبتر. إذا اخترت استخدام الإطار الخاص بك بدلاً من تحديد إطار معتمد من Medicaid، فلن ندفع مقابل الإطار الخاص بك. يجوز طلب عدسات جديدة أكثر من مرة، وذلك -على سبيل المثال- عندما تتغير قدرتك على الرؤية بسرعة بسبب حالة إعتام عدسة العين أو حالة قصر النظر التقدمية. يمكن إعادة إصلاح النظارة في حال انكسارها. سوف يتم استبدال النظارات المفقودة أو المكسورة التي لا يمكن إصلاحها بنفس الوصفة وشكل الإطارات. إذا كنت بحاجة إلى زيارة أخصائي عيون للحصول على رعاية لأحد أمراض أو مشكلات العيون، فسيقوم مقدم الرعاية الأولية (PCP) بإحالتك.

#### الصحة السلوكية (الصحة العقلية وتعاطي المخدرات)

نريد أن نساعدك على الحصول على خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان التي قد تحتاجها.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

إذا تبين لك في أي وقت أنك بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة العقلية أو تعاطي المخدرات، فيمكنك زيارة أي من مقدمي خدمات الصحة السلوكية ممن يوافقون على التعامل مع برنامج Medicaid لتحديد الخدمات التي قد تحتاجها. ويشتمل ذلك على خدمات مثل الخدمات السريرية والتخلص من السموم. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.

### الإقلاع عن التدخين

يمكنك الحصول على الأدوية والمستلزمات والاستشارة إذا أردت للمساعدة على الإقلاع عن التدخين. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات.

### اختبار الكشف عن الإصابة باكتئاب الأمهات

إذا كنت حاملاً وتعتقد أنك بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالشعور بالاكتئاب، يمكن الخضوع لاختبار لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكنك الخضوع للكشف أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة.

### حالات الطوارئ

تغطي الخطة حالات الطوارئ دائماً. في ولاية نيويورك، يُقصد بالطوارئ حالة طبية أو سلوكية تتسم بما يلي:

- المباغثة، و
- التسبب في حدوث الألم وغيره من الأعراض.

قد تصيب الحالة الطارئة الشخص ذا المعرفة المحدودة بالمسائل الصحية بالخوف من أن يُصاب شخص ما بضرر بالغ في أعضاء الجسم أو وظائفه أو تشوهه خطر ما لم يحصل على الرعاية في الحال.

خدمات رعاية الطوارئ تعني إجراءات الرعاية الصحية، أو الأدوية، أو الخدمات اللازمة لتقييم حالة طبية طارئة أو التعامل معها، بما في ذلك الاستقرار النفسي وإزالة السموم الطبية من المخدرات أو الكحول.

تشتمل أمثلة رعاية الطوارئ على ما يلي:

- النوبة القلبية أو ألم حاد في الصدر
- نزيف لا يتوقف أو حرق شديد
- كسر في العظام
- مشكلات في النفس / تشنجات / فقدان الوعي
- عندما تشعر بأنك قد تؤذي نفسك أو الآخرين
- عندما تكونين حاملاً وتظهر عليك علامات مثل الألم أو النزيف أو الحمى أو القيء أو جرعة زائدة من الأدوية
- خلل خطير في أي عضو من أعضاء الجسم
- ضعف في أي من وظائف الجسم

تتضمن أمثلة الحالات غير الطارئة ما يلي: البرد، أو التهاب الحلق، أو اضطراب المعدة، أو الجروح والكدمات الطفيفة، أو التواء العضلات.

كما تتضمن الحالات غير الطارئة المشكلات العائلية، أو حالات الانفصال، أو الرغبة في تعاطي الكحول أو غيره من المواد المخدرة. قد تبدو هذه الأمور مثل حالات الطوارئ، إلا أنها ليست سبباً للذهاب إلى غرفة الطوارئ.

فيما يلي ما ينبغي لك فعله إذا كانت لديك حالة طارئة:

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

■ إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل على 911 أو اذهب إلى غرفة الطوارئ. أنت لست بحاجة إلى الحصول على موافقة خطة MetroPlusHealth Enhanced أو موفر الخدمة الأولية قبل الحصول على رعاية الطوارئ، كما لا يُطلب منك الاستعانة بالمستشفيات أو الأطباء التابعين لنا.

■ إذا كنت غير متأكد، فاتصل بموفر الرعاية الأولية أو خطة MetroPlusHealth Enhanced. أخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يجري. سوف يقوم موفر الرعاية الأولية أو ممثل خطة MetroPlusHealth Enhanced بما يلي:

- إخبارك بما ينبغي لك فعله في المنزل، أو
- إخبارك بالحضور إلى مكتب موفر الرعاية الأولية،
- إخبارك بالخدمات المجتمعية التي يمكنك الحصول عليها، مثل المقابلات ذات الـ 12 مرحلة أو المأوى، أو
- إخبارك بالذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.

■ يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlusHealth Enhanced على الرقم 800.303.9626، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إذا كنت في أزمة أو بحاجة إلى مساعدة تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي المخدرات.

■ إذا كنت خارج المنطقة عند وجود حالة طارئة:

- فإذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو اتصل على رقم 911.
- اتصل بخطة MetroPlusHealth Enhanced بأسرع ما يمكن (خلال 48 ساعة إن أمكن).
- إذا خرجت من قسم الطوارئ ومعك وصفات طبية، فيجب صرف هذه الوصفات الطبية من صيدلية مسجلة في برنامج NYRx Medicaid (صيدليات برنامج Medicaid في ولاية نيويورك).

#### تذكر

لا يتعين عليك الحصول على موافقة مسبقة للحصول على خدمات الطوارئ.  
لا تستخدم غرفة الطوارئ إلا إذا كانت لديك حالة طارئة حقيقية.

يجب عدم استخدام غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية، مثل الإنفلونزا، أو التهاب الحنجرة، أو عدوى الأذن.

إذا كانت لديك استفسارات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية أو بخطتنا على الرقم 800.303.9626.

## رقم هاتف خدمات أزمات الصحة السلوكية هو 866.728.1885

### الرعاية العاجلة

ربما تكون لديك إصابة أو مرض لا يمثل حالة طارئة، إلا أنك لا تزال بحاجة إلى رعاية عاجلة.

- قد يكون ذلك بسبب الإنفلونزا أو حاجتك إلى التطبيب.
- وقد يكون التواء الكاحل أو وجود شظية لا تستطيع إزالتها.

يمكنك تحديد موعد لزيارة الرعاية العاجلة في نفس اليوم أو اليوم التالي. إذا كنت في المنزل أو في الخارج، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية على مدار الساعة، صباحًا أو مساءً. إذا تعذر عليك الوصول إلى مقدم الرعاية الأولية، فاتصل بنا على الرقم 800.303.9626. أخبر الشخص الذي يقوم بالرد عليك بما يجري. وسيخبرك بما ينبغي لك فعله.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

## الرعاية خارج الولايات المتحدة

إذا سافرت خارج الولايات المتحدة، يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة والطارئة داخل مقاطعة كولومبيا، وبورتو ريكو، وجزر فيرجين، وغوام، وجزر ماريانا الشمالية، وساموا الأمريكية. إذا كنت بحاجة إلى رعاية طبية خلال وجودك في أي دولة أخرى (بما في ذلك كندا والمكسيك)، فسيتعين عليك الدفع مقابل الحصول عليها.

## نحن نريد الحفاظ على صحتك

علاوة على الفحوصات الدورية والأدوية التي تحتاجها، إليك بعض الخدمات الأخرى التي نقدمها وطرق للحفاظ على صحتك:

- جلسات الإقلاع عن التدخين
- رعاية وتغذية ما قبل الولادة
- الدعم أثناء فترات الحزن أو فقدان المقربين
- الرضاعة الطبيعية ورعاية الأطفال
- إدارة الضغط
- التحكم في الوزن
- التحكم في نسبة الكوليسترول
- استشارات مرض السكري وتدريب الإدارة الذاتية
- استشارات مرض الربو وتدريب الإدارة الذاتية
- اختبار الأمراض المنقولة بالاتصال الجنسي وطرق الوقاية منها
- خدمات مكافحة العنف المنزلي

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم: 800.303.9626 أو بادر بزيارة موقعنا الإلكتروني [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالصفوف التنقيفية القادمة.

## الكتيب – الجزء الثاني

### المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة

يُطلعك ما تبقى من هذا الكتيب على ما يلزمك من معلومات متى احتجت إليها؛ فهو يذكر الخدمات المشمولة وغير المشمولة بالتغطية. يخبرك هذا الكتيب بما ينبغي لك فعله إذا كانت لديك شكوى. يحتوي هذا الكتيب على معلومات أخرى قد تكون مفيدة بالنسبة لك. احتفظ بهذا الكتيب بمتناولك للرجوع إليه عند اللزوم.

\*\*\*\*\*

## المزايا

تقدم خطط الصحة والاستشفاء عددًا من الخدمات التي يمكنك الحصول عليها علاوة على تلك التي تحصل عليها من بصورة دورية من **Medicaid**. سوف نوفر أو ننسق لك للحصول على معظم الخدمات التي تحتاجها. ويمكنك الحصول على بعض الخدمات دون الرجوع إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. وتشتمل هذه الخدمات على رعاية الطوارئ، وتنظيم الأسرة، واختبار فيروس نقص المناعة البشرية، وخدمات حل الأزمات على الهاتف؛ وكذلك خدمات إحالة ذاتية محددة، بما فيها تلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال خطة **MetroPlusHealth** و **Enhanced**، وخدمات أخرى يمكنك الذهاب من أجلها إلى أي من موفري خدمات **Medicaid**.

## الخدمات المشمولة بتغطية خطتنا

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

يجب عليك الحصول على هذه الخدمات من موفري الخدمات التابعين لخطتنا. يجب أن تكون جميع الخدمات ضرورية طبيًا أو سريريًا، على أن تكون مُقدّمة من مقدم الرعاية الأولية أو بإحالة منه. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بأي من الخدمات التالية.

#### الرعاية الطبية الدورية

- زيارات إلى العيادة الخاصة بموفر الرعاية الأولية
- إحالات إلى المتخصصين
- اختبارات العين/الأذن
- الانتظام في تناول الأدوية في موعدها
- تنسيق الرعاية والمزايا

#### الرعاية الوقائية

- فحوصات دورية
- الحصول على الإبر والمحاقن
- استشارات الإقلاع عن التدخين
- التعرف على فيروس نقص المناعية وتقليل احتمالية الإصابة به
- الإحالة إلى المنظمات المجتمعية للحصول على الرعاية والدعم
- رعاية الإقلاع عن التدخين

#### رعاية الأمومة

- رعاية الحمل
- خدمات الأطباء/القابلات والمستشفى
- الكشف عن الاكتئاب أثناء الحمل حتى عام بعد الولادة

#### الرعاية الصحية المنزلية

- يجب أن تكون لازمة طبيًا ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth Enhanced
- زيارة صحية منزلية واحدة لازمة طبيًا بعد الولادة، وزيارات إضافية حسب الضرورة الطبية للنساء اللواتي يواجهن مخاطر عالية
- خدمات رعاية صحية منزلية أخرى حسب الحاجة وعند طلب ذلك من قبل مقدم الرعاية الأولية أو الأخصائي

#### الرعاية الشخصية/الرعاية المنزلية/خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)

- يجب أن تكون لازمة طبيًا ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth Enhanced
- الرعاية الشخصية/الرعاية المنزلية - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات، والتنظيف المنزلي.
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات، والتنظيف المنزلي، إضافة إلى الرعاية الصحية المنزلية والتمريض. يقدم هذه الخدمات مساعد تختهاره وتوجهه بنفسك. للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بخطة MetroPlusHealth Enhanced على الرقم 800.303.9626

#### نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية (PERS)

عبارة عن شيء ترتديه في حال واجهت ظرفًا طارئًا وكنت في حاجة إلى المساعدة. للتأهيل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تكون متلقياً لخدمات الرعاية الشخصية/الرعاية المنزلية أو خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك. سوف ترتب خطة MetroPlusHealth Enhanced النظام الشخصي للاستجابة لحالات الطوارئ.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

## الرعاية الصحية ليوم البالغين

- يجب أن تُقدّم توصية بها من قِبَل موفر الرعاية الأولية، على أن يتم الترتيب لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth Enhanced.
- تُوفّر التربية الصحية، والتغذية، والتمريض، والرعاية الاجتماعية، والمساعدة المتعلقة بالحياة اليومية، والعلاج التأهيلي، والخدمات الصيدلانية، والإحالات الإضافية من أجل رعاية الأسنان، وغيرها من أنواع الرعاية المتخصصة.

## علاج مرض السل

- تُقدّم هذه الخدمة بإعطاء علاج مرض السل وتوفير رعاية المتابعة.

## رعاية الحالات المتأخرة

- تساعد رعاية الحالات المتأخرة المرضى وأسراهم في العناية باحتياجاتهم الخاصة التي تظهر في أثناء المراحل الأخيرة من المرض وبعد الوفاة.
- يجب أن تكون لازمة طبيًا ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth Enhanced
- توفر خدمات الدعم وبعض الخدمات الطبية للمرضى الذين من المتوقع لهم أن يبقوا على قيد الحياة لمدة عام آخر أو أقل.
- يمكنك الحصول على هذه الخدمات في منزلك، أو في المستشفى، أو في دار رعاية.

