

تنص سياسة ولاية نيويورك  
Medicaid Managed Care  
كتيب الأعضاء في  
**METROPLUSHEALTH**

تمت المراجعة في نوفمبر 2024



## إليك بيانًا بأماكن المعلومات التي تريدها

مرحبًا بك في برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية التابع لخطة MetroPlusHealth، والذي يديره برنامج

|    |   |
|----|---|
| 1  | Medicaid  |
| 1  | كيفية عمل خطط الرعاية المدارة   |
| 2  | كيفية استخدام هذا الدليل  |
| 2  | الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء  |
| 3  | بطاقة هوية خطتك الصحية  |
| 4  | الجزء الأول: المعلومات الأساسية التي يتعين عليك معرفتها                         |
| 4  | كيفية اختيار مقدم الرعاية الأولية المعني بك (PCP)                               |
| 6  | كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة  |
| 7  | كيفية الحصول على رعاية متخصصة - إحالة   |
| 8  | احصل على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة  |
| 11 | حالات الطوارئ   |
| 13 | الرعاية العاجلة   |
| 13 | نحن نريد الحفاظ على صحتك  |
| 14 | الجزء الثاني: المزايا الممنوحة لك وإجراءات الخطة                                |
| 14 | المزايا   |
| 14 | الخدمات المشمولة بتغطية خطة METROPLUSHEALTH                                     |
| 31 | المزايا التي يمكنك الحصول عليها من METROPLUSHEALTH أو بواسطة بطاقة MEDICAID ... |
| 32 | المزايا التي تحصل عليها باستخدام بطاقة MEDICAID خاصتك فقط                       |
| 33 | الخدمات غير المشمولة بالتغطية:  |
| 34 | إذا تُلقيت فاتورة   |
| 34 | التصديق على الخدمات   |
| 34 | التصديق المسبق  |
| 39 | كيفية سداد مستحقات مزودي الرعاية  |
| 39 | بإمكانك المساعدة في سياسات الخطة  |
| 40 | أحطنا علمًا   |
| 40 | إلغاء التسجيل والتحويلات  |
| 42 | التماسات الخطة  |
| 46 | الالتزامات الخارجية   |
| 47 | جلسات الاستماع العادلة  |
| 49 | إجراءات الشكوى  |
| 49 | كيفية إرسال شكوى  |
| 50 | ما يحدث بعد ذلك   |
| 51 | الالتزامات على الشكاوى  |
| 51 | حقوق العضو ومسؤولياته   |
| 52 | توجيهات متقدمة  |
| 54 | أرقام هواتف هامة  |
| 55 | مواقع إلكترونية مهمة  |

## مرحبًا بك في برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية التابع لخطّة MetroPlusHealth، والذي يديره برنامج Medicaid

يسعدنا تسجيلك وانضمامك لعضوية خطّة MetroPlusHealth. سيكون هذا الكتيب بمثابة الدليل لمجموعة الخدمات الصحية الكاملة المتاحة لك. ونريد التأكد من أنك بدأت بداية جيدة كعضو جديد. وللتعرف عليك بشكل أفضل، سنقوم بالتواصل معك خلال الأسبوعين أو الثلاثة أسابيع القادمة. ويمكنك طرح أي أسئلة علينا أو الحصول على مساعدة في جدول مواعيد الزيارات. ومع ذلك، إذا كنت بحاجة إلى التحدث معنا قبل أن ندعوك، فتفضل بالاتصال بنا عبر الرقم 800.303.9626.

### كيفية عمل خطط الرعاية المدارة

#### الخطّة ومقدمو الخدمات التابعون لنا وأنت

تقدم الرعاية الموجهة رعاية منزلية مركزية.

- نختار مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية لتلبية احتياجاتك. يجتمع هؤلاء الأطباء والأخصائيين والمستشفيات والمعامل وغيرها من مرافق الرعاية الصحية ليشكّلوا شبكة مزودي الخدمات الخاصة بنا. شبكة مزودي الخدمة لدينا مُدرّجة في دليل مُقدّمِي الرعاية. للحصول على دليل مُقدّمِي الخدمات، اتصل عبر رقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711) للحصول على نسخة أو تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني عبر [metroplus.org](http://metroplus.org).

- أبرمت خطّة MetroPlusHealth عقدًا مع إدارة الصحة في ولاية نيويورك لتلبية احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص الأعضاء في برنامج Medicaid. إذا كنت تحصل على خدمات الصحة السلوكية باستخدام بطاقة Medicaid، فهذه الخدمات ستتوفر الآن من خلال خطّة MetroPlusHealth.

- عندما تنضم إلى MetroPlusHealth، سيكون عليك اختيار مُقدّم رعاية أولية (PCP) من شبكة مقدمي الرعاية الصحية لدينا. إذا كنت تريد إجراء اختبار، أو زيارة أخصائي، أو دخول مستشفى، فسيرتب لك مقدم الرعاية الأولية (PCP) ذلك.

- 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. اطّلع على الصفحة 8 للحصول على التفاصيل.

وسيكون مقدم الرعاية الأولية (PCP) متاحًا لك طوال اليوم، صباحًا ومساءً. وإذا كنت بحاجة إلى التحدث إليه بعد ساعات العمل الرسمية أو أثناء العطلات، فاترك رسالة، ووضح بها كيف يمكن الوصول إليك. وعندها سيتواصل معك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك في أسرع وقت ممكن.

يمكن أن يتم تقييد حصولك على الخدمات من خلال عدد محدد من مقدمي الخدمات التابعين لخطط صحية معينة إذا كنت قد تم تعريفك على أنك "مستفيد مقيد". فيما يلي أمثلة على أسباب تعريفك على أنك "مستفيد مقيد":

- تحصل على رعاية من أطباء متعددين لنفس المشكلة الصحية
- 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 بالخطّة الصحية

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## السرية

إننا نحترم حقك في الخصوصية. تقدر MetroPlusHealth الثقة المطلوبة بينك، وبين عائلتك، وأطبائك، ومقدمي الرعاية الآخرين. ولن تفصح MetroPlusHealth أبدًا عن تاريخك الصحي الطبي أو السلوكي دون موافقة كتابية منك. سيقترن الحصول على معلوماتك السريرية على خطة MetroPlusHealth، ومقدم الرعاية الأولية المعني بك، وممتلك المُعتمَد، وغيره من مقدمي الرعاية الذين يوفرولك الخدمات الصحية. سيقوم دائمًا بمقدم الرعاية الأولية المعني بك أو مدير الرعاية المنزلية الصحية، إذا كان لديك مدير رعاية منزلية، بمناقشة الإحالات لمقدمي الرعاية الصحية معك مسبقًا. لقد تم تدريب موظفي MetroPlusHealth على الحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

## كيفية استخدام هذا الدليل

سيقدم لك هذا الدليل المساعدة اللازمة عند انضمامك إلى إحدى خطط الرعاية المدارة. وسيطلعك على كيفية عمل خطة الرعاية الصحية الجديدة وكيفية الحصول على أقصى استفادة من خطة MetroPlusHealth. يعتبر هذا الكتيب دليلًا لخدمات الصحة والعافية. كما أنه يُطلعك على الخطوات المطلوب اتخاذها لجعل الخطة تتناسبك.

توضح لك الصفحات الأولى ما تحتاج إلى معرفته حاليًا. استخدم هذا الكتيب كمرجع، أو تصفحه من آن لآخر.

عندما يكون لديك أي استفسار، تصفح هذا الكتيب أو اتصل بوحدة خدمات الأعضاء. يمكنك أيضًا الاتصال بفريق برنامج رعايتك المدارة التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS).

إذا كنت تعيش في مقاطعات برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice عبر خط المساعدة 800.505.5678.

## الحصول على المساعدة من خدمات الأعضاء

هناك شخص سيساعدك في خدمات الأعضاء:

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 8 مساءً، ويوم السبت من 9 صباحًا إلى 5 مساءً  
اتصل بنا عبر الرقم المجاني: 800.303.9626

إذا كنت تعاني من إعاقة سمعية (لديك مشكلة في السمع)، ويمكنك الوصول إلى هاتف نصي/ جهاز اتصالات للصم (TDD/TTY)، فيرجى الاتصال بنا عبر الرقم المجاني: 711

إذا كنت تعاني من مشاكل في الرؤية وكنت ترغب في استخدام دليل مكتوب بطريقة برايل، أو دليل مسجل (شريط صوتي)، فاتصل بخدمات الأعضاء.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة طبية بعد ساعات العمل أو في أيام العطلات أو الإجازات، فاتصل بالخط الساخن للرعاية الصحية على مدار الساعة الخاص بـ MetroPlusHealth عبر الرقم المجاني 800.442.2560.  
للأزمات الصحية السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني 866.728.1885.

- ويمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء للحصول على مساعدة إذا كان لديك استفسار في أي وقت. يمكنك الاتصال بنا لاختيار مقدم الرعاية الأولية لك أو تغييره، أو للاستفسار عن المزايا والخدمات، أو للحصول على مساعدة بخصوص

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
للأزمات الصحية السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

الإحالات، أو لاستبدال بطاقة هوية مفقودة، أو للإبلاغ عن كونك حاملاً أو عن ولادة طفل جديد، أو للاستفسار عن أي تغيير قد يؤثر في المزايا الممنوحة لك أو لأسرتك.

- إذا كنتِ حاملاً أو تخططين للحمل، فسيكون الطفل جزءاً من خطة MetroPlusHealth الصحية بدءاً من يوم ولادته. وسيحدث ذلك ما لم يكن الطفل حديث الولادة ضمن فئة لا يمكنها الانضمام إلى برنامج إدارة خدمات الرعاية الصحية. يجب أن تتواصلي معنا أنتِ وLDSS في الحال إذا كنتِ حاملاً، ودعينا نساعدك في اختيار طبيب **لطفلك حديث الولادة** قبل ولادته.
- 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، فاتصلي 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. كما سيمكننا أيضاً مساعدتك في العثور على مقدم رعاية أولية (PCP) يمكنه خدمتك والتواصل معك باللغة التي تتحدثها.
- **بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقات**: إذا كنت تستخدم كرسيًا متحركًا أو مصابًا بالعمى أو تعاني من مشكلات في السمع أو الفهم، فاتصلي 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:

- آلة الهاتف النصي (رقم هاتفنا النصي هو 711)
- طباعة المعلومات بخط كبير
- إدارة الحالة
- المساعدة في تحديد موعد للزيارة
- أسماء وعناوين موفري الخدمات المتخصصين في التعامل مع إعاقاتك

- **إذا كنتِ أنتِ أو طفلك تحصلان على الرعاية في المنزل الآن**، فقد لا تكون الممرضة أو المرافق لكما على علم بانضمامكما لخطينا. **اتصلي بنا على الفور لضمان عدم توقف رعايتك المنزلية على نحو مفاجئ.**

### بطاقة هوية خطتك الصحية

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

احتفظ ببطاقة الهوية معك طوال الوقت وأظهرها في كل مرة تذهب فيها للرعاية. إذا كنت بحاجة للرعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يعتبر دليلاً على عضويتك. يجب عليك الاحتفاظ ببطاقة مزايا Medicaid. ستحتاج إلى هذه البطاقة للحصول على الخدمات التي لا تشملها خطة MetroPlusHealth.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## الجزء الأول: المعلومات الأساسية التي يتعين عليك معرفتها

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

- ربما تكون قد قمت بالفعل باختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك ليكون طبيبك الدائم. قد يكون هذا الشخص طبيباً أو ممرضة ممارسة أو مقدم رعاية صحية آخر. إذا لم تكن قد قمت بعد باختيار مقدم رعاية أولية (PCP) لك ولأسرتك، فيجب عليك القيام بذلك على الفور. إذا لم تقم باختيار طبيب في غضون 30 يوماً، بدءاً من استلامك لحزمة الترحيب الخاصة بك، فسنختار لك واحداً.
- يمكن لكل فرد من أفراد الأسرة أن يكون له مقدم رعاية أولية (PCP) مختلف، أو يمكنك اختيار مقدم رعاية أولية (PCP) واحداً لرعاية الأسرة بأكملها. يختص طبيب الأطفال بمعالجة الأطفال. يعالج أطباء خدمات طب الأسرة جميع أفراد الأسرة. يعالج أطباء الأمراض الباطنة البالغين. يجوز لك أيضاً اختيار تلقى خدمات مقدم الرعاية الأولية (PCP) عبر إحدى عيادات الصحة السلوكية. يمكن لخدمات الأعضاء (800.303.9626) التحقق مما إذا كان لديك مقدم رعاية أولية بالفعل أم لا، أو يمكنها مساعدتك في اختياره.
- يمكنك الوصول إلى دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت من خلال الرابط [metroplus.org](http://metroplus.org). يضم دليل مقدمي الخدمات جميع الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمختبرات، وغيرهم ممن يعملون بالتعاون مع MetroPlusHealth. وفيها تجد عناوين الأطباء، وأرقام هواتفهم، والتدريب الخاص الذي حصلوا عليه. سيوضح دليل مقدمي الخدمات الأطباء ومقدمي الخدمات الذين يستقبلون حالات جديدة. يجب عليك الاتصال بمكاتبتهم للتأكد من أنهم يستقبلون حالات جديدة في الوقت الذي تختار فيه مقدم رعاية أولية. يمكنك أيضاً طلب نسخة من دليل مقدمي الرعاية في المقاطعة التي تعيش فيها أو في المقاطعة التي تريد أن تحصل من خلالها على خدمات مقدم الرعاية من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بخطة MetroPlusHealth، [metroplus.org](http://metroplus.org)، أو عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء عبر رقم 800.303.9626.

قد ترغب في العثور على طبيب:

- قد زرته من قبل،
- يفهم مشكلاتك الصحية،
- يستقبل حالات جديدة،
- يمكنه خدمتك متواصلاً معك بلغتك أو
- يسهل الوصول إليه.