إذا كانت لديك أي استفسارات عن هذه الخدمات، فيمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

## رعاية الأسنان

تؤمن خطة MetroPlusHealth Enhanced بأن توفير رعاية الأسنان الجيدة أمر مهم للرعاية الصحية عمومًا. توفر رعاية الأسنان بموجب تعاقدنا مع DentaQuest الرائدة في تقديم خدمات طب الأسنان ذات الجودة العالية. تشمل الخدمات المشمولة بالتغطية خدمات الأسنان الدورية والروتينية، مثل فحوصات الأسنان الوقائية، والتنظيف، والأشعة السينية، والحشو، وغير ذلك من الخدمات لفحص أي تغييرات أو مشكلات قد تتطلب العلاج و/أو المتابعة لك. ولست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية لزيارة طبيب الأسنان!

## كيفية الحصول على خدمات الأسنان:

يتعين عليك اختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية. تستعين MetroPlusHealth بشركة DentaQuest لتقديم خدمات الأسنان. يوجد لدى شركة DentaQuest أطباء مشاركون متخصصون في طب الأسنان العام، وطب أسنان الأطفال، وجراحات الفم وأمراض اللثة. اتصل بشركة DentaQuest على الرقم 844.284.8819 لاختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية. يمكنك الحصول على قائمة بأطباء الأسنان المشاركين عبر الإنترنت [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) أو بالطلب من خلال الاتصال على خدمات أعضاء MetroPlusHealth على 800.303.9626. إذا لم تقم باختيار طبيب أسنان، فسيتم اختيار أحدهم لك. يمكنك دائمًا تغيير طبيب أسنانك. اتصل بطبيب أسنانك الحالي لمعرفة ما إذا كان مشاركًا مع DentaQuest.

- إذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغيير طبيبك الحالي، فيرجى الاتصال بشركة DentaQuest على الرقم 844.284.8819، أو يرجى الاتصال بخطة MetroPlusHealth Enhanced على الرقم 800.303.9626. يعمل ممثلو خدمات الأعضاء على تقديم المساعدة لك. يتحدث الكثير منهم بلغتك أو لديهم تعاقد مع خدمات خط اللغات.
- أبرز بطاقة هوية العضوية للحصول على مزايا رعاية الأسنان. سوف تحصل على بطاقة هوية منفصلة لرعاية الأسنان. عندما تقوم بزيارة الطبيب، ينبغي لك أن تُظهر بطاقة الهوية الخاصة بالخطة.
- يمكنك أيضًا الذهاب إلى عيادة أسنان يديرها مركز طب أسنان أكاديمي دون إحالة. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتحديد مكان عيادة في مركز طب أسنان أكاديمي.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

## الرعاية البصرية

- خدمات طبيب العيون والطبيب الصيدلي وأخصائي البصريات.
- تغطية العدسات اللاصقة والعدسات متعددة الكريونات والأعين الصناعية و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عند لزوم ذلك طبيًا. تتم تغطية الأعين الصناعية حسب طلب مقدم خدمات الخطة
- فحوصات العين، كل عامين عمومًا، ما لم تكن هناك حاجة طبية إلى إجرائها أكثر من ذلك
- النظارات، مع زوج جديد من الإطارات المصدق عليها من قبل Medicaid كل عامين أو أكثر عند لزوم ذلك طبيًا
- اختبار ضعف الرؤية ووسائل الرؤية المطلوبة من قبل الطبيب
- الإحالات المتخصصة من أجل أمراض ومشكلات العيون

## رعاية المستشفى

- رعاية مرضى العيادات الداخلية
- رعاية مرضى العيادات الخارجية
- خدمات المختبرات، والأشعة السينية، والفحوصات الأخرى

## رعاية الطوارئ

- خدمات رعاية الطوارئ هي إجراءات، وأدوية، وخدمات لازمة لتقييم الحالة الطارئة أو التعامل معها.
- بعد حصولك على رعاية الطوارئ، قد تكون بحاجة إلى رعاية أخرى للتأكد من استقرار حالتك. حسب حاجتك، قد يتم علاجك في غرفة طوارئ أو في غرفة رعاية داخل مستشفى أو في مكان آخر. يعرف ذلك باسم خدمات ما بعد استقرار الحالة.
- لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ، انظر الصفحة 15.

## الرعاية المتخصصة

تشمل الخدمات المقدمة من الممارسين الآخرين، وتتضمن:

- أخصائي العلاج الطبيعي
- أخصائي العلاج الوظيفي والنطق
- أخصائي السمع
- القابلات
- إعادة التأهيل القلبي
- تخصص آخر مثل:  
الروماتيزم، أمراض الجهاز الهضمي، الأنف والحنجرة، أمراض الدم/الأورام، أمراض الرئة، الحساسية/المناعة، الأمراض العصبية

للتعرف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

## الرعاية في مرافق الإيواء الخاصة بالرعاية الصحية (دار رعاية المسنين)

- تشمل الإقامة قصيرة المدى أو إعادة التأهيل؛
- يجب أن تُطلب من جانب طبيب وأن تكون مصرحًا بها من قبل خطة MetroPlusHealth Enhanced؛
- تتضمن خدمات الرعاية المنزلية المشمولة بالتغطية الإشراف الطبي والرعاية التمريضية على مدار 24 ساعة، وتقديم المساعدة في أنشطة الحياة اليومية، والعلاج الطبيعي، والعلاج المهني، وعلاج مشكلات التخاطب واللغة.

إذا كنت بحاجة إلى إقامة طويلة المدى (الإقامة الدائمة) في دار الرعاية التمريضية، فيجب أن تحدد إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية ما إذا كنت مستوفيًا لمتطلبات دخل معين في برنامج Medicaid. ويمكن أن تساعدك خطة MetroPlus Health Plan الصحية ودار الرعاية التمريضية على التقديم. ولا تُعد الإقامة طويلة المدى (الدائمة) في دار الرعاية التمريضية من الميزات خدمات الأعضاء 800.303.9626  
الهاتف النصي: 711

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

التي تغطيها خطة MetroPlus Health HARP. إذا كنت مؤهلاً للإقامة طويلة المدى الدائمة، فستحتاج إلى إلغاء اشتراكك من خطة MetroPlusHealth HARP. وستُعطى هذه الميزة من خلال خدمات Medicaid على أساس رسوم مقابل الخدمة حتى يتم إدراجك في خطة رعاية برنامج Medicaid الموجهة.

## الرعاية الصحية السلوكية

تشتمل الرعاية الصحية السلوكية على الصحة العقلية وعلاج تعاطي المخدرات (الكحول والعقاقير) وخدمات إعادة التأهيل. يتمتع جميع أعضائنا بإمكانية الوصول إلى الخدمات للمساعدة في تعزيز الصحة العاطفية، أو لتقديم العون في مشكلات تعاطي الكحول والمواد المخدرة الأخرى. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

### الرعاية الصحية العقلية للبالغين

- خدمات الطب النفسي
- الخدمات النفسية
- علاج الصحة العقلية للمرضى الداخليين والخارجيين
- الحقن للحالات ذات الصلة بالصحة السلوكية
- خدمات إعادة التأهيل إذا كنت في منزل مجتمعي أو تخضع لعلاج قائم على العائلة
- الاستشارة الفردية والجماعية من خلال عيادات مكتب الصحة العقلية (OMH)

### الرعاية الصحية العقلية للبالغين من المرضى الخارجيين

- الرعاية اليومية المتواصلة (CDT)
- الإقامة الجزئية في المستشفى

### رعاية الصحة العقلية التأهيلية للمرضى الخارجيين من البالغين

- العلاج المجتمعي الفعال (ACT)
- الخدمات الموجهة للاستشفاء الشخصي (PROS)

### خدمات أزمات الصحة العقلية للبالغين

- برنامج رعاية الطوارئ النفسية الشاملة (CPEP)، بما في ذلك سرير الملاحظة الممتدة
- خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات الهاتف المحمول والأزمات الهاتفية
  - برامج الإيواء أثناء الأزمات
    - دعم الأزمة السكنية: هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر ممن يعانون من أعراض ضائقة عاطفية. لا يمكن علاج هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون الحصول على مساعدة.
    - سكن الأزمات الحرجة: هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

### خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات

- خدمات الأزمات
  - إدارة الانسحاب المدار طبيًا
  - إدارة الانسحاب تحت الإشراف الطبي (مريض داخلي/خارجي)
- خدمات علاج إدمان المرضى الداخليين (سواء في المستشفى أو المجتمع)
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء

- الاستقرار في مرافق الإيواء
- إعادة التأهيل في مرافق الإيواء
- إعادة الاندماج في مرافق الإيواء
- خدمات علاج إدمان المرضى الخارجيين
  - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
  - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
  - إدارة الانسحاب للمرضى الخارجيين
  - العلاج بمساعدة الأدوية
- برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

### علاج اضطراب القمار المُقَدَّم من البرامج المعتمَدة من مكتب خدماتٍ ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)

تغطي خطة MetroPlusHealth علاج اضطرابات إدمان لعب القمار الذي تقدمه البرامج المعتمَدة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS).

يمكنك الحصول على علاج اضطرابات إدمان لعب القمار:

- وجهًا لوجه؛ أو
- من خلال الرعاية الصحية عن بُعد.

إذا كنت تريد علاج اضطرابات إدمان لعب القمار، فيمكنك الحصول عليه من أحد برامج العيادات الخارجية التابعة لمكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)، أو في حالة الضرورة، من خلال أحد برامج العلاج في مرافق الإيواء التابعة لمكتب OASAS.

ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للحصول على هذه الخدمات. إذا احتجت إلى مساعدة في العثور على مقدِّم خدمة، فيُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlusHealth على الرقم الوارد أدناه.

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

## خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي (CORE)

تساعدك هذه الخدمات على تحقيق أهداف حياتك، مثل الحصول على وظيفة، أو الالتحاق بمدرسة، أو غير ذلك من مجالات الحياة التي تثير اهتمامك. لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً، يجب أن يُكمل مدير الرعاية الصحية المنزلية فحصاً موجزاً معك يُوضح ما إذا كان بإمكانك الاستفادة من هذه الخدمات. إذا بيّن الكشف أن بإمكانك الاستفادة من الخدمات، فسوف يقوم مدير الرعاية بإكمال تقييم كامل معك لمعرفة احتياجاتك الصحية بالكامل، بما في ذلك الخدمات البدنية والسلوكية والتأهيلية.

تشتمل خدمات الصحة السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية على ما يلي:

- **خدمات التأهيل** - تساعدك على تعلم مهارات جديدة تساعدك على العيش بصورة مستقلة في المجتمع.
- **خدمات الدعم التعليمي** - تساعدك على إيجاد طرق للعودة إلى الدراسة للحصول على التعليم والتدريب اللذين يساعدانك في الحصول على وظيفة.
- **خدمات التدريب قبل المهني** - تساعدك على تعلم المهارات اللازمة للاستعداد للوظيفة.
- **خدمات التوظيف الانتقالية** - تمنحك الدعم لفترة قصيرة أثناء تجربتك وظائف مختلفة. ويشمل ذلك تدريب ما قبل العمل لتعزيز مهارات العمل لمساعدتك على الاحتفاظ بوظيفة تتقاضى عنها الحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه.
- **الخدمات الوظيفية المدعومة المكثفة** - تساعدك على العثور على وظيفة بالحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه والحفاظ عليه.
- **الخدمات الوظيفية المدعومة المتواصلة** - تساعدك على الاحتفاظ بوظيفتك وتحقيق النجاح بها.
- **خدمة النقل غير الطبي** - النقل إلى الأنشطة غير الطبية المرتبطة بتحقيق هدف ضمن خطة الرعاية.

**ملاحظة:** أصبحت خدمات الراحة قصيرة الأجل في وقت الأزمات والراحة المكثفة في وقت الأزمات التي كانت في السابق جزءاً من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية من مزايا التدخل في الأزمات. يُطلق الآن عليها اسم "خدمات الإيواء أثناء الأزمات"، ولا تزال متوفرة لجميع أعضاء الرعاية المُدارة بخطة Medicaid للبالغين.

ستساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية الأربع (4) للبالغين التي نُقلت إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي على تحسين الوصول إلى الخدمات والاستفادة من خبرات الأطباء وممارسي إعادة التأهيل لدعم عملية الأهلية والقبول. يمكنك الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس معتمد متخصص في فنون المعالجة.

خدمات التعافي والتمكين المجتمعي الأربعة الجديدة هي:

- إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR)
- الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
- خدمات التمكين - وسائل دعم الأقران
- دعم الأسر وتدريبها (FST)

## خدمات الصحة السلوكية والخدمات المنزلية والمجتمعية للبالغين (BH HCBS) – أعضاء HARP

يمكن أن تساعد خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BH HCBS) أعضاء خطة MetroPlusHealth HARP على تحقيق أهدافهم في الحياة والانخراط أكثر في المجتمع. يمكن أن تساعد هذه الخدمات في:

- الاستقلالية: مهارات الحياة اليومية والمهارات الاجتماعية
- التعليم والتوظيف
- وسائل دعم الأقران والأسرة

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- إدارة الأزمات - تساعد خدمات الراحة في الأزمات على إدارة الأزمات المتعلقة بالصحة النفسية وتعاطي المخدرات في بيئة آمنة.

**BH لأعضاء الخطة الصحية والاستشفائية (HARP الأهلية Tiers and)** يستخدم مديرو الرعاية المنزلية الصحية (HHCMS) تقييم أهلية ولاية نيويورك لتحديد ما إذا كان أعضاء HARP وأعضاء HIV SNP HARP المؤهلون بإمكانهم الاستفادة من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية (BHHCBS) للبالغين، وإذا كان الأمر كذلك، فأى مستوى خدمة هم مؤهلون له.

قبل التقييم، يجب على مديري الرعاية المنزلية الصحية التحقق من حالة الاشتراك في HARP أو HIV SNP.