- يمكن للسيدات أيضاً اختيار واحد من أطباء التوليد أو أمراض النساء لتقديم الرعاية الصحية للنساء. لا تحتاج السيدات إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) لزيارة أحد أطباء التوليد أو أمراض النساء المدرجين بالخطة، حيث إنه بإمكانهن الخضوع لفحوص روتينية (مرتين في السنة)، ورعاية المتابعة إذا لزم الأمر، والرعاية المنتظمة أثناء فترة الحمل.
- نتعاقد أيضاً مع المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً (FQHC). تقدم جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً رعاية أولية ومتخصصة. يرغب بعض المستهلكين في الحصول على خدمات الرعاية من المراكز الصحية المؤهلة فيدرالياً نظراً لأن هذه المراكز تتمتع بتاريخ طويل من تقديم الخدمات في الأحياء المحلية. ربما ترغب في تجربتها نظراً لسهولة الوصول إليها. يجب عليك معرفة أن الاختيار بيدك. فبإمكانك أن تختار أحد مزودي الخدمات المذكورين في الدليل، أو يمكنك خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711) 866.728.1885 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني:

الاشتراك مع طبيب رعاية رئيسية في أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا التي نعمل معها، المُدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بخدمات الأعضاء عبر 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 من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. هناك أربع حالات يمكنك فيها زيارة مقدم خدمات آخر كنت تتعامل معه قبل الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth. في هذه الحالات، يجب على مقدم الخدمات الخاص بك الموافقة على التعاون مع MetroPlusHealth. يمكنك الاستمرار في زيارة طبيبك في الحالات التالية:
  - إذا كنتِ حاملاً عند الانضمام إلى MetroPlusHealth وكنْتِ تحصيلين على رعاية ما قبل الولادة. في هذه الحالة، يمكنكِ الاستمرار مع مقدم الخدمة إلى ما بعد الولادة من خلال تلقي خدمات رعاية ما بعد الوضع. تستمر هذه الرعاية حتى 12 أسبوعًا بعد الولادة.
  - إذا كنتِ، في الوقت الذي انضمت فيه إلى خطة MetroPlusHealth، تعاني من مرض أو حالة صحية تهدد حياتك وتزداد سوءًا مع مرور الوقت. في هذه الحالة، يمكنه طلب الاستمرار مع مقدم الخدمات الخاص به حتى 60 يومًا.
  - سدد برنامج Medicaid العادي مقابل رعايتك المنزلية وتحتاج إلى الاستمرار في تلقي هذه الرعاية لمدة لا تقل عن 120 يومًا، وذلك في وقت الانضمام إلى MetroPlusHealth. ففي هذه الحالة، يمكنك البقاء مع وكالة الرعاية المنزلية نفسها، أو الممرضة، أو المرافق ومبلغ الرعاية المنزلية نفسه، لمدة 90 يومًا على الأقل.
  - كنت تتلقى علاجًا لإحدى حالات الصحة السلوكية في وقت الانضمام إلى خطة MetroPlusHealth، 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. ستعمل خطة MetroPlusHealth بالتعاون معك ومع مقدم الخدمات المعني بك للتأكد من استمرار حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.
- إذا كنت مصابًا بمرض طويل الأمد، مثل فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز أو غيره من المشاكل الصحية المزمنة، فيمكنك اختيار اختصاصي ليؤدي دور مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني لك. يمكنك أنت أو مقدم الخدمات الاتصال بخدمات الأعضاء من أجل هذا الطلب الذي ستتم مراجعته والموافقة عليه على أساس كل حالة على حدة.
- يمكن للأعضاء أيضًا اختيار أن يكون مقدم الرعاية الأولية لهم في عيادة الصحة السلوكية.
- 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 مقدم الرعاية الأولية مرة واحدة كل ستة أشهر من دون إبداء أسباب، أو أكثر من مرة إذا كان لديك سبب وجيه. يمكنك أيضًا تغيير طبيب الولادة/أمراض النساء أو الاختصاصي الذي أحالك مقدم الرعاية الأولية الخاص بك إليه.
- إذا ترك مقدم الخدمات العمل مع خطة MetroPlusHealth، فسنبلغك بذلك في غضون 15 يومًا من تاريخ علمنا بذلك. إذا كنتِ ترغبين في ذلك، فقد تتمكنين من زيارة مقدم الرعاية الصحية ذلك إذا (1) كنتِ حاملاً عند انضمامك إلى

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

MetroPlusHealth وكنت تتلقين رعاية ما قبل الولادة، أو (2) كنت تتلقين علاجًا مستمرًا لحالة مرضية. في الحالة الأولى، يمكنك الاستمرار مع مقدم الخدمة إلى ما بعد الولادة من خلال تلقي خدمات رعاية ما بعد الوضع. وفي الحالة الثانية، يمكنك الاستمرار في دورة العلاج الحالية لمدة تصل إلى 90 يومًا. يجب على طبيبك الموافقة على التعاون مع MetroPlusHealth خلال هذا الوقت.

- إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، فارجع إلى مقدم الرعاية الأولية لديك أو اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

### كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة

- يُقصد بالرعاية الصحية المنتظمة إجراء الاختبارات، أو الفحوص المنتظمة، أو تلقي التطعيمات، أو غيرها من العلاجات اللازمة للحفاظ على صحتك، وتقديم المشورة لك عند الحاجة إليها، وإحالتك إلى المستشفى أو المختصين عند الحاجة. تعني الرعاية الصحية المنتظمة إذن التعاون بينك وبين مقدم الرعاية الصحية الأولية (PCP) للحفاظ على سلامتك أو للتأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاج إليها.
- 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. تذكر أن مقدم الرعاية الأولية المعني بك يعرف حالتك جيدًا ويعرف الطريقة المناسبة لتنفيذ الخطة الصحية الخاصة بك.
- يجب أن تكون خدمات الرعاية التي تحتاجها **ضرورية من الناحية الطبية**. يجب أن تكون حاجتك ملحة للحصول على الخدمات للأسباب التالية:
  1. الوقاية من أو تشخيص أو علاج ما قد يؤدي إلى المزيد من المعاناة.
  2. التعامل مع ما يشكل خطرًا على حياتك.
  3. التعامل مع مشكلة ما قد تسبب لك مرضًا؛ أو
  4. لعلاج ما قد يقيد أنشطتك العادية.
- سيعتني مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك، لكن يجب عليك تحديد موعد لزيارته. إذا لم تتمكن من الحضور إلى موعدك في أي مرة من المرات، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية المعني 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 ثلاثة أشهر من انضمامك للخطة.
- إذا كنت بحاجة للرعاية قبل زيارتك الأولى، اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية المعني بك لتوضيح مخاوفك. وسيرتب لك موعدًا مبكرًا. يجب أن تحافظ على حضور موعدك الأول لمناقشة تاريخك الطبي وطرح الأسئلة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- استخدم القائمة التالية كدليل مواعيد لمعرفة حدودنا بشأن وقت الانتظار بعد التقدم بطلب لتحديد موعد زيارة:
  - الفحوصات الروتينية والأساسية للبالغين: في غضون 12 أسبوعًا
  - الرعاية العاجلة: في غضون 24 ساعة
  - الزيارات المرضية غير العاجلة: في غضون 3 أيام
  - الرعاية الروتينية الوقائية: في غضون 4 أسابيع
  - زيارة متابعة بعد زيارة المريض الداخلي، أو زيارة لقسم الطوارئ، أو زيارة تتعلق بتعاطي المخدرات أو الصحة النفسية: 5 أيام
  - زيارة غير عاجلة تتعلق بتعاطي المخدرات أو الصحة النفسية: أسبوع واحد.

● استخدم القائمة التالية كدليل مواعيد لمعرفة حدودنا بشأن وقت الانتظار بعد التقدم بطلب لتحديد موعد زيارة في فترة ما قبل الولادة:

- الثلث الأول من الحمل: يجب أن تتم الزيارة خلال 3 أسابيع من طلب الرعاية
- الثلث الثاني من الحمل: يجب أن تتم الزيارة خلال أسبوعين من طلب الرعاية
- الثلث الثالث من الحمل: يجب أن تتم الزيارة خلال أسبوع واحد من طلب الرعاية
- الزيارة الأولى الخاصة بحديثي الولادة: في غضون أسبوعين من الخروج من المستشفى
- تنظيم الأسرة الأولي، يجب أن تتم الزيارة خلال أسبوعين من طلب الرعاية
- للإحالات المتخصصة والمسائل العاجلة أثناء الحمل:
- يجب أن تتم الإحالات العاجلة للأخصائيين في أقرب وقت ممكن سريريًا، على ألا يتجاوز ذلك 72 ساعة
- يجب أن تتم الإحالات التخصصية غير العاجلة في أقرب وقت ممكن سريريًا، على ألا تتجاوز مدتها أسبوعين إلى 4 أسابيع من تاريخ تقديم الطلب
- للمسائل غير الطارئة، ولكن العاجلة، يجب فحص الحوامل في غضون 24 ساعة من طلب الرعاية

### كيفية الحصول على رعاية متخصصة - إحالة

- 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. يُعد معظم هؤلاء الاختصاصيين من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. تحدّث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك للتأكد من معرفتك بالكيفية التي تتم بها الإحالات.
- إذا كنت تعتقد أن الاختصاصي لا يلبي احتياجاتك، فتحدّث إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك. يمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) مساعدتك إذا كنت تحتاج إلى زيارة أخصائي آخر.
- هناك بعض العلاجات والخدمات التي يجب على مقدم الرعاية الأولية (PCP) مطالبة MetroPlusHealth باعتمادها قبل أن تتمكن من الحصول 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.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

● إذا لم يتوفر اختصاصي في شبكة مقدمي الخدمات لدينا يمكنه توفير الرعاية التي تحتاج إليها، فسوف نوفر لك هذه الرعاية من خلال اختصاصي خارج [شبكة] خطتنا. ويطلق على ذلك **إحالة خارج الشبكة**. يجب على مقدم الرعاية الأولية (PCP) أو مقدم خدمات الخطة الصحية طلب الحصول على موافقة من خطة MetroPlusHealth قبل أن تتمكن من الحصول على إحالة لتلقي خدمات من مقدمي الرعاية خارج نطاق الشبكة. إذا أحالك مقدم الرعاية الأولية أو مقدم خدمات الخطة إلى مقدم خدمات خارج شبكتنا، فلن تكون مسؤولاً عن دفع أي تكاليف باستثناء أي مدفوعات مشتركة على النحو الموضح في هذا الدليل.

● للحصول على إحالة، يجب على طبيبك تزويدنا ببعض المعلومات. بمجرد حصولنا على جميع المعلومات، سنقرر في غضون يوم إلى ثلاثة أيام عمل ما إذا كان بإمكانك زيارة اختصاصي خارج نطاق الشبكة. لكننا لن نستغرق أكثر من 14 يومًا من تاريخ تلقي طلبك لاتخاذ هذا القرار. يمكنك أنت أو طبيبك طلب إجراء مراجعة عاجلة إذا كان طبيبك يشعر بأن التأخير سيسبب ضررًا خطيرًا لصحتك. وفي هذه الحالة، سنتخذ القرار ونوافقك بالرد في غضون يوم واحد إلى ثلاثة أيام عمل. لمزيد من المعلومات بشأن حالة طلبك، يُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

■ قد لا نوافق أحيانًا على إحالة خارج نطاق الشبكة نظرًا لوجود مقدم خدمات لدى خطة MetroPlusHealth يمكنه تقديم العلاج اللازم لك. 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. انظر صفحة 42 لمعرفة كيفية القيام بذلك.

■ في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالة خارج الشبكة لتلقي علاج معين؛ نظرًا لأنك طلبت الحصول على رعاية لا تختلف كثيرًا عن تلك التي يمكنك الحصول عليها من قبل مقدم الخدمات لدى MetroPlusHealth. 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. انظر صفحة 42 لمعرفة كيفية القيام بذلك.

● 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 دائمة، فلن تكون بحاجة إلى الحصول على إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى الرعاية.

● إذا كنت تعاني من مرض طويل الأمد أو مرض يُسبب إعاقة وتزداد حالتك سوءًا بمرور الوقت، فقد 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 عبر رقم 800.303.9626 للحصول على مساعدة في الوصول إلى مركز رعاية متخصصة.

## احصل على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة

### الرعاية الصحية للنساء

لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من قبل مقدم الرعاية الأولية لزيارة أحد مقدمي الخدمات في الحالات الآتية:

- إذا كنتِ حاملًا

خدمات الأعضاء:  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885  
800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

- إذا كنت تحتاجين إلى خدمات التوليد أو أمراض النساء،
- إذا كنت تحتاجين إلى خدمات تنظيم الأسرة،
- إذا كنت تريدين زيارة قابلة،
- كنت 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، وإجراء عملية إجهاض. يمكنك أيضاً، خلال زيارتك لتلقي هذه الخدمات، الخضوع لاختبارات الكشف عن الأمراض المنقولة جنسياً، 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 لزيارة 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 اتصلي بخدمات الأعضاء عبر رقم 800.303.9626 للحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن **Growing Up Healthy** الخاص بولاية نيويورك (800.522.5006) للحصول على أسماء مقدمي خدمات تنظيم الأسرة القريبين منك.

## الفحوصات الخاصة بالكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً

يجب على الجميع أن يعرفوا حالتهم بالنسبة إلى فيروس نقص المناعة البشرية. يُعد إجراء الفحوصات الخاصة بالكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسياً جزءاً من الرعاية الصحية المنتظمة التي ينبغي المواظبة عليها.

- 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 لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسياً/كن خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) تقديم تلك الخدمة لك أو الترتيب لحصولك عليها.
- إذا كنت تفضل عدم زيارة أحد مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlusHealth. للحصول على

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

مساعدة في العثور إما على مقدم الخدمة التابع للخطة أو مقدم الخدمة التابع لبرنامج Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

- يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية مجاناً أو الاختبار الذي لا يوجد به اسمك، اتصل على 800.541.AIDS (اللغة الإنجليزية) أو 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.

### العناية بالعيون

تتضمن هذه المزايا المشمولة بالتغطية الخدمات اللازم الحصول عليها من طبيب العيون، وأخصائي البصريات، واختصاصي المستلزمات البصرية، وتشتمل على فحص بصري ونظارات طبية إذا لزم الأمر. بشكل عام، يمكنك الحصول على هذه الخدمات مرة كل عامين، أو أكثر من مرة إذا لزم الأمر طبيًا. يجوز للمسجلين المصابين بمرض السكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسع الحدقة (شبكة العين) مرة واحدة خلال أي فترة مدتها 12 شهرًا. يجب أن تختار أحد مقدمي الخدمات المشاركين التابعين لنا.

عادة ما تُقدّم نظارات طبية جديدة، ذات إطارات مُعتمدة من قِبَل Medicaid مرة كل عامين. يجوز طلب عدسات جديدة أكثر من مرة، وذلك - على سبيل المثال - عندما تتغير قدرتك على الرؤية بأكثر من نصف ديوبتر (وحدة قياس قوة العدسة). يمكن إعادة إصلاح النظارة في حال تلفها وحدث كسر فيها. سيتم 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 الخدمة الأولية بإحالتك.

### الصحة السلوكية (الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان)

نريد أن نساعدك على الحصول على خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان التي قد تحتاجها. إذا ظننت في أي وقت أنك بحاجة لمساعدة بخصوص صحتك العقلية أو استخدامك للعقاقير، فيمكنك زيارة أي مزود رعاية صحية سلوكية في شبكتنا ليخبروك عن الخدمات التي قد تحتاج إليها. 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. لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات.

### اختبار الكشف عن الإصابة باكتئاب الأمهات

إذا كنتِ حاملاً أو أنجبتِ طفلاً مؤخراً، وتعتقدين أنكِ بحاجة إلى مساعدة فيما يتعلق بالشعور بالاكتئاب، يمكن الخضوع

خدمات الأعضاء:  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885  
800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

لاختبار لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكنك الخضوع لاختبار الكشف عن الإصابة بالاكنتاب في أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

## حالات الطوارئ

تحصل على تغطية على الدوام في حالات الطوارئ. يُقصد بالطوارئ حالة طبية أو سلوكية تتسم بما يلي:

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

قد تجعل حالة الطوارئ الشخص العادي يخشى أن يتعرض هو أو أي شخص آخر لأذى خطير دون رعاية على الفور.

تشتمل أمثلة رعاية الطوارئ على ما يلي:

- النوبة القلبية أو ألم حاد في الصدر
- نزيف لا يتوقف
- حرق شديد
- كسر في العظام
- مشكلات في النفس أو تشنجات أو 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

الأمثلة على حالات غير الطوارئ تشمل ما يلي:

- الزكام
- التهاب الحلق
- اضطراب في المعدة
- الجروح والحروق الطفيفة
- التواء العضلات.

قد تندرج المشكلات الأسرية كذلك ضمن الحالات غير الطارئة، مثل الانفصال، أو الرغبة في تعاطي الكحول أو العقاقير الأخرى. 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:

إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل عبر 911 أو اذهب إلى غرفة الطوارئ. أنت لست بحاجة إلى موافقة خطتك أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) قبل الحصول على رعاية الطوارئ، ولا يُطلب منك تلقي الخدمات من المستشفيات أو الأطباء التابعين لنا.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- إذا كنت غير متأكد، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP) أو خطة MetroPlusHealth. أخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يجري. سوف يقوم مقدم الرعاية الأولية أو ممثل خدمات الأعضاء بما يلي:
  - إخبارك بما ينبغي لك فعله في المنزل،
  - إخبارك بالحضور إلى العيادة الخاصة بمقدم الرعاية الأولية، أو
  - إخبارك بالذهاب إلى أقرب غرفة طوارئ.
- إذا كنت خارج المنطقة عند وجود حالة طارئة:
  - فإذهب إلى أقرب غرفة طوارئ. 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. توجه إلى غرفة الطوارئ فقط إذا كانت لديك حالة طارئة حقيقية.

يجب عدم التوجه إلى غرفة الطوارئ من أجل مشكلات صحية، مثل الإنفلونزا، أو التهاب الحلق، أو التهاب الأذن.

إذا كانت لديك تساؤلات، اتصل بمقدم الرعاية الأولية (PCP) أو MetroPlusHealth عبر رقم 800.303.9626.

## الرعاية العاجلة

- قد تلحق بك إصابة أو تُصاب بمرض غير طارئ لكنه لا يزال بحاجة إلى رعاية عاجلة.
- يمكن أن يكون ذلك طفلاً يعاني من ألم في الأذن يجعله يستيقظ في منتصف الليل ولا يتوقف عن البكاء.
  - قد يكون ذلك بسبب الإنفلونزا أو حاجتك إلى التقطيب.
  - وقد يكون التواء الكاحل أو وجود شظية لا تستطيع إزالتها.

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

## الرعاية خارج الولايات المتحدة

إذا سافرت خارج الولايات المتحدة، يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة والطائرة 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)، فسيتم عليك الدفع مقابل الحصول عليها.

## نحن نريد الحفاظ على صحتك

علاوة على الفحوصات الدورية والتطعيمات التي تحتاجينها أنت وعائلتك، إليك بعض الطرق الأخرى التي نقدمها 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
- دروس تثقيف صحي أخرى لك ولعائلتك

اتصل بخدمات الأعضاء عبر 800.303.9626 أو بادر بزيارة موقعنا [metroplus.org](http://metroplus.org) لمعرفة المزيد والحصول على قائمة بالجلسات القادمة.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## 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

تقدّم لك رعاية Medicaid Managed Care المُدارة عددًا من الخدمات التي تحصل عليها إلى جانب تلك التي تحصل عليها مع خدمة Medicaid الاعتيادية. ستوفر MetroPlusHealth معظم الخدمات التي ستحتاج إليها أو تنسقها لك. ويمكنك الحصول على بعض الخدمات دون الرجوع إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. وتشمل هذه الخدمات رعاية الطوارئ، وتنظيم الأسرة/اختبار فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) والاستشارات الطبية الخاصة بها، وكذلك خدمات إحالة ذاتية محددة، بما فيها تلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من خلال خطة MetroPlusHealth وخدمات أخرى يمكنك زيارة أي من مقدمي الخدمات التابعين لبرنامج Medicaid من أجل الحصول عليها. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على 800.303.9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى أي من الخدمات التالية.

### الخدمات المشمولة بتغطية خطة METROPLUSHEALTH

يجب عليك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth. يجب أن تكون جميع الخدمات ضرورية طبيًا أو سريريًا، على أن تكون مُقدّمة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو يحيلك لتلقيها. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على 800.303.9626 إذا كانت لديك أي استفسارات أو كنت في حاجة إلى أي من الخدمات التالية.

#### الرعاية الطبية الدورية

- زيارات إلى العيادة الخاصة بموفر الرعاية الأولية
- إحالات إلى المتخصصين
- اختبارات العين/الأذن

#### الرعاية الوقائية

- الرعاية الصحية للرضع
- الرعاية الصحية للأطفال
- فحوصات دورية
- التطعيمات للأطفال منذ الولادة وحتى مرحلة الطفولة
- الاستفادة من خدمات العلاج والتشخيص والفحص المبكر والدوري (EPSDT) للمسجلين منذ الولادة وحتى سن 21 عامًا.
- استشارات الإقلاع عن التدخين
- الحصول على الإبر والمحاقن
- التعرف على فيروس نقص المناعية وتقليل احتمالية الإصابة به

#### رعاية الأمومة

- الرعاية في فترة الحمل

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- خدمات الأطباء/القابلات والمستشفيات
- رعاية حديثي الولادة
- الفحص لعلاج الاكتئاب أثناء الحمل وحتى عام بعد الولادة

### الرعاية الصحية المنزلية

- يجب أن تكون ضرورية من الناحية الطبية ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth
  - زيارة صحية منزلية واحدة لازمة طبيًا بعد الولادة، وزيارات إضافية حسب الضرورة الطبية للنساء اللواتي يواجهن مخاطر عالية
  - زيارتان على الأقل للرضع في الحالات مرتفعة الخطورة (حديثي الولادة)
  - 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 ضرورية من الناحية الطبية ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth
  - الرعاية الشخصية/ الرعاية المنزلية - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام والمساعدة على تحضير الوجبات والتدبير المنزلي.
  - خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS) - المساعدة على الاستحمام، وارتداء الملابس، وتناول الطعام، وتحضير الوجبات والتدبير المنزلي، بالإضافة إلى مهام الرعاية الصحية المنزلية والتمريض. يقدم هذه الخدمات مساعد تختاره وتوجّهه بنفسك.
  - للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بـ MetroPlusHealth عبر رقم 800.303.9626.

### نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية (PERS)

- عبارة عن شيء ترتديه في حال واجهت ظرفًا طارئًا.
- للتأهيل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تكون متلقياً لخدمات الرعاية الشخصية/الرعاية المنزلية أو خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك.

### خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية (PCP).
- تشمل خدمات التنقيف الصحي والتغذية والتمريض والرعاية الاجتماعية والمساعدة المتعلقة بالحياة اليومية والعلاج التأهيلي والخدمات الصيدلانية والإحالات الإضافية لتلقي خدمات العناية بالأسنان وغيرها من أنواع الرعاية المتخصصة.

### خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين المصابين بالإيدز

- يجب أن يوصي بها مقدم الرعاية الأولية (PCP).
- تشمل خدمات الرعاية الطبية العامة والتمريض، وخدمات الدعم في حالات تعاطي المخدرات، والخدمات الداعمة للصحة النفسية، والخدمات الغذائية، بالإضافة إلى خدمات التفاعل الاجتماعي، والأنشطة الترفيهية، وأنشطة تعزيز الصحة والعافية.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## علاج مرض السل (TB)

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

### رعاية الحالات المتأخرة

- تساعد رعاية الحالات المتأخرة المرضى وأسرة في العناية باحتياجاتهم الخاصة التي تظهر في أثناء المراحل الأخيرة من المرض وبعد الوفاة.
- يجب أن تكون ضرورية طبيًا ومُنسَقًا لها من قِبَل خطة MetroPlusHealth.
- 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.

يمكن للأطفال الذين تقل أعمارهم عن واحد وعشرين (21) عامًا الذين يحصلون على خدمات رعاية الحالات المتأخرة أيضًا الحصول على الخدمات العلاجية والرعاية الملطفة اللازمة طبيًا.

إذا كانت لديك أي تساؤلات عن هذه المزايا، فيمكنك الاتصال بقسم خدمة الأعضاء لدينا عبر رقم 800.303.9626.

### رعاية الأسنان

تؤمن MetroPlusHealth بأن توفير رعاية الأسنان الجيدة أمر مهم لرعايتك الصحية العامة. لذا، توفر رعاية الأسنان بموجب تعاقده مع مؤسسة DentaQuest، الخبيرة في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة، أو من خلال تعاقده مع أطباء أسنان خبراء في تقديم خدمات الأسنان عالية الجودة. تتضمن الخدمات المشمولة خدمات طب الأسنان العادية والروتينية مثل:

- فحوصات الأسنان الوقائية
- التنظيف
- الأشعة السينية
- الحشوات
- وغير ذلك من الخدمات لفحص أي تغييرات أو مشكلات قد تتطلب العلاج و/أو المتابعة لك.

في ظروف معينة، قد تغطي MetroPlusHealth خدمات إضافية بالتأمين، مثل:

- أطقم الأسنان
- الغرسات
- تيجان الأسنان
- القنوات الجذرية

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،

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

وجراحات الفم وأمراض اللثة. اتصل بشركة DentaQuest عبر الرقم 844.284.8819 لاختيار طبيب أسنان للرعاية الأولية. يمكنك الحصول على قائمة بأطباء الأسنان المشاركين عبر الإنترنت [metroplus.org](http://metroplus.org) أو بالطلب من خلال الاتصال على خدمات أعضاء MetroPlusHealth عبر 800.303.9626. إذا لم تقم باختيار طبيب أسنان، فسيتم اختيار أحدهم لك. يمكنك دائمًا تغيير طبيب الأسنان المعني بك. اتصل بطبيب أسنانك الحالي لمعرفة ما إذا كان مُشاركًا مع DentaQuest.

- إذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغيير طبيبك الحالي، فيرجى الاتصال بشركة DentaQuest عبر الرقم 844.284.8819، أو يرجى الاتصال بخطة MetroPlusHealth عبر الرقم 800.303.9626. ممثلو قسم خدمات الأعضاء متاحون دائمًا لتقديم المساعدة لك. يتحدث الكثير منهم بلغتك أو لديهم تعاقد مع خدمات الخطوط اللغوية.

- أبرز بطاقة هوية العضوية للحصول على مزايا رعاية الأسنان. لن تحصل على بطاقة هوية منفصلة لتلقي خدمات رعاية 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.

### رعاية تقويم الأسنان

تشمل خدمات الرعاية التي تقدمها MetroPlusHealth مقوم الأسنان للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين يعانون من مشكلة خطيرة في أسنانهم، مثل عدم القدرة على مضغ الطعام بسبب التقوس الشديد في الأسنان، أو الحنك المشقوق، أو الشفة المشقوقة.

### الرعاية البصرية

- خدمات أخصائي البصريات وموزع مستلزمات العيون وطبيب العيون، وتغطية العدسات اللاصقة وعدسات البولي كربونات والأعين الصناعية و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عندما يكون ذلك ضروريًا من الناحية الطبية. تتم تغطية الأعين الصناعية حسب طلب مقدم خدمات الخطة.
- فحوصات العين، كل عامين عمومًا، ما لم تكن هناك حاجة طبية لإجرائها أكثر من ذلك.
- النظارات (زوج جديد من الإطارات المُصدَّق عليها من قبل Medicaid كل عامين أو أكثر عند لزوم ذلك طبيًا)
- اختبار ضعف الرؤية والوسائل المساعدة على الإبصار المطلوبة من الطبيب
- الحالات المتخصصة من أجل أمراض ومشكلاتها
- يجوز للمسجلين المصابين بمرض السُّكري إحالة أنفسهم للخضوع لفحص الإصابة بتوسّع الحدقة (شبكة العين) مرة واحدة خلال أي فترة مدتها 12 شهرًا.

### رعاية المستشفى

- رعاية مرضى العيادات الداخلية
- رعاية مرضى العيادات الخارجية
- التحاليل المعملية وصور الأشعة السينية وغيرها من التحاليل الأخرى اللازمة

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## رعاية الطوارئ

- خدمات رعاية الطوارئ هي إجراءات وعلاجات وخدمات لازمة لتقييم الحالة الطارئة أو استقرارها.
- 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 للمرضى الداخليين أو في مكان آخر. يعرف ذلك باسم خدمات ما بعد استقرار الحالة.
- لمعرفة المزيد عن خدمات الطوارئ، انظر الجزء الأول.

## الرعاية المتخصصة

تشمل الخدمات المقدمة من الممارسين الآخرين، وتتضمن:

- أخصائي العلاج الطبيعي
- أخصائي العلاج الوظيفي والنطق
- أخصائي السمع
- القابلات
- إعادة التأهيل القلبي

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

تشمل الرعاية القصيرة المدى أو إعادة التأهيل و الرعاية الطويلة الأمد؛

- يجب أن تتم التوصية بها من خلال طبيب وأن يكون مصرحاً بها من قِبَل خطة MetroPlusHealth؛
- 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.