- يقدم المستوى الأول من الخدمات تلك الخدمات:
  - التعليم
  - التوظيف
- يشتمل المستوى الثاني من الخدمات على جميع عناصر المستوى الأول، بالإضافة إلى
  - التأهيل/وسائل الدعم السكني
- **ملاحظة:** ولاية نيويورك بصدد تغيير عملية تقييم خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية وتغيير العلامة التجارية لهذه الخدمات كخدمات CORE (خدمات التعافي والتمكين المجتمعي). الهدف هو القضاء على العقبات الماثلة أمام الوصول إلى شبكة الإحالة وتوسيعها لتعزيز زيادة استخدام الخدمات. ويرد تفصيل هذه الخدمات الأربع (4) ابتداءً من الصفحة 26.
- تستند الأهلية للاستفادة من خطة HARP إلى عوامل محددة، مثل الاستخدام السابق لخدمات الصحة السلوكية في Medicaid.
- يمكن أن يطلب الأفراد من مقدمي الخدمات المعالجين البحث عن حالة أهليتهم أو يمكنهم الاتصال بـ New York Medicaid Choice على الرقم 855.789.4277؛ ولمستخدمي الهاتف النصي: 888.329.1541.

### وصف خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية للبالغين وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي

هناك مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية والبشرية التي يمكن توفيرها عبر خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية المتاحة وخدمات التعافي والتمكين المجتمعي التي يمكنها مساعدتك على تحقيق أهدافك في الحياة وتجعلك أكثر نشاطاً في مجتمعك. إذا كنت مؤهلاً، فيمكنك تلقي الخدمات التالية:

### The BH لأعضاء الخطة الصحية والاستشفائية (HARP للمستهلكين include):

- **خدمات التأهيل** - للأعضاء الذين يحتاجون إلى اكتساب المهارات الحياتية، والوظيفية، والاجتماعية الأساسية. الخدمات:
  - مساعدة الأعضاء على اكتساب المهارات، بما فيها التواصل الفعال وبناء العلاقات في المجتمع، فضلاً عن استخدام الموارد المجتمعية.
  - قد يكون ذلك مفيداً بعد التشرّد، أو العلاج في المستشفى، أو الحبس لمدة طويلة.
- **خدمات الدعم التعليمي** - تساعدك على إيجاد طرق للعودة إلى الدراسة للحصول على التعليم والتدريب اللذين يساعدانك في الحصول على وظيفة. تشتمل الخدمات على ما يلي:
  - المساعدة في تقديم طلبات لتلقي مساعدة مالية والالتحاق بالمدارس؛
  - التسجيل في المدارس؛
  - التعامل مع النظام المدرسي؛

- التفاوض على ترتيبات تيسيرية معقولة؛
  - التعرف على موارد التدريس الخاص.
  - **خدمات التدريب قبل المهني** - تساعدك على تعلم المهارات اللازمة للاستعداد للوظيفة. تشتمل الخدمات على ما يلي:
    - إعداد الأعضاء للتوظيف التنافسي، الذين يملكون خبرة ضئيلة أو معدومة في العمل أو لم يعملوا منذ فترة طويلة.
    - يجب أن تتاح الفرص في مكان عمل متكامل؛ حيث يتم توظيف الأشخاص في المجتمع العام.
  - **خدمات التوظيف الانتقالية** - تمنحك الدعم لفترة قصيرة أثناء تجربتك وظائف مختلفة. ويشمل ذلك تدريب ما قبل العمل لتعزيز مهارات العمل لمساعدتك على الاحتفاظ بوظيفة تتقاضى عنها الحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه.
  - إعداد الأعضاء للتوظيف التنافسي في المجتمع العام، الذين يملكون خبرة ضئيلة أو معدومة في العمل أو لم يعملوا منذ فترة طويلة.
  - ينسق فرص التوظيف المؤقت مقدم خدمات HCBS في اتفاق رسمي مع الشركات التي توظف الأشخاص في المجتمع العام.
  - **الخدمات الوظيفية المدعومة المكثفة** - تساعدك على العثور على وظيفة بالحد الأدنى للأجر أو ما يزيد عنه والحفاظ عليه.
  - **الخدمات الوظيفية المدعومة المتواصلة** - تساعدك على الاحتفاظ بوظيفتك وتحقيق النجاح بها.
  - **خدمة النقل غير الطبي** - النقل إلى الأنشطة غير الطبية المرتبطة بتحقيق هدف ضمن خطة الرعاية.
- ستساعدك الخدمات المجتمعية والخدمات المنزلية للصحة السلوكية الأربع (4) للبالغين التي نُقلت إلى خدمات التعافي والتمكين المجتمعي على تحسين الوصول إلى الخدمات والاستفادة من خبرات الأطباء وممارسي إعادة التأهيل لدعم عملية الأهلية والقبول. يمكنك الحصول على خدمات التعافي والتمكين المجتمعي إذا أوصى لك بها ممارس معتمد متخصص في فنون المعالجة. تشمل خدمات التعافي والتمكين المجتمعي الجديدة ما يلي:

#### إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR)

تساعد هذه الخدمة في تنمية المهارات الحياتية مثل:

- إقامة روابط اجتماعية،
- العثور على وظيفة أو الحفاظ عليها،
- الانضمام إلى المدرسة أو العودة إليها،
- واستخدام موارد المجتمع.

#### الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)

تساعدك هذه الخدمة في التحكم في الأعراض من خلال الاستشارة والعلاج السريري.

#### خدمات التمكين - وسائل دعم الأقران

تعمل هذه الخدمة على توصيلك باختصاصي دعم تعافي الأقران ممن مروا بتجربة التعافي، كما ستحصل على الدعم والمساعدة مع تعلم كيفية:

- التعايش مع المشكلات الصحية والتعامل باستقلالية.
- المساعدة في اتخاذ قرارات بشأن تعافيك.
- البحث عن وسائل الدعم والموارد الطبيعية.

## دعم الأسر وتدريبها (FST)

توفر هذه الخدمة لأسرتك وأصدقائك المعلومات والمهارات لمساعدتك ودعمك.

**ملاحظة:** أصبحت خدمات الراحة قصيرة الأجل في وقت الأزمات والراحة المكثفة في وقت الأزمات التي كانت في السابق جزءاً من خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية، من مزايا التدخل في الأزمات. يُطلق الآن عليها اسم "خدمات الإيواء أثناء الأزمات"، ولا تزال متوفرة لجميع أعضاء الرعاية المُدارة بخطة Medicaid للبالغين. قد تشمل هذه الخدمات على ما يلي:

- دعم الأقران؛
  - التنسيق مع مقدمي الخدمات الآخرين؛
  - التدريب على الصحة والعافية؛
  - التخطيط لمنع الأزمات؛
  - التثقيف بشأن أدوات المساعدة الذاتية؛
  - حل النزاعات؛
  - إشراك الأسرة ووسائل الدعم الطبيعية الأخرى؛
  - الإحالات أو الروابط مع مقدمي الخدمات في المجتمع
- قد تشمل الخدمات السكنية الإضافية للأزمات على ما يلي:

- التقييم النفسي؛
- التقييم الشامل، بما في ذلك الفحص للكشف عن أمراض الصحة البدنية؛
- تقييم المخاطر؛
- إدارة الدواء؛
- الاستشارة الفردية والجماعية؛
- دعم الأسر؛
- دعم الأقران؛
- الإحالات أو الروابط مع مقدمي الخدمات في المجتمع

## خدمات سكن الأزمات للبالغين

ستدفع خطة MetroPlusHealth مقابل خدمات سكن الأزمات. هذه خدمات ليلية. تعالج هذه الخدمات البالغين الذين يعانون من أزمة عاطفية. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

### دعم الأزمة السكنية

هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر ممن يعانون من أعراض ضائقة عاطفية. لا يمكن التحكم في هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون مساعدة.

### سكن الأزمات الحرجة

هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

## خدمات الهاتف المحمول والأزمات الهاتفية

برنامج رعاية الطوارئ النفسية الشاملة (CPEP)، بما في ذلك سرير الملاحظة الممتدة

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

## خدمات الحد من مخاطر الإدمان

إذا احتجت إلى مساعدة تتعلق باضطراب تعاطي المخدرات، فيمكن لخدمات الحد من مخاطر الإدمان أن توفر لك منهجية متكاملة تركز على المريض لصحتك وعافيتك. MetroPlusHealth Enhanced الخدمات التي قد تساعد في الحد من مخاطر الإدمان والمخاطر الأخرى ذات الصلة. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- خطة رعاية يضعها أحد خبراء التعامل مع مدمني العقاقير.
  - استشارات الدعم الفردية التي تساعدك في تحقيق أهدافك.
  - استشارات الدعم الجماعية التي تُقدّم في بيئة آمنة للتحدث مع الآخرين حول المشاكل التي تؤثر على صحتك ورفاهيتك.
  - الاستشارات لمساعدتك على تناول الدواء الموصوف لك واستمرار العلاج.
  - مجموعات الدعم لمساعدتك على الفهم الأفضل لتعاطي المواد وتحديد تقنيات ومهارات التعامل التي تصلح لك.
- للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

## خدمات علاج العقم

إذا لم تُرزقي بحمل، فإن خطة MetroPlusHealth تغطي خدمات قد تساعدك في هذا الشأن.

ستغطي خطة MetroPlusHealth بعض الأدوية الخاصة بعلاج العقم. ستقتصر هذه الميزة على تغطية 3 دورات علاجية مدى الحياة.

ستغطي خطة MetroPlusHealth أيضاً الخدمات المرتبطة بوصف هذه الأدوية ومتابعة استخدامها. تشمل ميزة علاج العقم على ما يلي:

- زيارات للعيادات الخاصة
- أشعة سينية للرحم وقناتي فالوب
- موجات فوق صوتية على الحوض
- اختبارات الدم

## الأهلية

قد تكونين مؤهلة لتلقي خدمات علاج العقم إذا استوفيت المعايير التالية:

- أن يكون عمرك بين 21-34 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد 12 شهرًا من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.
- أن يكون عمرك بين 35-44 عامًا ولم تُرزقي بحملٍ بعد 6 أشهر من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.

للتعرّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

## خدمات البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP)

إذا كنت معرضًا لخطر الإصابة بالسكري من النوع 2، فإن خطة MetroPlusHealth تغطي خدمات قد تساعدك في هذا الشأن.

تغطي MetroPlusHealth خدمات الوقاية من السكري عبر البرنامج الوطني للوقاية من السكري (NDPP). تغطي هذه الميزة 22 جلسة تدريب جماعية في NDPP على مدار 12 شهراً.

إن البرنامج الوطني للوقاية من السكري برنامج تثقيف ودعم مصمم لمساعدة الأشخاص المعرضين لخطر الإصابة بالسكري من النوع 2. يتألف البرنامج من جلسات تدريب جماعية تركز على الآثار الإيجابية طويلة الأمد للأكل الصحي وممارسة التمارين الرياضية. تشمل أهداف هذه التغييرات في أسلوب الحياة فقداناً بسيطاً للوزن وزيادة النشاط البدني. يتم تدريس فصول أسلوب الحياة المقدمة من البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP) بواسطة مدرب مؤهل في هذا الشأن.

#### الأهلية

قد تكون مؤهلاً لخدمات الوقاية من السكري إذا كانت لديك توصية من طبيب أو ممارس معتمد آخر وإذا كنت:

- في عمر 21 عامًا على الأقل،
- ولست حاملاً حالياً،
- ذا وزن زائد،
- لم يتم تشخيص إصابتك بالسكري من النوع الأول أو النوع الثاني من قبل.

وإذا كنت تستوفي أحد المعايير التالية:

- ظهرت نتيجة اختبار دم أجريته تشير إلى وقوع حالتك ضمن نطاق مقدمات السكري خلال العام الماضي، أو
- تم تشخيص إصابتك سابقاً بسكري الحوامل، أو
- حصلت على 5 درجات أو أكثر في اختبار خطر مقدمات السكري حسب مراكز السيطرة على الأمراض والوقاية منها (CDC) أو الجمعية الأمريكية لمرض السكري (ADA).

تحدث مع طبيبك لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للمشاركة في البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP).

للتعرُّف على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

#### خدمات أخرى مشمولة بالتغطية

- المعدات الطبية طويلة البقاء/أجهزة السمع/الأطراف الاصطناعية/ووسائل تقويم العظام
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة
- إدارة الحالة
- المساعدة في الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي.
- خدمات المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC)
- تنظيم الأسرة
- خدمات اختصاصي الأقدام

## المزايا التي يمكنك الحصول عليها بموجب خطتنا أو من خلال بطاقة Medicaid

بالنسبة إلى بعض الخدمات، يمكنك تحديد مكان حصولك على الرعاية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة عضوية MetroPlusHealth Enhanced. كما يمكنك الذهاب إلى بعض مقدمي الخدمات الذين سيأخذون بطاقة مزايا Medicaid. ولا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك للحصول على هذه الخدمات. اتصل بخدمات الأعضاء إذا كانت لديك استفسارات على الرقم 800.303.9626.

### تنظيم الأسرة

يمكنك الذهاب إلى طبيب أو عيادة تقبل Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. أو يمكنك زيارة أحد موفري تنظيم الأسرة التابعين لنا. في كلتا الحالتين، لا تحتاجين إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك.

يمكنك الحصول على عقاقير تحديد النسل، وأجهزته (اللولب والعوازل الأنثوية) المتوفرة من خلال وصفة طبية، إضافة إلى منع الحمل الطارئ، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية قبل الولادة وخدمات الإجهاض. يمكنك أيضاً الاجتماع مع مقدم خدمات تنظيم الأسرة من أجل اختبار فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسياً والعلاج والاستشارة المرتبطة بها من أجل نتائج اختبارك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضاً الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

### فحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً

يمكنك أيضاً الحصول على هذه الخدمة في أي وقت من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو أطباء MetroPlusHealth Enhanced. عند الحصول على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة، يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة تقبل Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. لا تحتاجين إلى إحالة عند حصولك على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة.

يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للحصول مجاناً على اختبار فيروس نقص المناعة البشرية حيثما لا يوجد اسمك، اتصل على رقم AIDS.800.541 (اللغة الإنجليزية) أو على رقم SIDA.800.233 (اللغة الإسبانية).

### تشخيص الإصابة بمرض السل وعلاجه

يمكنك اختيار إما الذهاب إلى PCP الخاص بك أو إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة من أجل إجراء التشخيص. و/أو العلاج. لست بحاجة إلى إحالة للذهاب إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة.

## المزايا باستخدام بطاقة MEDICAID فقط

توجد بعض الخدمات التي لا تزودها MetroPlusHealth Enhanced. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي موفر رعاية يقبل Medicaid من خلال استخدام بطاقة مزايا Medicaid Benefit الخاصة بك.

### الصيدلية

يمكنك الحصول على الوصفات الطبية والأدوية المتاحة دون وصفة طبية والتركيبات المعوية وبعض المستلزمات الطبية من أي صيدلية تقبل التعامل مع برنامج Medicaid. قد تكون مشاركة الصيدلية في الدفع مطلوبة لبعض الأشخاص، لبعض الأدوية ومنتجات الصيدلية.

قد تتطلب بعض الأدوية حصول طبيبك على تصريح مسبق من Medicaid قبل أن تتمكن الصيدلية من صرف أدويةك. يعد الحصول على تصريح مسبق إجراءً بسيطاً بالنسبة لطبيبك ولا يمنعك من الحصول على الأدوية التي تحتاج إليها.

### النقل

يغطي Medicaid العادي النقل في الحالات الطارئة وغير الطارئة.

للحصول على النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بخدمات Medical Answering Services (MAS) على رقم 844.666.6270. وإذا أمكن، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الخدمات بخدمات الرد الطبي قبل 3 أيام على الأقل من موعدك الطبي وتقديم رقم هوية Medicaid الخاص بك (مثل، AB12345C)، وتاريخ الموعد ووقته، والعنوان المكان الذي ستذهب لتلقي الخدمة فيه، والطبيب الذي سنزوره. لمزيد من المعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات النقل، اتصل على الرقم 844.666.6270 أو بادر بزيارة الموقع الإلكتروني [www.medanswering.com](http://www.medanswering.com)

تتضمن وسائل النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الملاكي، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف، والنقل العام.

إذا كانت لديك حالة طوارئ وتحتاج إلى الإسعاف، فيمكنك الاتصال على رقم 911.

#### الإعاقات الخاصة بالنمو

- العلاجات طويلة الأجل
- العلاج النهاري
- الخدمات المنزلية
- برنامج تنسيق خدمات (Medicaid) (MSC)
- الخدمات المقدمة ضمن برنامج خدمات الصحة السلوكية المنزلية والمجتمعية المستندة إلى برنامج الإعفاء
- خدمات النموذج الطبي (الرعاية المنزلية) المستندة إلى برنامج الإعفاء

#### الخدمات التي لا تشملها التغطية

**لا توفر كل من MetroPlusHealth Enhanced أو Medicaid** هذه الخدمات. إذا حصلت على أيٍّ من هذه الخدمات، فقد تضطر إلى سداد فاتورة مقابل الحصول عليها.

- الجراحة التجميلية إذا لم تكن مطلوبة طبيًا
- المستلزمات الشخصية ووسائل الراحة
- تعتبر الخدمات من مقدم خدمات ليس تابعًا لخطة MetroPlusHealth Enhanced من خدمات الطوارئ، ما لم يكن مقدم خدمات مسموحًا لك بزيارته كما هو مذكور في موضع آخر في هذا الكتيب، أو ما لم تُجلك MetroPlusHealth Enhanced أو مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إلى مقدم الخدمات ذلك.
- قد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمة لا يوافق عليها مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. أو إذا وافقت على أن تصبح مريضًا صاحب "الدفع الخاص" أو "الدفع الذاتي" قبل حصولك على الخدمة، فيجب عليك الدفع مقابلها.

يتضمن ذلك:

- الخدمات غير المشمولة بالتغطية (المذكورة سابقًا)
- الخدمات غير المصرح بها
- الخدمات المقدمة من مقدمي رعاية ليسوا تابعين لخطة MetroPlusHealth Enhanced.

#### إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة تعتقد أنه لا يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بـ MetroPlusHealth Enhanced على رقم 800.303.9626 على الفور. يمكن أن تساعدك MetroPlusHealth Enhanced في فهم سبب تلقيك فاتورة. إذا لم تكن مسؤولاً عن السداد، فستتصل MetroPlusHealth Enhanced بموفر الرعاية وتساعد في حل المشكلة بالنسبة إليك.

يحق لك طلب الحصول على جلسة استماع عادلة إذا كنت تعتقد أنك مطالب بدفع شيء تشمله تغطية Medicaid أو MetroPlusHealth Enhanced. انظر قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626.

## التصديق على الخدمات

### التصديق المسبق

هناك بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو حتى تتمكن من مواصلة الحصول عليها. يُطلق على ذلك التصديق المسبق. يمكن أن تطلب ذلك بنفسك أو شخص ما تتق به. يجب الموافقة على العلاجات والخدمات التالية قبل أن تحصل عليها:

يمكن أن يعتمد PCP الخاص بك على الإحالات إلى موفري الرعاية المشاركين من أجل:

- الرعاية المتخصصة
- الخدمات المختبرية

يجب أن تحصل أنت أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك على موافقة MetroPlusHealth في الحالات التالية:

- إذا كنت محالاً إلى مقدم خدمات ليس ضمن شبكة MetroPlusHealth، ما لم يتطلب الأمر حصولك على رعاية في غرفة الطوارئ
- إذا كنت حاصلًا على إحالة مستمرة إلى أحد الاختصاصيين
- إذا دخلت مستشفى لتلقي العلاج، ما لم تكن حالة طوارئ أو ولادة طفل
- إذا كنت ستجري جراحة في العيادات الخارجية في أي مستشفى باستثناء إحدى المستشفيات التابعة لهيئة الصحة والمستشفيات في مدينة نيويورك (HHC)
- إذا كنت ستجري جراحات يُحتمل أن تكون تجميلية لدى أي منشأة صحية
- تتلقى علاجات من أجل اضطرابات الخلل الوظيفي للإنتصاب.
- تتلقى رعاية تقويم العمود الفقري يدويًا
- إجراء اختبارات ما قبل الولادة أو الاختبارات الجينية
- المشاركة في التجارب السريرية
- تتلقى علاجًا بالتسريب في المنزل
- تخضع لعملية زرع أعضاء
- تتلقى خدمات النقل الطارئ جواً
- تتلقى خدمات النقل غير الطارئ
- تتلقى تخديرًا لجراحة في الفم
- تحتاج إلى عدسات لاصقة
- تحتاج إلى خدمات التحول الجنسي
- تحتاج إلى خدمات المساعدة في الالتزام بالعلاج
- تم تعيين ممرض خدمة خاصة في المستشفى لرعايتك
- تم حجزك في مرفق تمرير ممتاز أو مرفق إعادة تأهيل كبير، يتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء المزودة خلال الحجز في مرفق التمريض الممتاز.
- تم إدخالك إلى مستشفى من أجل العلاج بالملاحظة المباشرة لمرض السل
- تحصل على خدمات الرعاية المنزلية
- تحصل على خدمات رعاية الحالات المتأخرة
- تحصل على خدمات الرعاية الشخصية أو خدمات برنامج المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين
- طلبت PERS (نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية)
- تحصل على رعاية صحية نهائية للبالغين أو رعاية صحية نهائية للبالغين الخاصة بفيروس العوز المناعي البشري

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- تحصل على رعاية ترميضية منزلية طويلة الأجل
- تحصل على أجهزة طبية دائمة (DME)، بما في ذلك أجهزة التقويم، والجراحات الترقيعية، والوصفات الطبية المعوية والإمدادات (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال مدير مزايا الصيدليات الخاصة بك)
- تحصل على أكثر من 40 زيارة للعلاج الطبيعي أو 20 زيارة للعلاج الوظيفي أو علاج التخاطب، على أن يكون مُدرجًا ضمن إحدى الفئات الواردة أدناه:
  - الأطفال حتى 20 عامًا
  - أي شخص لديه إعاقة خاصة بالنمو
  - أي شخص لديه إصابة في المخ خطيرة

**ملاحظة:** لا يلزم الحصول على تصديق مسبق لخدمات المرضى الداخليين في SUD الضرورية طبيًا، بما في ذلك إزالة السموم، أو إعادة التأهيل، أو العلاج السكني المعتمد من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان.

يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة **طلب التصديق على الخدمة**. للحصول على الموافقة على هذه العلاجات أو الخدمات، أنت بحاجة إلى:

الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، أو يمكنك إرسال طلبك عبر الفاكس على الرقم 212.908.8521. سيجيب ممثل خدمات الأعضاء عن أي استفسارات لديك عن العملية وسيحوّل اتصالاتك إلى قسم مراجعة الانتفاع (UR)، عند الضرورة. تعتبر مراجعة الاستخدام ما تقوم به لتحديد ما إذا كان العلاج ضروريًا طبيًا وستجري الموافقة عليه أو الدفع مقابله من خلال خطة MetroPlus الصحية أم لا. يتخذ الأطباء والمرضى القرارات. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا. يتاح فريق مراجعة الانتفاع لدينا من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة. لدينا رقم خط ساخن للرعاية الصحية متاح على مدار الساعة (800.442.2560) للاتصال به إذا احتجت إلى مساعدة فيما يتعلق بمشكلة طبية ما. سيجيب فريق مراجعة الانتفاع على رسالتك في يوم العمل التالي.

يمكنك أنت أو طبيبك تسليم طلب الحصول على التصديق على خدمة ما كتابيًا من خلال إرساله إلى:

خطة MetroPlusHealth الصحية  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
عناية: التصديق المسبق

ستحتاج أيضًا إلى الحصول على التصديق المسبق إذا كنت ستحصل على إحدى هذه الخدمات الآن، لكنك بحاجة إلى الاستمرار في الحصول على مزيد من الرعاية. ويطلق على هذا **المراجعة المتزامنة**.

**ماذا يحدث بعد حصولنا على طلب التصديق على الخدمة الخاص بك:**

تعيّن الخطة الصحية فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي تعهدنا بتقديمها لك. نتحقق من أن الخدمات التي تطلبها مشمولة بالتغطية في خطتك الصحية. يتكون فريق المراجعة من الأطباء والمرضى. تمثل مهمتهم في التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي تطلبها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة لك. يفعلون ذلك من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا.

قد نقرر رفض طلب التصديق على الخدمة أو نوافق عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب. سيتخذ هذه القرارات أخصائي رعاية صحية مؤهل. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير لازمة طبيًا، فسيتم اتخاذ القرار مراجع نظير طبي قد يكون طبيًا أو أخصائي رعاية صحية الذي عادة ما يوفر الرعاية التي تطلبها. يمكنك طلب معايير طبية خاصة، ويُطلق على ذلك **معايير المراجعة الطبية**، المستخدمة من أجل اتخاذ القرار الخاص بالضرورة الطبية.

بعد تلقينا طلبك، فسنراجعه بموجب إما العملية القياسية أو العملية العاجلة. يمكن أن تطلب أنت أو طبيبك مراجعة عاجلة إذا كان من المتوقع أن التأخير سيتسبب في إصابة صحتك بضرر بالغ. في حالة رفض الطلب بإجراء مراجعة عاجلة، فسنبخبرك وستجري معالجة حالتك بموجب عملية المراجعة القياسية.

وسنعمل على تعجيل البيت في مراجعتك في الحالات التالية:

- أن يتسبب التأخير في خطورة بالغة على صحتك أو حياتك أو قدراتك الوظيفي؛
- أن يذكر مقدم الرعاية المختص بك أنه لا بد من تعجيل عملية المراجعة:

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- أن تطلب قدرًا أكبر من الخدمة التي تحصل عليه الآن.

في جميع الحالات، سنراجع طلبك بالسرعة التي تتطلبها حالتك الطبية منا القيام بذلك ولكن في موعد لا يتجاوز المذكور أدناه.

سنبلغك أنت وموفر الرعاية المعني بك سواء عن طريق الهاتف أو كتابيًا في حال تمت الموافقة على طلبك أو تم رفضه. سنخبرك أيضًا بسبب اتخاذ هذا القرار. سنشرح لك الخيارات المتوفرة للالتصاقات أو جلسات الاستماع العادلة التي ستتوفر لك إذا لم توافق على قرارنا. (راجع أيضًا قسمي الطعون على الخطة وجلسات الاستماع العادلة الواردين لاحقًا في هذا الكتيب).

#### الأطر الزمنية الخاصة بطلبات التصديق المسبق:

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قرارًا بشأن طلبك في غضون 3 أيام عمل منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا أنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة:** سنتخذ قرارًا وسيتم إخطارك به في غضون 72 ساعة. سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.

#### الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة:

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا أنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يومًا. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة:** سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها. سنخبرك بالقرار فيما لا يزيد عن 72 ساعة من تلقينا لطلبك. سنخبرك في غضون يوم عمل واحد إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.