## إعادة التأهيل

يغطي برنامج MetroPlusHealth الإقامة لفترة قصيرة أو لإعادة التأهيل في منشأة دار رعاية ماهرة.

## التنسيب الطويل الأجل:

يغطي برنامج MetroPlusHealth الإسكان الطويل الأمد في منشأة دار رعاية للأعضاء البالغين من العمر 21 عامًا أو أكثر.

## يُقصد بالإسكان الطويل الأمد أنك ستعيش في منشأة دار رعاية

عندما تكون مؤهلاً للإسكان الطويل الأمد، يكون بإمكانك اختيار واحدة من دور الرعاية المدرجة في شبكة MetroPlusHealth والتي تلبي احتياجاتك. اتصل عبر الرقم 800.303.9626 للحصول على مساعدة في العثور على دار رعاية داخل شبكتنا.

إذا كنت ترغب في العيش داخل دار عاية ليست مُدرجة ضمن شبكة MetroPlusHealth، فيتعين عليك الانتقال إلى خطة أخرى تشتمل شبكتها على دار الرعاية التي اخترتها. اتصل بـ New York Medicaid Choice عبر رقم 800.505.5678 للحصول على إجابات على تساؤلاتك حول موفري خدمات دار الرعاية وشبكات الخطة.

قد يختار المحاربون القدامى المؤهلون أو زوجات المحاربين القدامى المؤهلين أو آباء المحاربين القدامى المؤهلين حاملي

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## النجوم الذهبية الإقامة في دار رعاية المحاربين القدامى.

إذا كنت من المحاربين القدامى المؤهلين، أو زوجًا/ زوجةً لأحد المحاربين القدامى المؤهلين، أو أحد الوالدين المؤهلين الحاصلين على وسام النجمة الذهبية لمحارب قديم مؤهل، وترغب في العيش في دار رعاية للمحاربين القدامى، سنساعدك في ترتيب قبولك في إحدى دور رعاية المحاربين القدامى ضمن شبكتنا التشغيلية. إذا لم يكن لدى MetroPlusHealth دار رعاية للمحاربين القدامى ضمن شبكتها التشغيلية، يمكنك الانتقال إلى خطة رعاية صحية مُدارة ضمن Medicaid تحتوي على دار رعاية للمحاربين القدامى في شبكتها.

## تحديد أهليتك لخدمات دار الرعاية الطويلة الأمد في Medicaid

يجب أن تتقدم بطلب لإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS) لتوكل لـ Medicaid و/أو MetroPlusHealth سداد تكاليف خدمات دار الرعاية الطويلة الأمد. ستراجع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية ذلك وممتلكاتك بهدف تحديد أهليتك للحصول على خدمات دار الرعاية الطويلة الأمد. كما ستطلعك إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية على أي تكاليف قد تساهم بها في خدمة دار الرعاية الطويلة الأمد المقدمة لك.

## مصادر إضافية

إذا كان القلق يساورك بشأن خدمة دار الرعاية الطويلة الأمد، أو اختيار دار رعاية، أو تأثير ذلك في وضعك المالي، فهناك موارد إضافية لمساعدتك.

- حيث تقدم شبكة دعم المستهلك المستقلة (ICAN) مساعدة مجانية وسرية. يمكنك الاتصال عبر الرقم 844.614.8800، أو زيارة [icannys.org](http://icannys.org).
- مكتب ولاية نيويورك لشؤون كبار السن
- معلومات التأمين الصحي والاستشارة والمساعدة (HIICAP) تقدم لك دعمًا واستشارة مجانية بشأن تساؤلاتك حول التأمين الصحي. اتصل عبر الرقم: 800.701.0501.
- NY CONNECTS هو رابط يصلك بالخدمات ووسائل الدعم الطويلة الأمد. يمكنك الاتصال عبر الرقم 800.342.9871، أو زيارة [nyconnects.ny.gov](http://nyconnects.ny.gov).
- يصف ميثاق حقوق دار الرعاية (NHBOR) حقوقك ومسؤولياتك كمقيم في دار رعاية. لمعرفة المزيد عن ميثاق حقوق دار الرعاية، يرجى زيارة [health.ny.gov/facilities/nursing/rights/](http://health.ny.gov/facilities/nursing/rights/).

## الرعاية الصحية السلوكية

تشتمل الرعاية الصحية السلوكية على الصحة العقلية وعلاج تعاطي المخدرات (الكحول والعقاقير) وخدمات إعادة التأهيل. جميع أعضائنا لديهم إمكانية الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، التي تشمل:

## الرعاية الصحية العقلية للبالغين

- خدمات الطب النفسي
- الخدمات النفسية
- علاج الصحة العقلية للمرضى الداخليين والخارجيين

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- 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 الصحة العقلية للبالغين في حالات الأزمات النفسية
- برنامج رعاية حالات الطوارئ النفسية الشامل (CPEP)، بما في ذلك خدمات الملاحظة الممتدة
- خدمات التدخل في الأزمات
  - خدمات الهاتف المحمول والأزمات الهاتفية
- برامج علاج الأزمات في مرافق الإيواء
  - دعم الأزمة السكنية: هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من أعراض الاضطرابات العاطفية. لا يمكن علاج هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون الحصول على مساعدة.
  - سكن الأزمات الحرجة: هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

#### خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات للبالغين الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا

- خدمات الأزمات/ التخلص من السموم
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار الحالات
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الداخليين
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الخارجيين
- خدمات إعادة التأهيل للمرضى الداخليين
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء
  - مراقبة استقرار الحالة
  - إعادة التأهيل
  - إعادة الدمج في المجتمع
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الخارجيين
  - العيادة الخارجية
    - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
    - الخدمات المساعدة لمراقبة حالات الانسحاب
    - العلاج بمساعدة الأدوية
  - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)
- علاج اضطراب القمار المُقدّم من البرامج المعتمّدة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS)
  - تغطي خطة MetroPlusHealth علاج اضطرابات إدمان لعب القمار الذي تقدمه البرامج المعتمّدة 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 مقمّم خدمة، فيُرجى الاتصال بخدمات الأعضاء لدى MetroPlusHealth عبر الرقم 800.303.9626.

#### خدمات الحد من مخاطر الإدمان

إذا كنت في حاجة إلى مساعدة تتعلق باضطراب تعاطي المخدرات، فيمكن أن تقدم خدمات الحد من المخاطر نهجًا كاملاً موجّهًا للمريض لصحتك ورفاهيتك. تغطي خطة MetroPlusHealth 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.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (711:TTY).

#### خدمات الرعاية الصحية السلوكية للأطفال

تقدم خطة MetroPlusHealth المزيد من خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة الخطة الصحية الخاصة بك.

قد تكون بعض هذه الخدمات مشمولة بالفعل بتغطية خطة MetroPlusHealth لبعض الأطفال المؤهلين ممن تبلغ أعمارهم أقل من 21 عامًا.

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات علاج الاضطرابات الناتجة عن تعاطي المخدرات (مُقدّمة من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان)

- خدمات التدخل في الأزمات

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار الحالات
- خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الداخليين
- خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الخارجيين
- خدمات إعادة التأهيل للمرضى الداخليين
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء
  - مراقبة استقرار الحالة
  - إعادة التأهيل
  - إعادة الدمج في المجتمع
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الخارجيين
  - العيادة الخارجية
    - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
    - الخدمات المساعدة لمراقبة حالات الانسحاب
    - العلاج بمساعدة الأدوية
  - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
  - برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

ستغطي خطة MetroPlusHealth هذه الخدمات لجميع الأطفال والشباب المؤهلين الأقل من 21 عامًا، بما في ذلك هؤلاء الذين:

- يحصلون على دخل الضمان التكميلي (SSI)؛
- يتمتعون بميزة التأمين الفيدرالي للضمان الاجتماعي ضد العجز (SSDI)؛
- تم اعتماد حالتهم باعتبارهم من ذوي إعاقة من خلال لجنة مراجعة العجز الطبي في ولاية نيويورك.

### رعاية الصحة النفسية للأفراد أقل من 21 عامًا

- جميع الأطفال أقل من 21 عامًا مؤهلون للحصول على الخدمات التالية:
- برنامج رعاية حالات الطوارئ النفسية الشامل (CPEP)، بما في ذلك خدمات الملاحظة الممتدة
  - الإقامة الجزئية في المستشفى
  - الخدمات النفسية للمرضى الداخليين
  - الاستشارة الفردية والجماعية من خلال عيادات مكتب ولاية نيويورك للصحة النفسية (OMH)
  - خدمات علاج ودعم الأطفال والعائلة (CFTSS)، بما في ذلك:
    - ممارس معتمد من خارج الشبكة (OLP)
    - إعادة التأهيل الاجتماعي النفسي (PSR)
    - الدعم والعلاج النفسي المجتمعي (CPST)
    - خدمات دعم الأقران الأسرية (FPSS)
    - التدخل في الأزمات (CI)
    - خدمات دعم الأقران للشباب (YPS)
  - خدمات الطب النفسي
  - الخدمات النفسية
  - الحقن للحالات المتعلقة بالصحة السلوكية

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 866.728.1885  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني:

- خدمات علاج أزمات الأطفال في مرافق الإيواء هذا برنامج دعم وعلاج للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. تساعد هذه الخدمات الأشخاص في التغلب على الأزمة العاطفية والعودة إلى حياتهم الطبيعية في بيئتهم ومجتمعهم.

الأطفال أقل من 21 عامًا مؤهلون للحصول على خدمات الصحة النفسية التالية (الأعمار من 18 إلى 20 عامًا):

- العلاج المجتمعي الفعال (ACT)
- الرعاية اليومية المتواصلة (CDT)
- الخدمات الشخصية الموجهة للاستشفاء (PROS)
- برامج علاج الأزمات في مرافق الإيواء
  - خدمات دعم علاج الأزمات في مرافق الإيواء هذا برنامج مخصص للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من أعراض الاضطرابات العاطفية. لا يمكن علاج هذه الأعراض في المنزل أو في المجتمع دون الحصول على مساعدة.
  - العلاج المكثف للأزمات في مرافق الإيواء. هذا برنامج علاجي للأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر ممن يعانون من ضائقة عاطفية شديدة.

رعاية اضطرابات تعاطي المخدرات للأفراد الأقل من 21 عامًا

- خدمات الأزمات/ التخلص من السموم
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار الحالات
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الداخليين
  - خدمات التعامل مع الانسحاب ومراقبة استقرار حالات المرضى الخارجيين
- خدمات إعادة التأهيل للمرضى الداخليين
- خدمات علاج الإدمان في مرافق الإيواء
  - مراقبة استقرار الحالة
  - إعادة التأهيل
  - إعادة الدمج في المجتمع
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الخارجيين
  - العيادة الخارجية
    - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
    - الخدمات المساعدة لمراقبة حالات الانسحاب
    - العلاج بمساعدة الأدوية
  - خدمات إعادة تأهيل المرضى الخارجيين
  - برامج علاج تعاطي المواد الأفيونية (OTP)

الخدمات المنزلية والمجتمعية للأطفال (HCBS)

تغطي ولاية نيويورك خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية (HCBS) بموجب برنامج إعفاء الأطفال. تغطي MetroPlusHealth خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية للأعضاء المشاركين في برنامج إعفاء الأطفال، وتوفر إدارة الرعاية لهذه الخدمات.

خدمات الأعضاء:  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885 (الهاتف النصي: 711)

تقدم خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية خدمات شخصية ومرنة لتلبية احتياجات كل طفل/ شاب. تتوفر الخدمات المنزلية والمجتمعية في أكثر الأماكن راحةً للأطفال/ الشباب والأسر، وتدعمهم فيما يعملون على تحقيق أهدافهم وإنجازاتهم.

### من يمكنه الحصول على خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية؟

خدمات الأطفال المنزلية والمجتمعية هي للأطفال والشباب الذين:

- يحتاجون إلى المزيد من الرعاية والدعم ليقبوا في المنزل/ المجتمع
- لديهم احتياجات صحية، أو نمائية و/أو صحة سلوكية معقدة
- يرغبون في تجنب الذهاب إلى المستشفى أو منشأة رعاية طويلة الأمد
- يتأهلون للحصول على الخدمات المنزلية والمجتمعية، ويشاركون في برنامج إعفاء الأطفال

وسيمكن الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من الحصول على هذه الخدمات من خلال الخطة الصحية الخاصة بهم:

- التأهيل المجتمعي
- التأهيل النهاري
- خدمات المناصرة والدعم من الأسر أو مقدم الرعاية
- خدمات التدريب قبل المهني – يجب أن يكون عمرك 14 عامًا أو أكثر
- التوظيف المدعوم- يجب أن تكون السن 14 عامًا فأكثر
- خدمات الراحة (الراحة المخططة والراحة في الأزمات)
- الرعاية التلطيفية
  - العلاج التعبيري
  - العلاج بالتدليك
  - خدمات صدمات الفقد
  - إدارة الألم والعرض
  - النقل غير الطبي

سيتمكن الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من الوصول إلى الخدمات التالية من خلال دور صحية معينة باستخدام

بطاقة Medicaid:

- التعديلات البيئية
- تعديلات المركبات
- وسائل التكنولوجيا التكميلية والمساعدة

يجب أن يتلقى الأطفال/ الشباب المشاركون في برنامج إعفاء الأطفال خدمة إدارة الرعاية. توفر إدارة الرعاية شخصًا يمكنه المساعدة في العثور على الخدمات المناسبة لك والحصول عليها.

- إذا كنت تتلقى إدارة الرعاية من وكالة إدارة الرعاية المنزلية الصحية (CMA)، يمكنك البقاء مع CMA الخاصة بك. سيعمل MetroPlusHealth مع وكالة إدارة الرعاية لمساعدتك في الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها.
- إذا كنت تتلقى خدمة إدارة الرعاية من خدمة تقييم الأطفال والشباب (C-YES)، فستعمل خطة MetroPlusHealth الصحية مع C-YES وتوفر خدمة إدارة الرعاية الخاصة بك.

### خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية (VFCA) بموجب المادة 29-ا

خدمات الأعضاء:  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885  
800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

تغطي خطة MetroPlusHealth خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية (VFCA) بموجب المادة 29-1 للأطفال والشباب دون سن 21 عامًا.

تعمل المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1 مع الأسر على تعزيز العافية والنتائج الإيجابية للأطفال الذين في رعايتها. وتستخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1 ممارسات مستنيرة للخدمات لتلبية الاحتياجات الفريدة لكل طفل.