#### الأطر الزمنية الخاصة للطلبات الأخرى:

- إذا كنت في المستشفى أو قد غادرتها للتو، وتطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات الإدمان للمرضى الداخليين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات قبل خروجك بفترة 24 ساعة على الأقل، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة.
- إذا كنت تطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية لاضطراب الإدمان الذي قد يتعلق بالمشول أمام المحكمة، فسنتخذ قرارًا في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تطلب الحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة من تقديمك الطلب.
- يعني بروتوكول العلاج التدرجي أن نطالبك بتناول دواء آخر أولاً، قبل أن نوافق على تناولك الدواء الذي تطلبه. إذا كنت تطلب الموافقة على تخطي بروتوكول العلاج المحلي، فسنتخذ قرارًا في غضون 24 ساعة فيما يتعلق بالحصول على الدواء الموصوف للمرضى الخارجيين. للأدوية الأخرى، سنتخذ قرارًا في غضون 14 ساعة من تقديمك الطلب.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ إما قرار قياسي أو عاجل بشأن طلب الخدمة الخاص بك، فسوف:

- نراسلك ونخبرك بماهية المعلومات المطلوبة. إذا كان الطلب قيد عملية مراجعة عاجلة، فسنتصل بك على الفور، ثم نرسل إليك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
- سنخبرك لماذا سيكون التأجيل في مصلحتك.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- نتخذ قرارًا فيما لا يزيد عن 14 يومًا من تاريخ طلبنا الحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الخاص بك أو شخصًا ما تتق فيه مطالبتنا بأخذ المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك بسبب وجود المزيد من المعلومات لديك لتقديمها إلى الخطة للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626 أو المراسلة على العنوان التالي:

خطة MetroPlusHealth الصحية  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
عناية: التصديق المسبق

يمكنك أو يمكن لممتلكك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا بأخذ المزيد من الوقت لمراجعة طلبك. يمكنك أو يمكن لشخص تتق به تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة في ولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 800.206.8125.

سنقوم بإخطارك بحلول تاريخ انتهاء الوقت المخصص للمراجعة. لكن إذا لم تتلق منا إخطارًا لسبب ما بحلول ذلك التاريخ، فسيكون ذلك بمثابة رفض طلبك للتصديق على الخدمات. إذا لم نرد على طلب تخطي بروتوكول العلاج المرحلي في الوقت المحدد، فستتم الموافقة على طلبك.

إذا كنت تعتقد أن قرارنا برفض طلب التصريح بالخدمة غير صحيح، فيحق لك الحصول على طعن على الخطة. راجع قسم الطعون على الخطة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

#### القرارات الأخرى بشأن رعايتك:

أحيانًا تجري مراجعة متزامنة للرعاية التي تحصل عليها لمعرفة إذا ما زالت بحاجة إلى الرعاية. قد نراجع أيضًا العلاجات والخدمات الأخرى التي حصلت عليها بالفعل. يطلق على هذا المراجعة الارتجاعية. سنخبرك إذا ما اتخذنا تلك القرارات.

#### الأطر الزمنية للقرارات الأخرى بشأن رعايتك:

- في معظم الحالات، إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة وافقنا عليها بالفعل وتحصل عليها حاليًا، فيجب علينا إخبارك قبل تغييرنا الخدمة بمدة 10 أيام على الأقل.
- ويجب علينا إخبارك قبل 10 أيام على الأقل من اتخاذنا أي قرار بشأن الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل، مثل الرعاية الصحية المنزلية، والرعاية الشخصية، وخدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)، والرعاية الصحية النهارية للبالغين، ودور الرعاية التمريضية.
- إذا كنا نراجع الرعاية المقدمة في الماضي، فسننخذ قرارًا بشأن الدفع مقابلها في غضون 30 يومًا من استلام جميع المعلومات التي نحتاجها من أجل المراجعة الارتجاعية. إذا رفضنا الدفع مقابل خدمة، فسنرسل إخطارًا إليك وإلى مقدم الخدمات الخاص بك يوم رفض الدفع. وهذه الإخطارات ليست بفواتير. لن يتعين عليك الدفع مقابل أي رعاية حصلت عليها شملتها تغطية الخطة أو Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لمقدم الرعاية لاحقًا.

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية ومستقلة لك بشأن تغطيتك، والشكاوى، وخيارات الطعن. ويستطيع الموظفون مساعدتك في التعامل مع إجراءات عملية الطعن. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد عن خدماتهم:

الهاتف: 844.614.8800 (خدمة التحويل إلى الهاتف النصي: 711)  
الموقع الإلكتروني: [icannys.org](http://icannys.org) | البريد الإلكتروني: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

كيفية الدفع لمقدمي الخدمات لدينا

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

يحق لك سؤالنا عما إذا كانت لدينا أي ترتيبات مالية خاصة مع أطبائنا قد تؤثر على استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، إذا كانت لديك تساؤلات محددة. ينبغي أن تعرف أيضاً أنه يجري الدفع لمعظم مقدمي الخدمات التابعين لنا من خلال واحدة أو أكثر من الطرق التالية.

- إذا كان موفرو الرعاية (PCPs) التابعون لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي، فقد يحصلون على الأجر على راتب. لا يؤثر عدد المرضى الذين يقومون بالكشف عليهم في هذا.
- قد يحصل مقدمو الرعاية الأولية (PCP) التابعون لنا الذين يعملون في عياداتهم الخاصة على رسم محدد كل شهر لكل مريض عندما يقدمون الرعاية لهذا المريض بصفتهم مقدمي الرعاية الأولية المعنيين به. يظل الرسم كما هو سواء احتاج المريض إلى زيارة واحدة أو أكثر – أو حتى إذا لم يقم بأي زيارة على الإطلاق. يُطلق على هذا رسم التأمين الفردي.
- يحصل موفرو الرعاية أحياناً على رسم محدد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، ولكن يمكن حجز بعض الأموال (ربما 10%) لصالح صندوق الحوافز. بنهاية العام، يستخدم هذا الصندوق كمكافأة لمقدمي الرعاية الأولية (PCP) الذين استوفوا المعايير الخاصة بالدفع الإضافي التي حددتها الخطة.
- يجوز الدفع لمقدمي خدمات الرعاية أيضاً عن طريق أسلوب الرسم مقابل الخدمة. هذا يعني أنهم يحصلون على الرسم المتفق عليه بموجب الخطة عن كل خدمة يقدمونها.

#### يمكنك المساعدة في تطوير سياسات الخطة

إننا نؤمن أفكارك. يمكنك مساعدتنا في وضع السياسات التي تخدم أعضائنا بشكل أفضل. إذا كان لديك أفكار، فأخبرنا بشأنها. ربما تود العمل مع أحد المجالس أو اللجان الاستشارية التابعة لنا. اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 لمعرفة كيف يمكنك تقديم المساعدة.

#### كيفية الحصول على المعلومات من قسم خدمات الأعضاء

إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها بالاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 أو بزيارة موقعنا الإلكتروني على [www.MetroPlusHealth.org](http://www.MetroPlusHealth.org).

- قائمة بأسماء أعضاء مجلس إدارة MetroPlusHealth Enhanced وعناوينهم وألقابهم، والمسؤولين، والأطراف الحاكمة، والملاك، والشركاء.
- نسخة من أحدث البيانات المالية/الميزانيات، وملخصات الدخل والنفقات.
- نسخة من أحدث عقد مشترك دفع مباشر فردي.
- معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى المستهلكين بشأن MetroPlusHealth Enhanced.
- كيفية حفاظنا على خصوصية سجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء.
- كتابياً، سنخبرك بكيفية مراجعة خطتنا لجودة الرعاية المقدمة لأعضائنا.
- سنخبرك بالمستشفيات التي يعمل بها مقدمو الخدمات الصحية لدينا.
- إذا طلبتنا كتابياً، فنسخر بك بالإرشادات التي نستخدمها لمراجعة الحالات والأمراض التي تشملها تغطية MetroPlusHealth Enhanced.
- إذا طلبتنا كتابياً، فنسخر بك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع موفرو الرعاية الصحية تطبيقها على كل جزء من MetroPlusHealth Enhanced الخاصة بنا.
- إذا طلبتنا، فنسخر بك (1) إذا كانت عقودنا أو عقودنا الثانوية تتضمن ترتيبات حوافر أطباء تؤثر في استخدام خدمات الإحالة؛ و، إذا كانت هذه الحالة، (2) أنواع الترتيبات التي نستخدمها؛ و (3) في حالة توفير حماية إيقاف الخسائر للأطباء والمجموعات الطبية.
- المعلومات بشأن كيفية تنظيم شركتك وكيفية عملها.

#### أبقنا على اطلاع

اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 عند حدوث أي من التغييرات التالية في حياتك:

- غيّرت اسمك، أو عنوانك، أو رقم هاتفك
- لديك تغيير في أهلية Medicaid
- أصبحت حاملاً
- أنجبت
- يوجد تغيير في التأمين الخاص بك

خدمات الأعضاء 800.303.9626

الهاتف النصي: 711

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- عند تسجيلك في برنامج إدارة حالات جديد أو حصولك على خدمات إدارة حالة في مجتمع آخر معتمد على المنظمة إذا لم تعد تحصل بعد ذلك على Medicaid، فراجع الأمر مع الإدارة الصحية في ولاية نيويورك. قد تتمكن من التسجيل في برنامج آخر.

## إلغاء التسجيل والتحويلات

### 1. في حالة الرغبة في مغادرة خطة MetroPlusHealth Enhanced

يمكنك تجربة الانضمام إلينا لمدة 90 يومًا. يمكنك مغادرة خطة MetroPlusHealth Enhanced والانضمام إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه الفترة. في حالة عدم مغادرتك خلال فترة 90 يومًا الأولى، ومع ذلك، فإنه يجب عليك البقاء في خطة MetroPlusHealth Enhanced لمدة تسعة أشهر، ما لم يكن لديك سبب وجيه (حجة دامغة).

تتضمن بعض أمثلة الحجج الدامغة:

- لا تستوفي خطتنا الصحية متطلبات ولاية نيويورك ويعرض الأعضاء للضرر بسببها.
- انتقلت خارج منطقة خدمتنا.
- اتفقت أنت، والخطة، وإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية جميعًا على أن إلغاء التسجيل هو الخيار الأفضل لك.
- كونك معفيًا أو مستبعدًا من الرعاية الموجهة أو أصبحت كذلك.
- لا نقدم خدمة الرعاية الموجهة من Medicaid التي يمكنك الحصول عليها من أي خطة صحية أخرى في منطقتك.
- تحتاج إلى خدمة مرتبطة بالميزة التي اخترنا عدم تغطيتها، ويعرض حصولك على الخدمة بشكل منفصل صحتك للخطر.
- لم نتمكن من توفير الخدمات لك على النحو الذي يتطلبه العقد الذي أبرمناه مع الولاية.

لتغيير الخطط:

- اتصل بفريق الرعاية الموجهة في إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.
- إذا كنت تعيش في مقاطعات برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice على الرقم 800.505.5678. يمكن أن يساعدك مستشارو New York Medicaid Choice على تغيير الخطط الصحية.

قد تتمكن من إلغاء التسجيل أو التحويل إلى خطة أخرى عبر الهاتف. إذا اضطررت إلى البقاء في الرعاية الموجهة، فسيتعين عليك اختيار خطة رعاية أخرى.

قد يستغرق الأمر ما بين أسبوعين إلى ستة أسابيع لإنهاء الإجراءات، بناءً على موعد استلام طلبك. سنتلقى إخطارًا بسريان التغيير في تاريخ محدد. ستزودك خطة MetroPlusHealth Enhanced بالرعاية التي تحتاجها حتى ذلك الوقت.

يمكنك مطالبتنا بإجراء أسرع إذا كنت تعتقد أن توقيت الإجراءات العادية سيتسبب في إلحاق ضرر إضافي بصحتك. يمكنك أيضًا المطالبة بالحصول على إجراء أسرع إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. اتصل فقط بإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو New York Medicaid Choice.

### 2. قد تصبح غير مؤهل لرعاية Medicaid الموجهة والخطط الصحية والاستشفائية

- قد تضطر إلى مغادرة خطة MetroPlusHealth Enhanced في الحالة التالية:

- انتقلت خارج المقاطعة أو منطقة الخدمة،

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- التحويل إلى خطة رعاية موجهة أخرى
- الانضمام إلى HMO أو خطة تأمين أخرى من خلال العمل
- دخول السجن، أو
- وبالتالي تفقد أهليتك.

- إذا اضطرت إلى مغادرة خطة **MetroPlusHealth Enhanced** أو أصبحت غير مؤهل لخطة **Medicaid**، فقد تتوقف كافة خدماتك بشكل مفاجئ، ويتضمن ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ **New York Medicaid Choice** على الرقم 800.505.5678 مباشرة في حالة حدوث ذلك.

### 3. يمكن أن نطالبك بمغادرة خطة **MetroPlusHealth Enhanced**

- قد تفقد أيضًا عضويتك في خطة **MetroPlusHealth Enhanced**، إذا كنت في الغالب:

- ترفض العمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بخصوص رعايتك،
- لا تحافظ على المواعيد،
- تذهب إلى غرفة الطوارئ من أجل رعاية غير طارئة،
- لا تتبع قواعد خطة **MetroPlusHealth Enhanced**،
- لم تستكمل بيانات الاستمارات بأمانة أو لم تقدم معلومات حقيقية (ارتكبت فعلاً احتياليًا)،
- تتصرف بطرق تجعل من الصعب علينا تقديم أفضل ما لدينا من أجلك ومن أجل الأعضاء الآخرين، حتى بعد محاولتنا حل المشكلات.

يمكن أيضًا أن تفقد عضوية خطة **MetroPlusHealth Enhanced**، إذا ما أسأت إلى أعضاء الخدمة، أو مقدمي الرعاية، أو العاملين، أو ألحقت بهم الضرر.

### 4. في حالة فقدان تغطية **Medicaid**: قد تتمكن برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية من مساعدتك.

إذا كنت مريضًا بفيروس نقص المناعة البشرية وفقدت تغطية **Medicaid**، فقد تتأهل إلى برامج رعاية غير المؤمن عليهم من المصابين بفيروس نقص المناعة البشرية التابع للإدارة الصحية لولاية نيويورك (المعروف باسم ADAP). توفر هذه البرامج خدمات التغطية المحدودة لرعاية فيروس نقص المناعة البشرية وعلاجه. (إذا كان لديك تأمين صحي خاص، فقد تتمكن أيضًا من الحصول على المساعدة في دفع أقساط تأمينك. اتصل على الرقم 2437.800.542 (AIDS) للحصول على مزيد من المعلومات.

### 5. مهما كان سبب إلغاء انضمامك، فسوف تُعد خطة خروج لك لمساعدتك في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

#### التماسات الخطة

هناك بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها أو حتى تتمكن من مواصلة الحصول عليها. يُطلق على ذلك **التصديق المسبق**. يُطلق على طلب الحصول على الموافقة على العلاج أو الخدمة **طلب التصديق على الخدمة**. وقد تم بيان هذه الإجراءات مسبقًا في هذا الكتيب. يُطلق على إشعار قرارنا برفض طلب التصديق على الخدمة أو الموافقة عليها مقابل مبلغ أقل من المطلوب **قرار الرفض المبني**.

إذا لم تكن راضيًا عن قرارنا بشأن رعايتك، فثمة خطوات يمكنك اتخاذها.

يمكن أن يطلب موفر الرعاية الخاص بك إعادة النظر:

إذا اتخذنا قرارًا بأن طلب التصديق على الخدمة الخاص بك ليس ضروريًا طبيًا أو كان تجريبيًا أو بحثيًا؛ ولم نتحدث مع طبيبك بشأن الأمر، فيجوز أن يطلب طبيبك التحدث مع المدير الطبي للخطة. سيتحدث المدير الطبي مع طبيبك في غضون يوم عمل واحد.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

## ويمكنك تقديم التماس لدى الخطة:

إذا كنت تعتقد أن قرارنا بشأن طلب التصديق على الخدمة غير صحيح، فيحق لك المطالبة بالنظر في الرعاية التي تتلقاها ثانية. يُطلق على هذا التماس للخطة.

- لديك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار قرار الرفض المبدئي لتقديم التماس للخطة.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب تقديم التماس لدى الخطة أو في اتباع خطوات عملية تقديم الالتماس. يمكننا المساعدة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتعاني من الإعاقات البصرية أو السمعية، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.
- ويمكنك طلب التماس للخطة بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر المطالبة به نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على البيان الذي تذكر فيه رغبتك في أن يمتلك هذا الشخص وتأريخه.
- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك لأنك تقدمت بطلب التماس للخطة.

### استمرار المساعدة خلال تقديم التماس على قرار يخص رعايتك:

إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمات تحصل عليها حاليًا، فقد يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات بينما تنتظر الرد على طلب الالتماس للخطة. يتعين عليك طلب "التماسات الخطة" في الوقت المناسب.

- خلال عشرة أيام من إخبارك بتغيير الرعاية التي تحصل عليها؛ أو
- بحلول تاريخ تغيير الخدمة المحدد مسبقًا، أيهما أبعد.

إذا كان الرد على طلبك بالتماس للخطة قد جاء بالرفض، فقد تضطر إلى دفع تكلفة أي مزايا مستمرة تلقيتها.

ويمكنك الاتصال أو المراسلة لتقديم طلب التماس للخطة. عندما تطلب التماسًا للخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة وجيزة، ستحتاج إلى أن تقدم إلينا:

- اسمك وعنوانك
- رقم العضوية
- الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) الالتماس
- أي معلومات تريد منا مراجعتها، مثل السجلات الطبية، أو خطابات الأطباء، أو أي معلومات أخرى تفسر سبب احتياجك إلى الخدمة.
- أي معلومات محددة ذكرنا أننا نحتاج إليها في إخطار قرار الرفض المبدئي.
- لمساعدتك في الإعداد لتقديم التماس للخطة، يمكنك طلب الاطلاع على التوجيهات الإرشادية، والسجلات الطبية، والمستندات الأخرى التي استند إليها قرار الرفض المبدئي. إذا تم طلب المراجعة العاجلة لطلب الالتماس لدى الخطة، فقد تكون المدة الزمنية المتاحة لتزويدنا بالمعلومات التي تود منا مراجعتها قصيرة. ويمكنك طلب الاطلاع على هذه الوثائق أو أن تطلب نسخة مجانية منها من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626.

يمكنك أن تقدم لنا المعلومات والمواد اللازمة عبر الهاتف، أو الفاكس، أو البريد العادي:

رقم الهاتف..... 800.303.9626  
الفاكس..... 212.908.8824  
البريد..... منسق الالتماسات

50 Water Street  
New York, NY 10004

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

إذا كنت تطلب التماسًا للخطة عن طريق الهاتف، فيجب أن ترسل إلينا الالتماس كتابيًا أيضًا، ما لم يكن التماسًا عاجلاً.

إذا كنت تطلب خدمة أو مقدم رعاية خارج الشبكة:

- إذا ذكرنا أن الخدمة التي طلبتها لا تختلف كثيرًا عن الخدمة المتاحة لدى أحد مقدمي الرعاية المشاركين في الخطة، فيمكنك أن تطالبنا بالنظر فيما إذا كانت الخدمة ضرورية طبيًا لك أم لا. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال هذه المعلومات مع الالتماس الخاص بك:
    - (1) إفادة طبية خطية من طبيبك بأن الخدمة من خارج الشبكة تختلف تمامًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة. يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلاً من قِبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع الخدمة التي تطلبها.
    - (2) تقديم وثيقتين طبيتين أو علميتين تثبتان أن الخدمة التي تطلب الحصول عليها ذات فائدة أكبر بالنسبة إليك، ولن تُلحق بك ضررًا أكبر المقارنة بالخدمة التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الرعاية المشارك في الخطة.
  - إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمة المشارك في خطتنا لم يتلق التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لتقديم الخدمة، فيمكنك مطالبتنا للتحقق مما إذا كان من الضروري من الناحية الطبية الإحالة خارج نطاق الشبكة. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب إرسال هذه المعلومات مع الالتماس:
    - (1) إفادة خطية بأن مقدم الرعاية المشارك لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك،
    - (2) تقديم توصية بموفر من خارج الشبكة يتمتع بالخبرة والتدريب المناسب يكون قادرًا على تقديم الخطة.يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلاً من قِبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم نوع الخدمة التي تطلبها.
- إن لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسنواصل مراجعة الالتماس الخاص بك. إلا أنك قد لا تكون مؤهلاً لتقديم التماس خارجي. راجع قسم الالتماس الخارجي الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

#### الخطوات التالية لإرسال طلب الالتماس لدى الخطة:

- سنرسل لك، في غضون 15 يومًا، خطابًا لإبلاغك بأننا ندرس الالتماس الذي قدمته لدى الخطة.
- سنرسل إليك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ القرار بشأن الالتماس. إذا خضع الالتماس لدى الخطة لإجراءات المراجعة العاجلة، فقد تكون المدة الزمنية لمراجعتنا للمعلومات قصيرة.
- يمكنك أيضًا، سواء كان شخصيًا أو كتابيًا، تقديم أي معلومات يمكن استخدامها في عملية اتخاذ القرار. اتصل بخطة MetroPlusHealth Enhanced على الرقم: 800.303.9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.
- سيُتخذ القرار بشأن التماسات الخطة المعنية بالشؤون السريرية أخصائيو رعاية صحية مؤهلون غير أولئك الذين اتخذوا القرار الأول، وسيكون أحدهم على الأقل مراجعًا طبيًا سريريًا من الأقران.
- سيعالج القرارات غير الطبية أشخاص يشغلون مناصب أعلى من الأشخاص الذين عملوا على قرارات الأول.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. يُطلق على الإخطار بالقرار الخاص بالالتماس لدى الخطة، سواء برفض طلبك أو الموافقة عليه مقابل مبلغ أقل من المطلوب، قرار الرفض النهائي.
- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي غير صحيح:
  - يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.
  - يمكنك طلب التماس خارجي بشأن بعض القرارات. راجع قسم الالتماس الخارجي في هذا الكتيب.
  - يمكنك تقديم شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على الرقم 800.206.8125.

#### الأطر الزمنية للطعون على الخطة:

- التماسات الخطة القياسية: إذا كانت لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسوف نخبرك بقرارنا في غضون 30 يومًا من تاريخ تقديم التماسك لدى الخطة.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- **التماسات الخطة العاجلة:** إذا كان لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها، فستتخذ قرارات التماسات الخطة العاجلة في غضون يومي عمل من تقديم التماسك، على ألا تزيد أقصى مدة لها عن 72 ساعة من وقت تقديم الالتماس.
  - سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا لمزيد من المعلومات.
  - إذا تم رفض طلب المزيد من علاج الإدمان للمريض الداخلي قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فستتخذ قرارًا بشأن طلبك خلال 24 ساعة.
  - سنخبرك بقرارنا بالهاتف وسنرسل لك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.

#### ستتم مراجعة التماسك لدى الخطة من خلال إجراءات المراجعة العاجلة في الحالات التالية:

- إذا طلبت أو إذا طلب طبيبك مراجعة التماسك لدى الخطة بموجب إجراءات المراجعة العاجلة. شرح طبيبك كيف سيتسبب هذا التأخير في إلحاق الضرر بصحتك. في حالة رفض الطلب بإجراء العملية سريعة المسار، فسنخبرك وستجري مراجعة التماسك لدى الخطة بموجب عملية المراجعة القياسية؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بمتابعة الحصول على الرعاية التي تحصل عليها حاليًا أو احتجت إلى مد الخدمة التي يتم توفيرها؛ أو
- جرى رفض طلبك عندما مطالبتك بالرعاية الصحية المنزلية بعدما كنت في المستشفى؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بالحصول على المزيد من علاج اضطراب الإدمان للمرضى الداخليين على الأقل بمدة 24 ساعة قبل مغادرتك المستشفى.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات أكثر حول اتخاذ قرار عاجل أو قياسي حول التماسك لدى الخطة، فسوف:

- نرسل لك المعلومات المطلوبة كتابةً. إذا كان الطلب قيد مراجعة عاجلة، فسنصل بك مباشرة، ثم سنرسل إليك إخطارًا مكتوبًا فيما بعد.
- سنوضح لك لماذا سيكون التأخير لصالحك؛
- اتخذ قرارًا قبل مرور 14 يومًا على تاريخ طلبنا المزيد من المعلومات.

يمكنك أو يمكن لمقدم الرعاية الخاص بك أو شخص ما تثق فيه مطالبتنا بأخذ المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك بسبب وجود المزيد من المعلومات لديك لتقدمها إلى الخطة للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على الرقم 800.303.9626 أو المراسلة كتابيًا.

يمكنك أو يمكن لممتلكك تقديم شكوى لدى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا باتخاذ المزيد من الوقت في مراجعة التماسك لدى الخطة. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة في ولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 800.206.8125.

إذا لم تتلق ردًا على التماسك لدى الخطة أو إذا لم تتخذ قرارًا في الوقت المناسب، بما في ذلك فترات مد الوقت المتاح، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة في هذا الكتيب.

إذا لم نتخذ قرارًا بشأن التماسك لدى الخطة في الوقت المناسب، وذكرنا أن الخدمة التي نطلبها (1) ليست ضرورية طبيًا؛ أو (2) تجريبية أو استقصائية؛ أو (3) لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة الخطة؛ أو (4) متاحة لدى مقدم رعاية مشاركتك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، فسيتم عكس الرفض الأصلي. بمعنى أنه ستتم الموافقة على تقديم الخدمة لك.

### الالتماسات الخارجية

تتمتع بحقوق أخرى للالتماس إذا ذكرنا أن الخدمة التي نطلبها:

- (1) ليست ضرورية طبية؛ أو
- (2) تجريبية أو استقصائية؛ أو
- (3) لا تختلف كثيرًا عن الرعاية التي تتلقاها من شبكة الخطة؛ أو
- (4) متاحة لدى مقدم رعاية مشاركتك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك، وحينها سيتم عكس الرفض الأصلي.

مع أنواع القرارات هذه، يمكنك طلب التماس خارجي مستقل من ولاية نيويورك. ويسمى طعنًا خارجيًا لأنه يتم الفصل فيه من قِبَل مراجعين لا يعملون لصالح خطة التأمين أو في الولاية. ويكون هؤلاء المراجعون مؤهلين ومعتمدين من ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة متضمنة في الخطة أو أن يكون علاجًا تجريبيًا أو تجربة سريرية أو علاجًا لمرض نادر. يمكن تقديم الالتماس الخارجي دون دفع مقابل.

قبل تقديم طلب التماس خارجي:

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء و800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- يجب عليك تقديم التماس لدى الخطة والحصول على قرار الرفض النهائي؛ أو
- إذا لم تتلقَ الخدمة، وتطلب التماسًا عاجلاً لدى الخطة، يمكنك تقديم طلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت. يجب أن يذكر الطبيب المعني بك أن الالتماس الخارجي العاجل ضروريًا؛ أو
- يجوز أن تتفق مع الخطة على تخطي إجراءات تقديم التماس لدى الخطة والبدء مباشرة بتقديم طلب الالتماس الخارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القواعد عند معالجة طلب الالتماس لدى الخطة.