لا تخدم المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1 سوى الأطفال والشباب الذين تتم إحالتهم إليها من جانب الوكالة المحلية المعنية بالخدمات الاجتماعية.

تشمل خدمات المنشآت الصحية التابعة لوكالة الكفالة التطوعية بموجب المادة 29-1 ما يلي:

#### خدمات أساسية محدودة ذات صلة بالصحة

1. بناء المهارات
2. وسائل الدعم التمريضية وإدارة إجراءات تناول الأدوية
3. خطط العلاج في إطار برنامج Medicaid والتخطيط لإنهاء العلاج
4. خدمات الملاحظة والاستشارات السريرية
5. عملية الاتصال/ الإدارة المتعلقة بالرعاية المُدارة

و

#### خدمات أخرى محدودة ذات صلة بالصحة

1. خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المتعلقة بالصحة البدنية
2. خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المتعلقة بالنمو والصحة السلوكية
3. خدمات دعم وعلاج الأطفال والأسرة (CFTSS)
4. الخدمات المنزلية والمجتمعية للأطفال (HCBS)

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

#### إدارة الرعاية الصحية المنزلية

ترغب خطة MetroPlusHealth في تلبية جميع احتياجاتك الصحية. إذا كنت تعاني من عدة مشكلات صحية، فيمكنك الاستفادة من إدارة الرعاية الصحية المنزلية للمساعدة على تنسيق جميع الخدمات الصحية التي تتلقاها.

يمكن لمدير الرعاية الصحية المنزلية القيام بما يلي:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك ومقدمي الرعاية الآخرين لتنسيق جهود الرعاية الصحية الخاصة بك؛
- التعاون مع الأشخاص الذين تثق بهم، مثل أفراد عائلتك أو أصدقائك، لمساعدتك في التخطيط لخدمات الرعاية والحصول عليها؛
- المساعدة في ترتيب مواعيد زيارات مقدم الرعاية الأولية المعني بك ومقدمي الرعاية الآخرين؛ و
- المساعدة في إدارة المشكلات الطبية المزمنة، مثل السكري، والربو، وارتفاع ضغط الدم.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

لمعرفة المزيد عن دور الرعاية الصحية، اتصل بخدمة الأعضاء عبر رقم 800.303.9626.

## 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.

سيغطي برنامج MetroPlusHealth تنسيق الرعاية المتعلقة بأدوية العقم المحدودة التي يغطيها برنامج صيدلانية Medicaid. تتضمن 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 بحمل بعد 12 شهرًا من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.
- أن يكون عمرك بين 35 - 44 عامًا، ولم تُرزقي بحمل بعد 6 أشهر من ممارسة الجماع بشكل منتظم ومن دون استخدام وسائل منع الحمل.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): (711).

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

إذا كنت معرضًا لخطر الإصابة بالسكري من النوع الثاني، فإن خطة MetroPlusHealth تغطي الخدمات التي قد تساعدك في هذا الشأن.

تغطي MetroPlusHealth خدمات الوقاية من الإصابة بالسكري من خلال البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP). ستغطي هذه الميزة 22 جلسة تدريب جماعية مقدمة من البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري (NDPP) على مدار 12 شهرًا.

يُعد البرنامج الوطني للوقاية من الإصابة بالسكري برنامجًا تثقيفيًا مصممًا لدعم ومساعدة الأشخاص المعرضين لخطر الإصابة بالسكري من النوع الثاني. يتألف البرنامج من جلسات تدريب جماعية تركز على الآثار الإيجابية طويلة الأمد للأكل الصحي وممارسة التمارين الرياضية. تشمل أهداف هذه التغييرات في أسلوب الحياة فقدانًا بسيطًا 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 مؤهلًا لتلقي خدمات الوقاية من الإصابة بالسكري إذا حصلت على توصية من طبيب أو ممارس معتمد آخر، وإذا كنت:

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- تبلغ من العمر 18 عامًا على الأقل،
- لست حاملاً في الوقت الحالي،
- 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).

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

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

## النقل

يغطي برنامج Medicaid العادي وسائل النقل الطبي في حالات الطوارئ و/أو غير الطوارئ. للحصول على خدمات النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بـ (MAS) Medical Answering Services عبر الرقم 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 ستزوره. تتضمن وسائل النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الملاكي، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف، والنقل العام. إذا كنت بحاجة لوجود مرافق يذهب إلى موعد الطبيب برفقتك أو كان طفلك عضوًا في MetroPlusHealth، فتُغطى تكاليف المواصلات للمرافق أو الأب أو الوصي.

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

**ملحوظة:** للأشخاص غير المواطنين الذين لا يمتلكون وثائق رسمية، ويبلغون من العمر 65 عامًا فأكثر، لا تشمل الخطة النقل غير الطارئ.

## خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)

تغطي MetroPlusHealth علاج تحليل السلوك التطبيقي (ABA) الذي يتم تقديمه من خلال:

- محلل سلوك معتمد (LBA)، أو
- مساعد محلل سلوك معتمد (CBAA) تحت إشراف محلل سلوكي معتمد.

من الذي يمكنه الحصول على خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)؟

الأطفال/الشباب دون سن 21 عامًا الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب طيف التوحد و/أو متلازمة ريت. إذا كنت تعتقد أنك مؤهل للحصول على خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA)، فتحدّث إلى مُقدّم الخدمات المعني بك بشأن هذه الخدمة. ستعمل خطة MetroPlusHealth بالتعاون معك ومع مُقدّم الخدمات المعني بك للتأكد من حصولك على الخدمة التي تحتاج إليها.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## تشمل خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA) ما يلي:

- التقييم والعلاج بواسطة طبيب، أو محلل سلوك معتمد، أو مساعد محلل سلوك معتمد،
- العلاجات الفردية التي يتم تقديمها في المنزل أو أي بيئة أخرى،
- علاج السلوك التكيفي الجماعي،
- التدريب والدعم للأسرة ومُقدِّمي الرعاية.

لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

## الرعاية والخدمات المتعلقة باضطراب الهوية الجنسية

تغطي MetroPlusHealth الرعاية والخدمات التالية المتعلقة باضطراب الهوية الجنسية:

- جراحات وخدمات وإجراءات تغيير الجنس (تغيير الجنس)،
- مثبطات البلوغ (أدوية تستخدم لتأخير آثار البلوغ)، و
- العلاج الهرموني العابر للجنس (الأدوية الهرمونية المستخدمة للمساعدة في تغيير الجنس).

## ما المقصود باضطراب الهوية الجنسية؟

اضطراب الهوية الجنسية هو الشعور بالانزعاج أو الضيق الذي قد يحدث عندما يكون هناك تعارض بين الجنس الذي تم تحديده عند الولادة والجنس الذي تحدده أنت.

## جراحات تغيير نوع الجنس

قبل الخضوع لجراحة لعلاج اضطراب الهوية الجنسية، يجب عليك:

- الحصول على قرار ضرورة طبية من أخصائي طبي مؤهل،
- يعمر 18 عامًا أو أكثر. ستتم مراجعة الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا على أساس كل حالة على حدة للضرورة الطبية، ويجب أن يحصلوا على موافقة مسبقة من MetroPlusHealth، حسب الاقتضاء.
- قد عشت في دور جنسي يتوافق مع هويتك الجنسية لمدة 12 شهرًا. خلال هذه الفترة، يجب أن تكون قد تلقيت استشارات صحية سلوكية، حسب ما يراه أخصائي طبي مؤهل معالج، و
- قد حصلت على رسالتين من أخصائيين صحيين مؤهلين ومرخصين من ولاية نيويورك يوصون بإجراء عملية جراحية بناءً على تقييمهم الخاص.

## مثبطات البلوغ والهرمونات الجنسية المتداخلة

ستوفر MetroPlusHealth العلاج الهرموني الضروري طبيًا لعلاج اضطراب الهوية الجنسية.

العلاج باستخدام مثبطات البلوغ، يجب أن يكون:

- بناءً على قرار من أخصائي طبي مؤهل.

يجب أن يستوفي العلاج بالهرمونات الجنسية المتداخلة المعايير التالية الخاصة بالعمر:

- يجب أن يحصل الأعضاء البالغون من العمر 16 عامًا أو أكثر على تحديد الضرورة الطبية من قبل أخصائي مؤهل.
- كما يجب أن يحصل الأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و 17 عامًا على قرار من أخصائي طبي مؤهل بأنك مؤهل وجاهز للعلاج.
- يجب أن يستوفي الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 16 عامًا المعايير المذكورة أعلاه، وأن يحصلوا على موافقة مسبقة من MetroPlusHealth، حسب الاقتضاء.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الرعاية والخدمات المتعلقة باضطراب الهوية الجنسية. لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626.

### بدلات الخدمات (ILS)

ILS هي خدمات أو أطر لا يشملها برنامج Medicaid ولكنها بدائل مناسبة طبيًا للخدمات أو الأطر المشمولة بالبرنامج.

### وجبات مخصصة طبيًا (MTM)

تقدم MetroPlusHealth برنامجًا مجانيًا للوجبات المخصصة طبيًا، الذي يوفر وجبات صحية يتم توصيلها مباشرة إلى منزلك. هذه خدمة بديلة بدلاً من ساعات خدمة مساعد الرعاية الشخصية (PCA). يُستخدم لإعداد الوجبات أو شراء الطعام أو الإقامة في المستشفى و/أو زيارات قسم الطوارئ.

من خلال هذا البرنامج، يمكن أن تحصل أنت والأعضاء المؤهلون للانضمام إلى البرنامج على:

- مساعدة من أحد اختصاصي الحمية والتغذية المسجلين. ويكون هذا الشخص أحد خبراء الغذاء والتغذية، وسيساعد في تقديم التوجيه والدعم في اختيار الأغذية الصحية.
  - ما يصل إلى وجبتين في اليوم يتم توصيلهما إلى منزلك لمدة ستة أشهر في كل مرة. وربما تكون قادرًا على متابعة الحصول على الوجبات طالما كنت مؤهلاً للانضمام إلى هذا البرنامج. وتكون هذه الوجبات مخصصة لاحتياجاتك الصحية المخصصة، ويمكنها أن تساعدك في إمكانية الحصول على الأغذية الصحية والمغذية.
- يتم تقديم هذا البرنامج إلى أعضاء Medicaid الذين يبلغون من العمر 18 عامًا والأعضاء الأكبر سنًا. ويجب أن يكون لدى الأعضاء مكان آمن لتخزين الوجبات وتسخينها، و:
- أن يحصلوا على خدمات الرعاية الشخصية. يجب أن يختار الأعضاء استبدال بعض الساعات المخصصة لإعداد الوجبات والتسوق لشراء الطعام الخاص بهم أثناء الحصول على الوجبات المخصصة طبيًا. وستعتمد الساعات التي يتم تخفيضها على عدد الوجبات التي تحصل عليها، أو
  - يعانون من السرطان، أو السكري، أو قصور القلب، أو فيروس نقص المناعة البشرية (HIV)/ الإيدز (AIDS)، وعدد مُحَدَّد من مرات الإقامة في المستشفيات و/أو زيارات غرف الطوارئ (ER) خلال آخر 12 شهرًا بخصوص هذه الحالات المرضية.

يعود قرار الانضمام إلى هذا البرنامج إليك. إذا قررت عدم الانضمام، فإن هذا لن يؤثر في أهلية انضمامك إلى Medicaid أو المزايا الخاصة بك. لمعرفة المزيد حول هذه الخدمات، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (للهااتف النصي (TTY): 711).

### الاستشفاء النفسي للمرضى الداخليين في مؤسسة للأمراض العقلية (IMD)

تعد الإقامة المكثفة القصيرة الأجل في مؤسسة أمراض نفسية (IMD) خاصة مرخصة من مكتب الصحة النفسية (OMH) مكانًا بديلاً عن خدمات الطب النفسي للمرضى الداخليين في خطة الدولة المتاحة في وحدات المرضى الداخليين المرخصة من مكتب الصحة النفسية في المستشفيات بموجب المادة 28.

تقدم MetroPlusHealth تغطية هذه الإعانة لأعضاء برنامج Medicaid البالغين الذين تتراوح أعمارهم بين 21-64

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهااتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

عامًا، و في حاجة إلى رعاية طبية ضرورية في وحدة الطب النفسي للمرضى الداخليين الحادة.

- تقتصر إعانة IMD ILS على ما يصل إلى 15 يومًا في الشهر التقويمي في أحد مرافق IMD الستة المرخصة من مكتب الصحة النفسية، إذا كانت هذه المرافق متاحة في منطقة خدمة خطتنا.
- تغطي باقة إعانات برنامج Medicaid الخاصة بك قبول المرضى النفسيين المقيمين في هذه المرافق الستة المرخصة من OMH حتى 30 يومًا في الشهر التقويمي، أو حتى 60 يومًا في السنة، والتي قد يُصرح بها كضرورة طبية بعد الوصول إلى حد إعانات ILS الخاصة بـ IMD.

#### خدمات أخرى مشمولة بالتغطية

- المعدات الطبية المعمرة/ أجهزة السمع/ الأطراف الاصطناعية/ ووسائل تقويم العظام
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة
- إدارة الحالة
- المساعدة في الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي.
- المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا (FQHC)
- خدمات اختصاصي الأقدام حسب الحاجة الطبية

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## المزايا التي يمكنك الحصول عليها من METROPLUSHEALTH/أو بواسطة بطاقة MEDICAID

بالنسبة إلى بعض الخدمات، يمكنك تحديد مكان حصولك على الرعاية. يمكنك الحصول على هذه الخدمات باستخدام بطاقة عضوية MetroPlusHealth. كما يمكنك الذهاب إلى بعض مقدمي الخدمات الذين يقدمون خدماتهم لحاملي بطاقة مزايا Medicaid. لست بحاجة إلى الحصول على إحالة من مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحصول على هذه الخدمات. اتصل بخدمة العملاء إذا كانت لديك تساؤلات عبر رقم 800.303.9626.

### تنظيم الأسرة

يمكنك الذهاب إلى طبيب أو عيادة تقبل أعضاء برنامج Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. أو يمكنك زيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة التابعين لنا. أو بطريقة أخرى، فإنك لست بحاجة إلى إحالة من 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 أيضًا الاجتماع مع مقدم خدمات تنظيم الأسرة من أجل اختبار فيروس العوز المناعي البشري والعدوى المنقولة جنسيًا والعلاج والاستشارة المرتبطة بها من أجل نتائج اختبارك. تشمل زيارات تنظيم الأسرة أيضًا الفحوصات الخاصة بالسرطان والحالات الأخرى المرتبطة به.

إذا كنت بحاجة إلى وسائل منع الحمل، فإن خطة MetroPlusHealth الصحية تغطي بعض الأدوية، والأجهزة، والمنتجات الخاصة بهذا الشأن.

يمكنك الحصول على المخزون الكامل (الكافي لمدة تصل إلى 12 شهرًا) من الأدوية، أو الأجهزة، أو المنتجات الخاصة بوسائل منع الحمل التي يتم صرفها مرة واحدة. وتتوفر الأدوية، أو الأجهزة، أو المنتجات الخاصة بمنع الحمل مجانًا.

للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر رقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

**الفحوصات الخاصة بالكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية والأمراض المنقولة جنسيًا (عند تلقي هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة)**

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.

• يمكن الخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسيًا في أي وقت تقوم فيه بزيارة للمكتب أو العيادة.

• يمكن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسيًا 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 لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض المنقولة جنسيًا/كن خارج إطار خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لمقدم الرعاية الأولية (PCP) تقديم تلك الخدمة لك أو الترتيب لحصولك عليها.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

• إذا كنت تفضّل عدم زيارة أحد مقدمي الخدمات التابعين لخطة MetroPlusHealth، فيمكنك استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك لزيارة أحد مقدمي خدمات تنظيم الأسرة خارج خطة MetroPlusHealth. للحصول على مساعدة في العثور إما على مقدم الخدمة التابع للخطة أو مقدم الخدمة التابع لـ Medicaid لخدمات تنظيم الأسرة، اتصلي بخدمات الأعضاء عبر 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

• يجب على الجميع استشارة الطبيب بشأن الخضوع لفحوصات الكشف عن الإصابة بفيروس نقص المناعة البشرية. للخضوع لاختبار فيروس نقص المناعة البشرية مجاناً أو الاختبار الذي لا يوجد به اسمك، اتصل على 800.541.AIDS (اللغة الإنجليزية) أو 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.

اطلب من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك الحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات، أو اتصل بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي لضعاف السمع: 711). كما يمكنك الاتصال بالخط الساخن Growing Up Healthy الخاص بولاية نيويورك (800.522.5006) للتعرف على الأماكن القريبة للحصول على هذه الخدمات.

### تشخيص الإصابة بمرض السل (TB) وعلاجه

يمكنك اختيار إما الذهاب إلى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك أو إلى هيئة صحية حكومية بالمقاطعة من أجل إجراء التشخيص و/أو تلقي العلاج. ولا يحتاج الذهاب إلى هيئة الصحة العامة بمقاطعتك إلى إحالة.

### المزايا التي تحصل عليها باستخدام بطاقة MEDICAID خاصتك فقط

هناك بعض الخدمات التي لا توفرها خطة MetroPlusHealth. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي مقدم خدمات يقبل التعامل مع أعضاء برنامج Medicaid باستخدام بطاقة مزايا Medicaid Benefit الخاصة بك.

### الخدمات الصيدلانية

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.

هل لديك أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة؟ يمكن لخدمة خط المساعدة الهاتفية في برنامج Medicaid تقديم المساعدة لك. ويمكنكهم التحدث إليك بلغتك المفضّلة. يمكن الوصول إليهم من خلال الاتصال عبر الرقم 800.541.2831 (الهاتف النصي: 800.662.1220).

ويمكنهم الرد على مكالماتك في الأوقات التالية:

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- الاثنين، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً
- السبت، من الساعة 9 صباحًا إلى الساعة 1 ظهرًا

## النقل

يغطي برنامج Medicaid العادي وسائل النقل الطبي في حالات الطوارئ و/أو غير الطوارئ. للحصول على النقل في الحالات غير الطارئة، يجب أن تتصل أنت أو مقدم الرعاية الخاص بـ Medical Answering Services (MAS) على 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)، تاريخ ووقت الزيارة، والعنوان الذي ستذهب إليه، والطبيب الذي ستذهب إليه. تتضمن وسائل النقل في الحالات غير الطارئة: السيارات الملاكي، والحافلات، وسيارات الأجرة، وسيارات الإسعاف، والنقل العام.

لمزيد من المعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات النقل الخاصة بك، اتصل بـ MAS عبر الرقم 844.666.6270 أو بادر بزيارة الموقع الإلكتروني [medanswering.com](http://medanswering.com).

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

**ملحوظة:** للأشخاص غير المواطنين الذين لا يمتلكون وثائق رسمية، ويبلغون من العمر 65 عامًا فأكثر، لا تشمل الخطة النقل غير الطارئ.

## الإعاقات الخاصة بالنمو

- العلاجات الطويلة الأجل
- العلاج النهاري
- الخدمات المنزلية
- برنامج تنسيق خدمات (Medicaid (MSC)

## الخدمات غير المشمولة بالتغطية:

لا توفر كلٌّ من MetroPlusHealth 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
- الخدمات التي تحصل عليها من مقدم خدمات غير التابع لخطة MetroPlusHealth، ما لم يكن من مقدمي الخدمات المسموح لك بزيارته على النحو الموضح في هذا الكتيب، أو ما لم تُحلك MetroPlusHealth أو مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك إلى مقدم الخدمات ذلك.
- الخدمات التي تحتاج إلى إحالة (موافقة) مسبقًا ولم تحصل على الإحالة.
- الأدوية عند استخدامها لعلاج ضعف الانتصاب أو الخلل الوظيفي الجنسي

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

قد تضطر إلى الدفع مقابل أي خدمة لا يوافق عليها مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. أو إذا وافقت، قبل حصولك على الخدمة، على أن تصبح من ضمن مرضى فئة "الدفع الخاص" أو فئة "الدفع الذاتي"، وعليه فسيُتوجب عليك الدفع مقابل الحصول على تلك الخدمة. تشمل تلك الخدمات ما يلي:

- الخدمات غير المشمولة بالتغطية (المذكورة سابقاً)
- الخدمات غير المصرح بها
- الخدمات التي يتم الحصول عليها من مقدمي الخدمات غير التابعين لخطة MetroPlusHealth.

### إذا تلقيت فاتورة

إذا تلقيت فاتورة مقابل علاج أو خدمة تعتقد أنه لا يجب عليك الدفع مقابلها، فلا تتجاهل الأمر. اتصل بـ MetroPlusHealth عبر رقم 800.303.9626 على الفور. يمكن أن تساعدك MetroPlusHealth على فهم سبب تلقيك تلك الفاتورة. إذا لم تكن مسؤولاً عن السداد، فستتصل MetroPlusHealth بمقدم الخدمات وتساعد على حل المشكلة لك.

يحق لك طلب الطعن على الخطة إذا كنت تعتقد أنك مطالب بالدفع مقابل الحصول على خدمة ينبغي على برنامج Medicaid أو خطة MetroPlusHealth تحمُّل مسؤولية سداد تكاليفها. راجع قسم الطعون على الخطة الذي يرد لاحقاً في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أي استفسارات، فاتصل بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711).

### التصديق على الخدمات

#### التصديق المسبق

هناك بعض العلاجات والخدمات التي تحتاج إلى حصولك على موافقة قبل تلقيها، أو حتى تتمكن من الاستمرار في الحصول عليها. يُطلق على ذلك **التصديق المسبق**. يمكن أن تطلب ذلك بنفسك أو من خلال مقدم الرعاية الصحية لك أو شخص تثق به. يجب الموافقة على العلاجات والخدمات التالية قبل أن تحصل عليها:

يمكن أن يوافق مقدم الرعاية الأولية (PCP) المعني بك على الإحالات إلى موفري الرعاية المشاركين للحصول على ما يلي:

- الرعاية المتخصصة
- الخدمات المخبرية

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 حاصلاً 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)

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- إذا كنت ستجري جراحات يُحتمل أن تكون تجميلية لدى أي منشأة صحية
- تتلقى علاجات من أجل اضطرابات الخلل الوظيفي للانتصاب.
- 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
- يتم إدخالك إلى إحدى منشآت الرعاية الفائقة أو إحدى منشآت إعادة تأهيل الحالات الحرجة، ويتضمن ذلك كافة خدمات الأطباء التي يتم تقديمها خلال الإقامة بإحدى منشآت التمريض الماهر
- 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 خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين أو الرعاية الصحية النهارية للبالغين المصابين بالإيدز
- تحصل على رعاية تمريضية منزلية طويلة الأجل
- تحصل على أجهزة طبية معمرة (DME)، بما في ذلك أجهزة تقويم العظام، والأطراف الصناعية، والوصفات الطبية المعوية والمستلزمات الطبية (يجري الحصول على الوصفة الطبية من خلال الولاية)، والأجهزة الطبية المعمرة ذات الصلة باضطرابات طيف التوحد
- تحصل على أكثر من 20 زيارة لتلقي العلاج الطبيعي، أو العلاج المهني، أو علاج أمراض النطق.

**ملحوظة:** لا يلزم الحصول على تصديق مسبق لتلقي الخدمات الضرورية طبيًا والخاصة باضطرابات تعاطي المخدرات للمرضى الداخليين، بما في ذلك إزالة السموم، أو إعادة التأهيل، أو العلاج في مرافق الإيواء المعتمد من مكتب خدمات ووسائل دعم مكافحة الإدمان (OASAS).

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 عبر رقم 800.303.9626 ، أو يمكنك إرسال طلبك عبر الفاكس عبر رقم 212.908.8521. سيجيب ممثل خدمات الأعضاء عن أي استفسارات لديك عن العملية وسيحوّل اتصالك إلى قسم مراجعة الانتفاع (UR)، إذا لزم الأمر. مراجعة الانتفاع هي ما نقوم به لتحديد ما إذا كان العلاج ضروريًا من الناحية الطبية، وما إذا كان ستجري الموافقة عليه أو الدفع مقابله من خلال خطة MetroPlusHealth أم لا. يتخذ الأطباء والممرضون القرارات. يفعلون ذلك

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

من خلال مراجعة خطة علاجك مقابل المعايير المقبولة طبيًا. يتاح فريق مراجعة الانتفاع الخاص بنا من الساعة 8:30 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً من الإثنين إلى الجمعة. لدينا رقم خط ساخن للرعاية الصحية على مدى 24 ساعة عبر الرقم (800.442.2560) لاستخدامه إذا احتجت إلى الحصول على مساعدة في حل مشكلة طبية. 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:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Attention: Prior Authorization

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

### ما يحدث بعد أن نحصل على طلب التصريح بالخدمة

تعيّن MetroPlusHealth فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي تحتاج إليها. نتحقق من أن الخدمات التي تطلبها مشمولة بالتغطية في خطتك الصحية. يتكون فريق المراجعة من الأطباء والممرضين. تتمثل مهمتهم في التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي طلبتها 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. سيأخذ هذه القرارات أخصائي رعاية صحية مؤهل. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير لازمة طبيًا، فسيأخذ القرار مراجع نظير طبي قد يكون طبيًا أو أخصائي رعاية صحية الذي عادة ما يوفر الرعاية التي طلبتها. يمكنك طلب معايير طبية خاصة، ويُطلق على ذلك **معايير المراجعة الطبية**، المستخدمة من أجل اتخاذ القرار الخاص بالضرورة الطبية.

بعد تلقينا طلبك، فنسألكه بموجب إما العملية القياسية أو العملية العاجلة. يمكن أن تطلب أنت أو طبيبك مراجعة عاجلة إذا كان من المعتاد 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 البت 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؛
- أن تطلب خدمة أكثر مما 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 لتقديم طلبات الالتماس أو جلسات الاستماع العادلة التي

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

ستتوفر لك إذا لم توافق على قرارنا. (راجع أيضًا قسماً التماسات الخطة وجلسات الاستماع العادلة الواردين لاحقاً في هذا الكتيب).

#### الأطر الزمنية الخاصة بطلبات التصديق المسبق:

- **المراجعة القياسية.** سنتخذ قراراً 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 يوماً من تاريخ تلقينا الطلب. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة.** سنتخذ قراراً 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 قراراً في غضون يوم عمل واحد منذ حصولنا على كافة المعلومات التي طلبناها، إلا إنه سيصلك منا الرد على طلبك فيما لا يزيد على 14 يوماً من تاريخ تلقينا الطلب. سنخبرك بحلول اليوم الرابع عشر إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
- **المراجعة العاجلة.** سنتخذ قراراً 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 غادرتها للتو، وتطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسننتخذ قراراً في غضون 72 ساعة من تقديمك الطلب.
- إذا كنت تحصل على علاج لاضطرابات تعاطي المواد المخدرة للمرضى الداخليين، وطلبت الحصول على مزيد من الخدمات قبل خروجك بـ 24 ساعة على الأقل، فسننتخذ قراراً في غضون 24 ساعة من تلقينا طلبك.
- إذا كنت تطلب الحصول على الرعاية الصحية المنزلية لاضطراب الإدمان الذي قد يتعلق بالمثل أمام المحكمة، فسننتخذ قراراً في غضون 72 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 مراجعة عاجلة، فسننتصل بك مباشرة، ثم سنرسل إليك إخطاراً مكتوباً فيما بعد.
- سنخبرك لماذا سيكون التأجيل في مصلحتك.
- نتخذ قراراً فيما لا يزيد عن 14 يوماً من تاريخ طلبنا الحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك أنت أو مقدم الرعاية الخاص بك أو شخصاً ما تثق فيه مطالبتنا بأخذ المزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يكون ذلك بسبب وجود المزيد من المعلومات لديك لتقديمها إلينا للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال على 800.303.9626 أو مراسلة:

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, NY 10004

Attention: Prior Authorization

يمكنك أو يمكن لممثلك تقديم شكوى لدى MetroPlusHealth في حالة عدم موافقتك على قرارنا بأخذ المزيد من الوقت لمراجعة طلبك. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 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.

#### قراراتنا بشأن الرعاية المقدمة لك

أحيانًا نجري مراجعة متزامنة لخدمات الرعاية التي تحصل عليها لمعرفة ما إذا كنت ما تزال بحاجة إلى تلقي الرعاية. قد نراجع أيضًا العلاجات والخدمات الأخرى التي حصلت عليها بالفعل. يطلق على هذا المراجعة الارتجاعية. سنخبرك إذا ما اتخذنا تلك القرارات.