سيكون لديك **4 أشهر** من وقت استلامك لقرار الرفض النهائي الصادر عن الخطة لتقديم طلب التماس خارجي. إذا اتفقت مع الخطة على تخطي إجراءات طلب الالتماس لدى الخطة، فسيتعين عليك حينها طلب التماس خارجي خلال 4 أشهر من تاريخ التوصل لهذا الاتفاق. لطلب تقديم التماس خارجي، يُرجى استكمال نموذج طلب تقديم الالتماس وإرساله إلى قسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في استكمال نموذج طلب الالتماس. يتعين عليك أنت والأطباء المعنيين بك توفير المعلومات اللازمة حول مشكلتك الطبية. يوضح طلب الالتماس الخارجي المعلومات اللازمة.

فيما يلي بعض طرق الحصول على نموذج الطلب:

- اتصل بقسم الخدمات المالية على الرقم 800.400.8882
- بادر بزيارة موقع قسم الخدمات المالية على [dfs.ny.gov](http://dfs.ny.gov)
- اتصل بشركة التأمين الصحي على الرقم 800.303.9626

سيتم البت في الالتماس الخارجي خلال 30 يومًا. قد يحتاج الأمر إلى المزيد من الوقت (قد يصل إلى خمسة أيام عمل) إذا قام مراجع الالتماس الخارجي بطلب المزيد من المعلومات. سيتم إبلاغك أنت والخطة بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب إن التأجيل سيتسبب في ضرر على صحتك؛ أو
- إذا كنت في المستشفى بعد ذهابك إلى غرفة الطوارئ وترفض الخطة الحصول على الرعاية في المستشفى.

ويطلق على ذلك **التماس خارجي عاجل**. سببت مراجع الالتماس الخارجي العاجل في الأمر خلال 72 ساعة أو أقل.

إذا تم رفض طلب علاج اضطراب الإدمان للمريض الداخلي قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرة المستشفى، فسنستمر في دفع تكاليف إقامتك إذا:

- قمت بطلب التماس عاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة،
- وقمت بطلب التماس خارجي عاجل في نفس الوقت.

سنستمر في تغطية نفقات إقامتك في المستشفى حتى صدور قرار بشأن الالتماسات المقدمة. سنصدر القرار بشأن الالتماس العاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة. سيصدر القرار بشأن الالتماس الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيبلغك مراجع الالتماس الخارجي ويبلغ الخطة أيضًا بالقرار فور صدوره عبر الهاتف أو الفاكس. وسيتم إرسال خطاب بالقرار المتخذ لاحقًا.

إذا طلبت التماسًا لدى الخطة، وتلقت قرار رفض نهائيًا يرفض أو يقلل أو يعلق أو يوقف خدمتك، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة أو التماس خارجي أو كلاهما. إذا قمت بطلب عقد جلسة استماع عادلة وتقديم طلب التماس خارجي في نفس الوقت، فسيم الأخذ بقرار مسؤول جلسة الاستماع العادلة.

## جلسات الاستماع العادلة

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من ولاية نيويورك، في الحالات التالية:

- لم تكن راضيًا عن قرار إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية، أو إدارة الصحة بالولاية حول بفائك في MetroPlusHealth Enhanced أو رحيك عنها.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

● لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه حول تقييد خدماتك. وشعرت أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. لديك 60 يومًا من تاريخ الإشعار بنية فرض القيود لطلب عقد جلسة استماع عادلة. وفي حالة طلب جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ إخطار نية التقييد أو من تاريخ سريان التقييد، أيهما أبعد، يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات إلى حين صدور قرار جلسة الاستماع العادلة. لكن في حالة خسارتك جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر لدفع تكلفة الخدمات التي تلقيتها أثناء انتظار صدور القرار.

● لم تكن راضيًا عن قرار الطبيب بعدم تقديم الخدمات التي طلبتها. شعرت بأن قرار الطبيب سيوقف أو يحد من مزايا برنامج Medicaid. لا بد أن تقدم شكوى لدى MetroPlusHealth Enhanced. في حالة اتفاق MetroPlusHealth Enhanced مع طبيبك، يمكنك طلب التماس لدى الخطة. إذا تُلقيت قرار الرفض النهائي، فأمامك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة أمام الولاية.

● إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن خدمات الرعاية الخاصة بك. وشعرت أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. إذا لم تكن راضيًا عن قرار ينص على:

- تقليل أو تعليق أو إيقاف الرعاية التي كنت تتلقاها؛ أو
- رفض تقديم خدمات الرعاية التي طلبتها؛
- رفض الدفع لرعاية تلقيتها؛ أو
- عدم السماح لك بالتنازع حول المبالغ المدفوعة المشتركة أو مبالغ أخرى تدين بها أو مبالغ دفعتها مقابل رعايتك الصحية.

يجب أولاً أن تطلب التماسًا لدى الخطة وأن تحصل على قرار الرفض النهائي. يتاح أمامك 120 يومًا من تاريخ إشعار قرار الرفض النهائي لطلب جلسة استماع عادلة.

إذا طلبت التماسًا لدى الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائيًا يرفض أو يقلل أو يعلق أو يوقف خدمتك، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات التي طلبها طبيبك بينما تنتظر البت في طلب جلسة الاستماع العادلة. يجب أن تطلب جلسة الاستماع العادلة خلال 10 أيام من تاريخ وصول إشعار قرار الرفض النهائي أو من تاريخ سريانه، أيهما أبعد. ولكن إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات، وخسرت جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات الطبية التي تلقيتها في الفترة التي انتظرت فيها القرار.

● إذا طلبت تقديم التماس لدى الخطة، وانتهت المدة التي يتعين علينا فيها اتخاذ قرار، بما في ذلك أي مدد إضافية. إذا لم تتلق ردًا على طعنك لدى شركة التأمين أو لم نتخذ قرارًا في الوقت المناسب، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة.

القرار الذي سيصلك من مسؤول جلسة الاستماع العادلة سيكون قرارًا نهائيًا.

يمكنك استخدام إحدى الطرق التالية لطلب جلسة الاستماع العادلة:

1. عبر الهاتف - اتصل على الرقم المجاني 800.342.3334
2. عبر الفاكس - 518.473.6735
3. عبر الإنترنت - [otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
4. عبر البريد - New York State Office of Temporary and Disability Assistance  
مكتب جلسات الاستماع الإدارية  
وحدة الاستماع المُدارة بعناية  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

عند طلب جلسة الاستماع العادلة حول قرار اتخذته MetroPlusHealth Enhanced، يجب علينا إرسال نسخة من ملف الأدلة. هذه هي المعلومات التي استخدمناها لاتخاذ قرارنا حول رعايتك. ستصل هذه المعلومات إلى مسؤول القرار عن طريق الخطة لتبرير قرارنا. إذا لم يتوفر الوقت لإرسالها إليك بالبريد، فسنعطيك صورة من ملف الأدلة للطلب القرار للمسؤول نيابة عنك. إذا لم يصلك ملف الأدلة قبل أسبوع من جلسة اتخاذ قرارك، يمكنك الاتصال على الرقم 800.303.9626 والاستفسار عنه.

تذكّر أنه يمكنك إرسال شكوى في أي وقت إلى قسم إدارة الصحة في ولاية نيويورك بالاتصال على الرقم: 800.206.8125.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية ومستقلة لك بشأن تغطيتك، والشكاوى، وخيارات الطعن. ويستطيع الموظفون مساعدتك في التعامل مع إجراءات عملية الطعن. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد عن خدماتهم:

**الهاتف:** 844.614.8800 (خدمة التحويل إلى الهاتف النصي: 711)  
**الموقع الإلكتروني:** [icannys.org](http://icannys.org) | البريد الإلكتروني: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

## إجراءات الشكاوى

### الشكاوى:

نتمنى أن تتال تغطية خطة التأمين الصحي لدينا رضاك. في حالة وجود مشكلة، تحدث إلى مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، أو اتصل بخدمات الأعضاء أو راسلهم. يمكن حل معظم المشكلات في الحال. إذا كانت لديك مشكلة أو نزاع يخص الخطة أو الخدمة يمكنك إرسال شكوى للخطة. سيتم التعامل مع جميع المشكلات التي لم يتم حلها على الفور عبر الهاتف وأي شكوى تصلنا عبر البريد معها وفقاً للإجراءات المذكورة التالية.

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في استكمال طلب الشكاوى أو في اتباع خطوات عملية تقديم الشكاوى. يمكننا المساعدة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتعاني من الإعاقات البصرية أو السمعية، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.

لن نجعل الأمور صعبة عليك أو نتخذ أي إجراء ضدك إذا قمت بتقديم أي شكوى.

يحق لك أيضاً الاتصال بإدارة الصحة في ولاية نيويورك بشأن شكاوك على الرقم 800.206.8125 أو مراسلة: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237.

يمكنك، بدلاً من ذلك، الاتصال بمكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك على الرقم على الرقم المخصص للشكاوى: 800.597.8481.

يمكنك أيضاً التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية بشأن شكاوك في أي وقت. يمكنك الاتصال بإدارة الخدمات المالية في ولاية نيويورك على الرقم 800.342.3736 إذا كانت شكاوك متعلقة بمشكلة في الفواتير.

## كيفية إرسال شكوى لدى خطتنا.

يمكنك تقديم الشكاوى بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر تقديمها نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على بيان توثيقه وتذكر فيه رغبتك في أن يمثلك هذا الشخص.

لتقديم شكوى عبر الهاتف، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 800.303.9626، من يوم الاثنين إلى السبت من 8 صباحاً إلى 8 مساءً. إذا اتصلت بنا بعد ساعات العمل، فاترك رسالة. سوف نتصل بك مرة ثانية في يوم العمل التالي. إذا كنا بحاجة لمعلومات إضافية، فسنواصل معك.

يمكنك تقديم شكوى إلينا كتابة بإرسالها إلى:

خطة MetroPlusHealth الصحية  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
عناية: مدير الشكاوى

أو الاتصال على رقم خدمات الأعضاء وطلب استمارة الشكاوى. وينبغي إرساله بالبريد إلى:

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

خطة MetroPlusHealth الصحية  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
عناية: Complaints Manager

### الخطوة التالية:

إذا لم نتمكن من حل المشكلة مباشرةً عبر الهاتف أو بعد استلام الشكوى المكتوبة، فسنقوم بإرسال خطاب لك خلال 15 يوم عمل. سينص الخطاب على:

- اسم الموظف المسؤول عن شكواك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية

يمكنك أيضًا توفير المعلومات التي ستتم الاستعانة بها في مراجعة شكواك بالحضور شخصيًا أو إرسالها عبر البريد. اتصل بخطة MetroPlusHealth Enhanced على الرقم: 800.303.9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا. إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية إذا احتوت شكواك على أمور طبية، فسيراجعها أخصائي رعاية صحية مؤهل واحد أو أكثر.

### بعد مراجعة الشكوى:

- سنخبرك بقرارنا خلال 45 يومًا من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال 60 يومًا من وصول شكواك إلينا. سنرسل إليك خطابًا نخبرك فيه بأسباب قرارنا.
- إذا كان التأخير سيشكل خطرًا على صحتك، فسنخبرك بقرارنا خلال 48 يومًا من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك، ولكن سيصلك ردنا خلال 7 أيام من وصول شكواك إلينا. سنتصل بك لنخبرك بقرارنا أو سنحاول الوصول إليك لإعلامك. سيصلك خطاب لاحقًا بعد الاتصال بك خلال 3 أيام عمل.
- سنخبرك بطرق إعادة الشكوى في حالة عدم رضاك عن قرارنا. وسنرفق لك الاستثمارات التي قد تحتاج إليها.
- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار بشأن شكواك لعدم توفر المعلومات لدينا، فسنرسل لك خطابًا لإخبارك.

### الالتماسات على الشكوى:

في حالة عدم موافقتك على قرار اتخذناه، يمكنك تقديم التماس على الشكوى لدى الخطة.

### كيفية تقديم التماس على الشكوى:

- في حالة عدم رضاك عن قرارنا، يتاح لك 60 يوم عمل من تاريخ استلام قرارنا لتقديم طلب شكوى التماس؛
- ويمكنك تقديم التماس على الشكوى بنفسك أو أن تطلب من شخص تثق به تقديمها نيابة عنك؛
- ويجب أن تقدم الالتماس على الشكوى كتابيًا. إذا قدمت طلب التماس على الشكوى عبر الهاتف، فيجب أن يتبعه طلب مكتوب إلى:

خطة MetroPlusHealth الصحية  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
عناية: مدير الشكاوى

ما يحدث بعد إرسال طلب الالتماس على الشكوى:

بعد تلقينا التماسك على الشكوى، سنرسل لك خطابًا خلال 15 يوم عمل. سينص الخطاب على:

- اسم الموظف المسؤول عن بحث التماسك على الشكوى

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- إذا كنا بحاجة إلى معلومات إضافية

سيقوم شخص واحد أو أكثر من الأشخاص المؤهلين والذين يشغلون مناصب أعلى ممن قاموا بإصدار القرار الأول بشأن شكاوك السابقة بمراجعة التماسك على الشكوى. إذا تضمن التماسك على الشكوى أمورًا طبية، فسيراجعه واحد أو أكثر من أخصائيي الرعاية الصحية المؤهلين، وسيكون أحدهم على الأقل مرجعًا طبيًا سريريًا من الأقران ولم يكن مشاركًا في اتخاذ القرار الأول في شكاوك السابقة.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنخبرك بقرارنا خلال 30 يوم عمل. في حالة أن أي تأجيل سيؤثر في حالتك الصحية سيصلك قرارنا خلال يومي عمل من تاريخ استلامنا كل المعلومات اللازمة لتوصل لقرار بشأن الاستئناف. ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا لم تكن راضيًا بشأن القرار، فيمكنك أو يمكن لأي شخص يمتلك تقديم شكوى في أي وقت لإدارة الصحة في ولاية نيويورك على الرقم 800.206.8125.