#### الإطارات الزمنية للإخطار بالإجراءات الأخرى

- 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 الطويلة 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 MetroPlusHealth أو Medicaid حتى إذا رفضنا الدفع لمقدم الرعاية لاحقًا.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

866.728.1885

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني:

## كيفية سداد مستحقات مزودي الرعاية

يحق لك سؤالنا عما إذا كانت لدينا أي ترتيبات مالية خاصة مع مقدمي الرعاية الصحية قد تؤثر على استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء (على 800.303.9626)، إذا كانت لديك تساؤلات محددة. يتم الدفع لمعظم مقدمي الخدمات التابعين لنا من خلال واحدة أو أكثر من الطرق التالية.

- معظم مقدمي الرعاية الأولية (PCPs) التابعون لنا يعملون في عيادة أو مركز صحي يحصلون على راتب. لا يؤثر عدد المرضى الذين يقومون بالكشف عليهم على رواتبهم.
- 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. تظل الرسوم كما هي بغض النظر عن عدد مرات زيارة المريض لمقدم الرعاية الأولية. يُطلق على هذا رسم التأمين الفردي.
- قد يحصل مقدمو الرعاية على رسم مُحدّد عن كل شخص في قائمة المرضى الخاصة بهم، ولكن يمكن حجز بعض الأموال لصالح صندوق الحوافز. في نهاية العام، يتلقى مقدمو الرعاية الصحية الذين استوفوا معايير الحوافز التي حددتها MetroPlusHealth مدفوعات إضافية.
- قد يتلقى مقدمو الخدمات أيضًا دفع الرسوم مقابل الخدمة. وهذا يعني أنهم يحصلون على رسوم محددة لكل خدمة يقدمونها.

## بإمكانك المساعدة في سياسات الخطة

يمكنك مساعدتنا في وضع السياسات التي نخدم أعضائنا بشكل أفضل. إذا كان لديك أفكار، يُرجى إخبارنا بها. يُرجى إعلامنا إذا كنت تريد العمل مع أحد المجالس أو اللجان الاستشارية التابعة لنا. اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 لمعرفة كيف يمكنك المساعدة.

## الحصول على معلومات إضافية من خدمات الأعضاء

إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها بالاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626:

- قائمة بأسماء أعضاء مجلس إدارة MetroPlusHealth، والمسؤولين، والجهات الرقابية، والملاك، والشركاء، وعناوينهم، ومسمياتهم الوظيفية.
- نسخة من أحدث البيانات المالية/الميزانيات، وملخصات الدخل والنفقات.
- نسخة من أحدث عقد مُشترك دفع مباشر فردي.
- معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى المستهلكين بخصوص خطة MetroPlusHealth
- كيفية حفاظنا على خصوصية سجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء
- سنخبرك كتابيًا بكيفية مراجعة MetroPlusHealth لجودة الرعاية المقدمة إلى أعضائنا.
- سنخبرك بالمستشفيات التي يعمل معها مقدمو الخدمات الصحية لدينا.
- إذا راسلنا كتابيًا، فسنبخبرك بالإرشادات التي نطبقها لمراجعة الحالات أو الأمراض المشمولة بتغطية MetroPlusHealth.
- إذا راسلنا كتابيًا، فسنبخبرك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يستطيع مقدمو خدمات الرعاية الصحية التقدم بطلب للعمل مع خطة MetroPlusHealth.
- إذا سألنا، فسنبخبرك بما يلي:

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

1. إذا ما كانت عقودنا الرئيسية أو عقودنا من الباطن تتضمن خطأً لحواضر الأطباء تؤثر على الاستفادة من خدمات الإحالة؛ وإذا كان الأمر كذلك
  2. معلومات عن نوع ترتيبات الحواضر المستخدمة؛
  3. ما إذا كان يتم توفير حماية وقف الخسارة للأطباء ومجموعات الأطباء.
- المعلومات بشأن كيفية تنظيم شركتك وكيفية عملها.

## أحطنا علمًا

اتصل بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 عند حدوث هذه التغييرات في حياتك:

- غيّرت اسمك، أو عنوانك، أو رقم هاتفك
- حدث تغيير في أهلية حصولك على خدمات برنامج Medicaid
- أصبحت حاملاً
- وضعت مولودًا
- حد تغيير في التأمين الخاص بك أو بالأطفال.

إذا لم تعد تحصل على خدمات برنامج Medicaid، فربما يكون بإمكانك التسجيل في برنامج آخر. اتصل بالإدارة الصحية بولاية نيويورك التابع لها، أو NY State of Health، أو The Official Health Plan Marketplace عبر رقم 855.355.5777 أو من خلال [nystateofhealth.ny.gov](http://nystateofhealth.ny.gov).

## إلغاء التسجيل والتحويلات

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

يمكنك تجربة الانضمام إلينا لمدة 90 يومًا. يمكنك مغادرة خطة MetroPlusHealth والانضمام إلى خطة صحية أخرى في أي وقت خلال هذه المدة. في حالة عدم مغادرتك في أول 90 يومًا، فإنه يجب عليك الاستمرار في خطة MetroPlusHealth لمدة تسعة أشهر أخرى، ما لم يكن لديك سبب وجيه للمغادرة (حجة دامغة).

تتضمن بعض أمثلة الحجج الدامغة:

- لا تستوفي خطتنا الصحية متطلبات ولاية نيويورك ويتعرض الأعضاء للضرر بسببها.
- انتقلت خارج منطقة خدمتنا.
- تتفق أنت، MetroPlusHealth، وإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية على أن إلغاء التسجيل هو الخيار الأفضل بالنسبة لك.
- كونك مُعفى أو مستبعدًا من الرعاية الموجهة أو أصبحت كذلك.
- لم تتمكن من توفير الخدمات لك على النحو الذي يتطلبه العقد الذي أبرمناه مع الولاية.

لتغيير الخطط:

إذا قمت بالتسجيل من خلال إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS):

- اتصل بفريق الرعاية الموجهة في إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- إذا كنت تعيش في مقاطعات برونكس، أو كينجز، أو نيويورك، أو ريتشموند، أو كوينز، فاتصل بـ New York Medicaid Choice عبر 800.505.5678. يمكن أن يساعدك مستشارو New York Medicaid Choice على تغيير الخطط الصحية.

إذا قمت بالتسجيل من خلال NY State of Health:

- سجّل الدخول إلى حساب NY State of Health الخاص بك عبر الموقع الإلكتروني: [nystateofhealth.ny.gov](http://nystateofhealth.ny.gov)، أو
- قم بترتيب مقابلة مع أحد مساعدي شؤون التسجيل لتلقي المساعدة اللازمة في تحديث حسابك، أو
- اتصل بمركز خدمة العملاء في NY State of Health عبر الرقم 855.355.5777 (هاتف نصي): (800.662.1220).

قد تتمكن من 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. ستتلقى إخطارًا بسرير التغيير في تاريخ محدد. ستقدم لك خطة MetroPlusHealth الرعاية التي تحتاج إليها حتى ذلك الحين.

يمكنك مطالبتنا بتسريع الإجراءات إذا كنت تعتقد أن الوقت المحدد للإجراءات العادية سيتسبب في إلحاق المزيد من الضرر بصحتك. يمكنك أيضًا المطالبة بالحصول على إجراء أسرع إذا ما رفعت شكوى بسبب عدم موافقتك على التسجيل. اتصل بإدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو New York Medicaid Choice.

## 2. قد تصبح غير مؤهل لتلقي خدمات رعاية MetroPlusHealth Medicaid المُدارة

- قد تضطر أنت أو طفلك إلى مغادرة MetroPlusHealth في الحالات التالية:
  - الانتقال خارج المقاطعة أو منطقة الخدمة
  - التحويل إلى خطة رعاية موجهة أخرى
  - الانضمام إلى HMO أو خطة تأمين أخرى من خلال العمل
  - دخول السجن، أو
  - وبالتالي تفقد أهليتك في Medicaid.
- قد يضطر طفلك إلى مغادرة خطة MetroPlusHealth أو \*تغيير الخطة في الحالات التالية:
  - التسجيل في أحد برامج الأطفال المعاقين بدنيًا، أو
- إذا اضطررت إلى مغادرة خطة MetroPlusHealth أو أصبحت غير مؤهل لتلقي خدمات برنامج Medicaid، فقد تتوقف جميع خدماتك بشكل مفاجئ، بما في ذلك أي رعاية تحصل عليها في المنزل. اتصل بـ New York Medicaid Choice على 800.505.5678 في الحال في حالة حدوث ذلك.

## 3. يمكننا مطالبتك بمغادرة خطة MetroPlusHealth

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

قد تخسر أيضًا عضويتك في خطة MetroPlusHealth، إذا كنت غالبًا ما:

- ترفض العمل مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بخصوص رعايتك،
- لا تتبع قواعد MetroPlusHealth،
- لا تستكمل البيانات المطلوبة في النماذج بأمانة، أو لا تقدم معلومات حقيقية (ارتكبت فعلاً احتياليًا)،
- تلحق أذى أو إساءة بأعضاء الخطة أو مقدمي الرعاية أو الموظفين،
- تتصرف بطرق تجعل من الصعب علينا تقديم أفضل ما لدينا من أجلك ومن أجل الأعضاء الآخرين، حتي بعد محاولتنا حل المشكلات.

## 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 المبدئي.

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

## يمكن أن يطلب موافقة 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 لدينا. سيتحدث المدير الطبي مع طبيبك في غضون يوم عمل واحد.

## ويمكنك تقديم التماس لدى الخطة:

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

- لديك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار قرار الرفض المبدئي لتقديم التماس للخطة.
- يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في طلب طعون على الخطة أو في اتباع خطوات عملية الطعن. يمكننا المساعدة إذا كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة وتعاني من الإعاقات البصرية أو السمعية، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.
- يمكنك طلب تقديم التماس لدى الخطة بنفسك، أو أن تطلب من شخص آخر القيام بذلك نيابة عنك، كأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو طبيب، أو محام. وستحتاج أنت وهذا الشخص إلى التوقيع على بيان توضحه وتذكر فيه رغبتك في أن يمثلك هذا الشخص.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- لن نعاملك بطريقة مختلفة أو نتصرف بطريقة سيئة معك لأنك تقدمت بطلب التماس لدى الخطة. ويمكنك الاتصال أو المراسلة لتقديم طلب طعن على الخطة. عند تقديمك طلب التماس لدى الخطة، أو بعد تقديمك الطلب بفترة

#### استمرار المساعدة خلال فترة تقديم الالتماس بشأن قرار يخص رعايتك:

إذا اتخذنا قرارًا بتقليل أو تعليق أو إنهاء خدمة تحصل عليها حاليًا، فيجوز لك الاستمرار في تلقي الخدمات في أثناء فترة انتظارك للرد على طلب الالتماس لدى الخطة. يتعين عليك طلب تقديم الالتماس لدى الخطة:

- خلال 10 أيام من إخبارك بتغيير الرعاية التي تحصل عليها؛ أو
- بحلول تاريخ تغيير الخدمة المحدد مسبقًا، أيهما أبعد.

إذا كان الرد على طلبك بالالتماس لدى الخطة قد جاء بالرفض، يمكنك دفع ثمن أي خدمات إضافية تم تلقيها.

وجيزة، سيتعين عليك تزويدنا بالمعلومات التالية:

- اسمك وعنوانك
- رقم العضوية
- الخدمات التي طلبتها وسبب (أسباب) تقديم الالتماس
- أي معلومات تريد منّا 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 المبني.
- لمساعدتك في الإعداد لتقديم التماس لدى الخطة، يمكنك طلب الاطلاع على التوجيهات الإرشادية، والسجلات الطبية، والوثائق الأخرى التي استندنا إليها عن إصدار قرار الرفض المبني. 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 المستندات أو أن تطلب نسخة مجانية بالاتصال على 800.303.9626.

ويمكنك أن تقدم لنا معلوماتك وأوراقك عبر الهاتف، أو الفاكس، أو البريد:

الهاتف: 800.303.9626  
 الفاكس: 212.908.8824  
 البريد العادي: Appeals Coordinator  
 50 Water Street  
 New York, NY 10004

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

إذا قدمت التماسًا للخطة القياسية شفهيًا، سيكون عليك تقديمه مكتوبًا أيضًا. (لن تضطر إلى القيام بذلك في حالة الطعن في الخطة المعجل). عندما تقدم طعنًا شفهيًا على الخطة القياسية، سيكون عليك إخبارك بضرورة تقديم طلب طعن مكتوب أيضًا. وربما نختار أن نرسل لك ملخصًا عن الطعن في الخطة. سيكون عليك التوقيع على الملخص وإعادته.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

إذا تلقينا طلب طعن منك شفهيًا، فسنرسل لك خطابًا يتضمن ملخصًا للطعن. ستمنحك الرسالة أيضًا خيار مراجعة طلبك وتغييره.

إذا كنت تطلب الحصول على خدمة معينة أو التعامل مع مقدم خدمات من 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 الطعن 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 قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم الخدمة التي تطلبها.
2. تقديم وثيقتين طبيتين أو علميتين تُثبتان 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 لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسواصل مراجعة الائتماس الخاص بك على أي حال. إلا أنك قد لا تكون مؤهلاً لتقديم التماس خارجي. راجع قسم الائتماس الخارجي الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

- إذا كنت تعتقد أن مقدم الخدمات المشارك في خطتنا لم يتلقَ التدريب المناسب أو ليست لديه الخبرة المناسبة لتقديم الخدمة، فيمكنك مطالبتنا بالتحقق مما إذا كان من الضروري من الناحية الطبية بالنسبة لك الإحالة إلى مقدم رعاية من خارج الشبكة. وسيتعين عليك أن تطلب من الطبيب المعني بك إرسال المعلومات التالية مع طلب الائتماس:
1. إفادة خطية بأن مقدم الرعاية المشارك لا يُوفر التدريب ولا يمتلك الخبرة المناسبة لتلبية احتياجاتك،
  2. إفادة مكتوبة بأن مقدم رعاية من خارج الشبكة يتمتع بالخبرة والتدريب المناسبين لجعله قادرًا على تقديم الخدمة.