يمكن للشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN) الرد على أسئلتك وتقديم نصائح مجانية ومستقلة لك بشأن تغطيتك، والشكاوى، وخيارات الطعن. ويستطيع الموظفون مساعدتك في التعامل مع إجراءات عملية الطعن. اتصل بالشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين لمعرفة المزيد عن خدماتهم:

**الهاتف:** 844.614.8800 (خدمة التحويل إلى الهاتف النصي: 711)  
**الموقع الإلكتروني:** [icannys.org](http://icannys.org) | البريد الإلكتروني: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

## حقوق العضو ومسؤولياته

### حقوقك

بصفتك عضوًا في MetroPlusHealth Enhanced، من حَقك:

- تلقي الرعاية باحترام، بغض النظر عن حالتك الصحية، أو جنسك، أو عرقك، أو لونك، أو دينك، أو أصلك القومي، أو عمرك، أو حالتك الاجتماعية، أو ميولك الجنسية.
- إخبارك بمكان، وزمان، وطريقة الحصول على خدمات MetroPlusHealth Enhanced.
- أن يخبرك مقدم الرعاية الأولية (PCP) المختص بمشكلاتك، وطريقة حلها، والنتائج المترتبة على ذلك بلغة تفهمها.
- الحصول على رأي طبيب آخر.
- الموافقة على أي علاج أو خطة للرعاية الصحية بعد أن يتم شرحها لك بالكامل.
- رفض الرعاية وإعلامك بالمخاطر المترتبة على ذلك.
- رفض اقتراح أن يتم نقلك إلى بيت للرعاية الصحية وأن يتم إخبارك بعناصر الرعاية البدنية والسلوكية التي ستحتاجها في حالة عدم نقلك إلى بيت رعاية صحية.
- الحصول على نسخة من ملفك الطبي، ومناقشته مع الطبيب المختص، وطلب تصحيح الملف أو تعديله إن أمكن.
- التأكد من الحفاظ على سرية ملفك الطبي، وعدم مشاركته مع أي طرف آخر باستثناء ما ينص عليه القانون، أو العقد، أو بموافقتك.
- استخدام نظام شكاوى MetroPlusHealth Enhanced لتقديم أي شكوى، أو إرسال الشكوى إلى إدارة الصحة في ولاية نيويورك أو قطاع ولاية نيويورك الصحي في أي وقت تشعر فيه بأنك لم تكن منصفًا.
- اللجوء إلى نظام جلسات الاستماع العادلة بالولاية.

الهاتف النصي: 711

خدمات الأعضاء 800.303.9626

أزمات الصحة السلوكية 866.728.1885

- توكيل شخص (أحد الأقارب، أو صديق، أو محام... أو ما إلى ذلك) ليمتلك في حالة عدم استطاعتك تمثيل نفسك فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية والعلاج.
- تلقي رعاية لائقة ومحترمة في بيئة آمنة ونظيفة وخالية من القيود غير اللازمة.

#### مسؤولياتك

بصفتك عضوًا في MetroPlusHealth Enhanced، فإنك توافق على:

- التعاون مع فريق الرعاية لديك لحماية صحتك وتحسينها.
- التعرف على الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- الاستماع إلى نصيحة مقدم الرعاية الأولية (PCP) وطرح الأسئلة عندما تكون في رغبة من أمرك.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية لديك أو الرجوع إليه إذا لم تتحسن حالتك، أو طلب رأي ثانٍ.
- التعامل مع موظفي الرعاية الصحية بالاحترام الذي تتوقع الحصول عليه لنفسك.
- إخبارنا في حال وجود مشاكل لديك مع أي من موظفي الرعاية الصحية. الاتصال بخدمات الأعضاء.
- الحفاظ على مواعيدك. إذا كان يتوجب عليك الإلغاء، اتصل في أقرب وقت ممكن.
- اللجوء إلى غرف الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك إذا احتجته، حتى بعد ساعات العمل.

#### توجيهات مسبقة

قد تجد نفسك في موقف وغير قادر على اتخاذ قرار يخص رعايتك الصحية. عندما تقوم بوضع خطة مسبقة، يمكنك تنسيق ذلك بشكل مسبق. أولاً، إخبار أهلك، وأصدقائك، وطبيبك بطبيعة الطرق العلاجية التي ترغب أو لا ترغب فيها. ثانيًا، يمكنك توكيل شخص بالغ تثق به كي يتخذ هذه القرارات نيابة عنك. تأكد من استشارة طبيبك المختص، أو عائلتك، أو أي من المقربين إليك لإخبارهم برغباتك. ثالثًا، يفضل أن تصوغ رغباتك في نص مكتوب. يمكن أن توفر لك الوثائق المدرجة أدناه المساعدة المطلوبة. لا يتعين عليك تعيين محام، لكنك قد ترغب في التحدث مع أحدهم بشأن هذا الأمر. يمكنك تغيير رأيك وتغيير هذه المستندات في أي وقت. يمكننا مساعدتك على فهم هذه المستندات أو الحصول عليها، فهي لا تؤثر على حقك في الحصول على رعاية صحية لائقة. وغرضها الوحيد هو التأكد من معرفة أطراف أخرى برغباتك في حالة عدم قدرتك على الحديث نيابة عن نفسك.

#### توكيل الرعاية الصحية

بهذا المستند، يمكنك توكيل شخص آخر بالغ تثق به (عادة ما يكون صديق أو فرد من العائلة) لاتخاذ القرار المتعلق برعايتك الصحية في حالة عدم قدرتك على ذلك. إذا قمت بذلك، عليك الحديث مع الشخص الذي ترغب في توكيله كي يعلم ما ترغب فيه.

#### الإنعاش القلبي الرئوي (CPR) وعدم الإنعاش (DNR)

من حقك أن تقرر ما إذا كنت ترغب في اتخاذ أي إجراءات طارئة لإنعاش القلب والرئتين إذا توقفا. في حالة عدم رغبتك في ذلك، بما فيه الإنعاش القلبي الرئوي (CPR)، عليك أن تصوغ رغبتك في نص مكتوب. سيعطي مقدم الرعاية الأولية لديك أمرًا بعدم الإنعاش (DNR) بسجلاتك الطبية. يمكنك أيضًا الحصول على استمارة عدم إنعاش لحملها معك أو وضع إسورة حول رسغك كي تخبر أي مسعف بأنك لا ترغب في إنعاش قلبك إذا توقف.

#### بطاقة متبرع الأعضاء

هذه البطاقة التي يمكن حملها في المحفظة تقول أنك ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين عند وفاتك. أيضًا، انظر الجهة الخلفية لرخصة قيادتك لإخبار الآخرين ما إذا كنت ترغب في التبرع بأعضائك للآخرين.

تم ترك هذه الصفحة فارغة عن قصد  
لترك مساحة للتعديلات الداخلية.)

(ملحوظة:

### أرقام الهواتف الهامة

.....	مقدم الرعاية الأولية الخاص بك
MetroPlusHealth Enhanced.....800.303.9626	خدمات الأعضاء لدى
.....	وحدات أخرى (مثلاً خط التمريض الساخن، ومراجعة الاستخدام، وغير ذلك)
.....	أقرب غرفة طوارئ لك
800.206.8125 .....	إدارة الصحة في ولاية نيويورك (لشكاوى).....
800.597.8481 .....	شكاوى مكتب الصحة العقلية
518.473.3460 .....	خط شكاوى مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير
888.614.5400 .....	أمين المظالم
718.557.1399 .....	مكتب المقاطعة للخدمات الاجتماعية
800.597.8481 .....	معلومات عن الرعاية المدارة لبرنامج Medicaid في ولاية نيويورك
855.355.5777 .....	إدارة الصحة في ولاية نيويورك
800.505.5678 .....	برنامج Medicaid Choice في ولاية نيويورك
.....	الخط الساخن لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في ولاية نيويورك
(AIDS (2437.800.541	
(SIDA (7432.800.233 .....	الإسبانية
AIDS .800.369 .....	أجهزة الاتصال للصم (TDD)
((2437	
أو 311.....	الخط الساخن لفيروس نقص المناعة البشرية/مرض الإيدز في مدينة نيويورك (باللغتين الإنجليزية والإسبانية)
NEWYORK.212	
(639.9675)	
.....	برامج الرعاية لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية غير المؤمن عليهم
(AIDS (2437.800.542	
518.459.0121 .....	أجهزة الاتصال للصم (TDD).....تحويل، ثم
800.541.2831 .....	خطة Child Health Plus
	- التأمين الصحي المجاني أو منخفض التكلفة للأطفال

	(AIDS (2437.800.541	.....برنامج PartNer للمساعدة.
212.693.1419	.....	- في مدينة نيويورك (المحاسبة غير الهادفة للربح (CNAP
	800.772.1213	.....إدارة الضمان الاجتماعي.
	800.942.6906	.....الخط الساخن للعنف المنزلي في ولاية نيويورك.
	800.942.6906	.....الإسبانية.
	711 +800.942.6906	.....ضعاف السمع.
	800.514.0301	.....خط المعلومات الخاص بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA).
800.514.0383	.....	أجهزة الاتصال للصم (TDD).
		.....الصيدلية المحلية.
		مقدمو الرعاية الصحية الآخرون:
		مشروع الحصول على الرعاية الصحية المجتمعية في مجال الإدمان والصحة
	888.614.5400	.....العقلية.
		(صندوق بريد)
		<b>(Ombuds@oasas.ny.gov)</b>
	844.614.8800	.....الشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلكين (ICAN)
		(خدمة التحويل للهواتف النصية: 711)
		الموقع الإلكتروني:
		<b>icannys.org</b>
		Email: ican@cssny.org

المواقع الإلكترونية المهمة

**MetroPlusHealth Enhanced**  
[MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp](http://MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp)

إدارة الصحة في ولاية نيويورك  
[health.ny.gov](http://health.ny.gov)

مكتب الصحة  
العقلية في ولاية  
نيويورك  
[omh.ny.gov](http://omh.ny.gov)

مكتب إدمان  
الكحوليات  
والعقاقير في  
ولاية نيويورك  
[oasas.ny.gov](http://oasas.ny.gov)

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز من إدارة الصحة في ولاية نيويورك  
[AIDS Institute \(ny.gov\)](http://AIDS Institute (ny.gov))

برامج رعاية مرضى فيروس نقص المناعة البشرية غير المؤمن عليهم  
[health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm](http://health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm)

دليل اختبارات الإيدز  
[health.ny.gov/diseases/aids/general/resources](http://health.ny.gov/diseases/aids/general/resources)

مركز مدينة نيويورك لوزارة الصحة والسلامة العقلية  
[nyc.gov.1](http://nyc.gov.1)

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز في مركز مدينة نيويورك لإدارة الصحة والسلامة العقلية  
[nyhiv.com/office\\_of\\_aids\\_policy\\_dohmh\\_hiv\\_aids\\_bureau.html](http://nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html)

## إشعار عدم التمييز

تمتثل خطة **MetroPlus Health Plan** لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. ولا تستثني خطة **MetroPlus Health Plan** الأشخاص أو تعاملهم معاملة مختلفة بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو السن، أو الإعاقة، أو الجنس.

توفر خطة **MetroPlus Health Plan** ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقات لمساعدتهم في التواصل معنا، مثل:
  - مترجمين مؤهلين للتعامل بلغة الإشارة
  - معلومات مدونة بأشكال مختلفة (حروف كبيرة، وملفات صوتية، وتنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغيرها من التنسيقات)
- خدمات لغوية مجانية للأفراد غير الناطقين باللغة الإنجليزية كلغة أولى، مثل:
  - مترجمين فوريين مؤهلين
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فيرجى الاتصال بخطة **MetroPlus Health Plan** على الرقم 1-800-303-9626. لخدمات مستخدمي الهاتف النصي/هاتف الصم وضعاف السمع، اتصل بالرقم 711.

إذا اعتقدت أن خطة **MetroPlus Health Plan** لم تقدم لك هذه الخدمات أو عاملتك معاملةً مختلفة بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو السن، أو الإعاقة، أو الجنس، فيمكنك تقديم شكوى في خطة **MetroPlus Health Plan** عبر:

البريد العادي: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004  
الهاتف: 1-800-303-9626 (على مستخدمي الهاتف النصي/هاتف الصم  
 وضعاف السمع الاتصال بالرقم 711)  
الفاكس: 1-212-908-8705

الحضور شخصياً: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004  
البريد الإلكتروني: Grievancecoordinator@metroplus.org

يمكنك أيضاً تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية في وزارة الصحة والخدمات الإنسانية للولايات المتحدة عن طريق:

الموقع الإلكتروني: بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية على الرابط

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

البريد العادي: U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

تتوفر نماذج الشكاوى على الرابط <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

الهاتف: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

المساعدة اللغوية

English	<b>ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .</b>
Spanish	<b>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Chinese	<b>注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。</b>
Arabic	<b>ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم</b>
Korean	<b>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</b>
Russian	<b>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: ТТТ: 711).</b>
Italian	<b>ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
French	<b>ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
French Creole	<b>ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Yiddish	<b>אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Polish	<b>UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)</b>
Tagalog	<b>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Benga	<b>লক্ষ্য করুন: যিদ আপদন বা ল, াকথা বলেত পাতেন, োহতল দনঃখেচায় ভাষা সহােয়া পদেতষবা উপলব্ধ আতে। ফ ান করুন ১-</b>
Albanian	<b>KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Greek	<b>ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b>
Urdu	<b>خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)</b>