يجب أن يكون طبيبك معتمدًا أو مؤهلاً من قبل مجلس الأطباء الأمريكي وأن يكون متخصصًا في تقديم الخدمة التي تطلبها. إذا لم يرسل الطبيب هذه المعلومات، فسواصل مراجعة الائتماس الخاص بك على أي حال. إلا أنك قد لا تكون مؤهلاً لتقديم التماس خارجي. راجع قسم الائتماس الخارجي الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

### الخطوات التالية لإرسال طلب الائتماس لدى الخطة:

- سنرسل لك، في غضون 15 يومًا، خطابًا لإبلاغك بأننا ندرس الائتماس الذي قدمته لدى الخطة.
- سنرسل إليك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ القرار بشأن الائتماس. إذا خضع الائتماس 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 بـ MetroPlusHealth عبر رقم 800.303.9626 إذا لم تكن متيقنًا من ماهية المعلومات التي ستقدمها لنا.
- سيَتخذ 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.
- سيُعالج القرارات غير الطبية أشخاص يشغلون مناصب أعلى من الأشخاص الذين عملوا على قرارك الأول.
- ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. يُطلق على الإخطار بالقرار الخاص بالائتماس لدى الخطة، سواء برفض طلبك أو الموافقة عليه مقابل مبلغ أقل من المطلوب، قرار الرفض النهائي.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي غير صحيح:
  - يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. راجع قسم جلسات الاستماع العادلة الذي يرد لاحقاً في هذا الكتيب.
  - يمكنك طلب التماس خارجي بشأن بعض القرارات. راجع قسم الائتماس الخارجي في هذا الكتيب.
  - يمكنك تقديم شكوى لدى الإدارة الصحية لولاية نيويورك من خلال الاتصال على 800.206.8125.

#### الأطر الزمنية للطعون على الخطة:

- **التماسات الخطة القياسية:** إذا كانت لدينا كافة المعلومات التي نحتاجها، فسنخبرك بقرارنا في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم التماسك لدى الخطة.
- **الطعون على الخطة العاجلة:** إذا كان لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها، فسنؤخذ قرارات التماسات الخطة العاجلة في غضون يومي عمل من تقديم التماسك، على ألا تزيد أقصى مدة لها عن 72 ساعة من وقت تقديم الائتماس.
  - سنخبرك في غضون 72 ساعة إذا ما احتجنا إلى مزيد من المعلومات.
  - إذا تم رفض طلبك بتلقي العلاج الإضافي المقدم للمريض الداخلي بخصوص اضطراب تعاطي المواد المخدرة الذي قدمته قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك المستشفى، فسنؤخذ قراراً بشأن طلب الائتماس خلال 24 ساعة.
  - سنخبرك بقرارنا بالهاتف و سنرسل لك إخطاراً مكتوباً فيما بعد.

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

- طلبت أو طلب طبيبك مراجعة طعنك على الخطة بموجب العملية السريعة المسار. شرح طبيبك كيف سيتسبب هذا التأخير في إلحاق الضرر بصحتك. في حالة رفض الطلب بتنفيذ إجراءات المراجعة العاجلة، سنخبرك وستجري مراجعة التماسك على الخطة بموجب عملية المراجعة القياسية؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بمتابعة الحصول على الرعاية التي تحصل عليها حالياً، أو احتجت إلى مد الخدمة التي يتم توفيرها؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بالرعاية الصحية المنزلية بعدما كنت في المستشفى؛ أو
- جرى رفض طلبك عند مطالبتك بالحصول على مزيد من علاج اضطراب تعاطي المواد للمرضى المقيمين 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، فسننتصل بك مباشرة، ثم سنرسل إليك إخطاراً مكتوباً فيما بعد.
- إبلاغك لماذا سيكون التأجيل في مصلحتك.
- نتخذ قراراً فيما لا يزيد عن 14 يوماً من تاريخ طلبنا الحصول على مزيد 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 لتقديمها إلى MetroPlusHealth للمساعدة على اتخاذ قرار أفضل بشأن حالتك. يمكن إجراء ذلك من خلال الاتصال عبر 800.303.9626 أو المراسلة كتابياً.

يمكنك أو يمكن لممتلك تقديم شكوى لدى MetroPlusHealth في حالة عدم موافقتك على قرارنا بأخذ المزيد من الوقت خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711) 866.728.1885 لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني:

لمراجعة طعنك على الخطة. يمكنك أو يمكن لشخص تثق به، تقديم شكوى حول مدة المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على 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 الذي يرد لاحقًا في هذا الكتيب.

سيتم إلغاء الرفض الأصلي، وستتم الموافقة على طلب تفويض الخدمة إذا لم تتخذ قرارًا بشأن التماسك لدى الخطة في الوقت المناسب، وذكرنا أن الخدمة التي تطلبها:

1. ليست ضرورية من الناحية الطبية، أو
2. تجريبية أو بحثية، أو
3. لا تختلف كثيرًا عن خدمات الرعاية التي تتلقاها من شبكة مقدمي الخدمات التابعين للخطة، أو
4. متاحة لدى مقدم رعاية مشارك يتمتع بالتدريب والخبرة المناسبين لتلبية احتياجاتك.

#### الالتماسات الخارجية

لديك الحق في تقديم التماسات أخرى إذا كانت الخدمة التي تطلبها:

1. ليست ضرورية من الناحية الطبية
2. تجريبية أو استقصائية
3. لا تختلف كثيرًا عن خدمات الرعاية التي تتلقاها من شبكة مقدمي الخدمات التابعين للخطة
4. متوفرة عند أحد مقدمي الرعاية المشاركين ممن خضعوا لتدريب صحيح ولديهم خبرة مناسبة لتلبية احتياجاتك.

مع أنواع القرارات هذه، يمكنك طلب التماس خارجي مستقل من ولاية نيويورك. ويُسمى طعنًا خارجيًا لأنه يتم الفصل فيه من قِبَل مراجعين لا يعملون لصالح خطة التأمين أو في ولاية نيويورك. ويكون هؤلاء المراجعون مؤهلين ومُعتمدين 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:

- 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 الوقت نفسه.
- يجب أن يذكر الطبيب المعني بك أن الالتماس الخارجي العاجل ضروريًا؛ أو
- يجوز أن تتفق مع MetroPlusHealth على تخطي إجراءات تقديم التماس لدى الخطة، والبدء مباشرة بتقديم طلب الالتماس الخارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن MetroPlusHealth لم تتبع القواعد عند معالجة طلب الالتماس لدى الخطة.

سيكون لديك 4 أشهر من وقت استلامك لقرار الرفض النهائي الصادر عن MetroPlusHealth لتقديم طلب التماس خارجي. إذا اتفقت مع MetroPlusHealth على تخطي إجراءات طلب الالتماس لدينا، فسيتعين عليك حينها طلب التماس خارجي خلال 4 أشهر من تاريخ التوصل لهذا الاتفاق.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

لطلب تقديم التماس خارجي، يُرجى استكمال نموذج طلب تقديم الالتماس وإرساله إلى قسم الخدمات المالية. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات الأعضاء على 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في إرسال الطلب. 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 بإدارة الخدمات المالية عبر الرقم 800.400.8882.
- قم بزيارة موقع قسم الخدمات المالية عبر [dfs.ny.gov](http://dfs.ny.gov).
- اتصل بشركة التأمين عبر 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 و MetroPlusHealth بالقرار النهائي خلال يومين من اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بالحصول على قرار إذا:

- قال الطبيب إن التأجيل سيتسبب في ضرر جسيم على صحتك؛ أو
- كنت في غرفة الطوارئ وخدمة المستشفى مرفوضة من خطتك.

ويطلق على ذلك التماس خارجي عاجل. سيبعث 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، و
  - قمت بطلب التماس خارجي عاجل في الوقت نفسه.
- سنستمر في تغطية نفقات إقامتك في المستشفى حتى صدور قرار بشأن الالتماس المقدمة. سنصدر القرار بشأن الالتماس العاجل لدى الخطة خلال 24 ساعة. سيصدر القرار بشأن الالتماس الخارجي العاجل خلال 72 ساعة.

سيبلغك مراجع الالتماس الخارجي و يبلغ الخطة أيضًا بالقرار فور صدوره عبر الهاتف أو الفاكس. وسيتم فيما بعد إرسال خطاب بالقرار المتخذ.

إذا طلبت تقديم التماس لدى الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائي برفض تقديم الخدمات أو تقليلها أو تعليقها أو وقفها، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة، أو تقديم التماس خارجي، أو كليهما. 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:

- إذا لم تكن راضيًا عن القرار الذي تتخذه إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية أو إدارة الصحة في الولاية حول بفائك في خطة MetroPlusHealth أو مغادرتك لها.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- إذا لم تكن راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن فرض قيود على التي تحصل عليها. وشعرت أن القرار يحد من مزايا برنامج Medicaid. يتاح أمامك 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار قرار نية التقيد لطلب جلسة استماع عادلة. وفي حالة طلب جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ إخطار نية التقيد أو من تاريخ سريان التقيد، 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. وإذا شعرت أن قرار الطبيب سيؤدي إلى وقف مزايا برنامج Medicaid أو يحد منها. يجب أن تتقدم بشكوى إلى MetroPlusHealth. إذا وافقنا على قرار طبيبك، يمكنك حينئذ طلب تقديم التماس لدى الخطة. إذا تقيت 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. لست راضيًا عن قرار اتخذناه بشأن:

- تقليل أو تعليق أو إيقاف الرعاية التي كنت تتلقاها؛ أو
- رفض رعاية طلبتها؛
- رفض الدفع مقابل خدمات الرعاية التي 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 تقديم التماس لدى الخطة وأن تحصل على قرار الرفض النهائي. سيكون لديك بعد ذلك 120 يومًا من تاريخ قرار الرفض النهائي لطلب عقد جلسة استماع عادلة.

إذا طلبت طعناً لدى شركة التأمين، 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 عقد جلسة الاستماع العادلة خلال 10 أيام من تاريخ صدور قرار الرفض النهائي أو من تاريخ سريانه، أيهما يأتي لاحقاً. لكن إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات، وخسرت جلسة الاستماع العادلة، فقد تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها خلال فترة انتظار صدور 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 الاتصال بالهاتف المجاني: 800.342.3334
2. عبر الفاكس 518.473.6735
3. عن طريق الإنترنت [otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
4. عن طريق البريد New York State Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings  
Managed Care Hearing Unit

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

P.O. Box 22023  
Albany, NY 12201-2023

عند طلب عقد جلسة استماع عادلة بشأن قرار اتخذته MetroPlusHealth، يجب أن نرسل إليك 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، فيمكنك الاتصال على 800.303.9626 والاستفسار عنها.

تذكّر، يمكنك إرسال شكوى قى أي وقت إلى قسم إدارة الصحة في ولاية نيويورك بالاتصال على 800.206.8125.

## إجراءات الشكوى

### الشكاوى

نتمنى أن نتال 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 لـ MetroPlusHealth. سيتم التعامل مع جميع المشكلات التي لم يتم حلها على الفور عبر الهاتف وأي شكوى تصلنا عبر البريد سيتم التعامل معها وفقاً للإجراءات المذكورة أدناه.

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء عبر الرقم 800.303.9626 إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى 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 بقسم إدارة الصحة بولاية نيويورك بشأن شكاوك على 800.206.8125 أو مراسلة:

Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York  
.State Department of Health, Albany, NY 12237

إذا كانت لديك شكوى ضد أحد مقدمي خدمات الصحة النفسية أو منشأة تابعة لمكتب الصحة النفسية في ولاية نيويورك يمكنك الاتصال بمكتب الصحة العقلية في ولاية نيويورك عبر الرقم 800.597.8481.

يمكنك أيضاً التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية بشأن شكاوك في أي وقت. يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية في ولاية نيويورك عبر الرقم 800.342.3736 إذا كانت شكاوك متعلقة بالفواتير.

### كيفية إرسال شكوى

يمكنك تقديم الشكوى 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 تؤرخه وتذكر فيه رغبتك في أن يمتلك هذا الشخص.

لتقديم الشكوى عبر الهاتف، اتصل بخدمات الأعضاء عبر رقم 800.303.9626، والخدمة متاحة من يوم الإثنين إلى

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً، ويوم السبت من 9 صباحًا إلى 5 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 كتابةً بإرسالها إلى:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Attention: Complaints Manager

أو الاتصال عبر رقم خدمات الأعضاء وطلب استمارة الشكوى. وينبغي إرساله بالبريد إلى:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, NY 10004

### ما يحدث بعد ذلك

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

- 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 بـ MetroPlusHealth عبر رقم 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 واحد أو أكثر من أخصائيي الرعاية الصحية المؤهلين.

### بعد مراجعة الشكوى:

- سنخبرك بقرارنا خلال 45 ساعة من تاريخ الحصول على كل المعلومات اللازمة للرد على شكواك. سنتصل بك خلال مدة لا تزيد عن 60 يومًا من تاريخ تلقينا شكواك. 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. سنتصل بك خلال مدة لا تزيد عن 7 أيام من تاريخ تلقينا شكواك. 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 الاستمارات التي يتعين عليك تعبئة بياناتها.
- في حالة عدم قدرتنا على اتخاذ قرار بشأن شكواك لعدم توفر المعلومات الكافية لدينا، فنرسل لك خطابًا لإخبارك بذلك.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## الالتماسات على الشكاوى

إذا كنت لا توافق على قرار اتخذناه بشأن شكواك، فيمكنك تقديم استئناف في الشكاوى مع MetroPlusHealth.

### كيفية تقديم التماس على الشكاوى:

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

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Attention: Complaints Manager

- بعد مكالمتك، سنرسل لك نموذجًا يعتبر ملخصًا لالتماسك المُقدم عبر الهاتف. في حالة موافقتك على ملخصنا، عليك توقيع الاستمارة وإعادتها إلينا. يمكنك إجراء أي تعديلات لازمة قبل إعادة إرسال الاستمارة إلينا.

### ما يحدث بعد إرسال طلب الالتماس على الشكاوى:

بعد تلقي طلبك للالتماس على الشكاوى، سنقوم بإرسال خطاب إليك خلال 15 يوم عمل. سيطلعك الخطاب على ما يلي:

- اسم الموظف المسؤول عن بحث التماسك على الشكاوى
- 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 شكواك السابقة بمراجعة التماسك على الشكاوى. إذا تضمّن طعنك على الشكاوى أمورًا طبية، فسيراجعه أخصائي رعاية صحية مؤهل واحد أو أكثر، ومن ضمنهم على الأقل طبيب واحد مستعرض من النظراء لم يكن مشاركًا في اتخاذ القرار الأول في شكواك.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنخبرك بقرارنا خلال 30 يوم عمل. في حالة أي تأجيل سيؤثر في حالتك الصحية، فسيصلك قرارنا خلال يومي عمل من تاريخ استلامنا كل المعلومات اللازمة لإصدار قرار بشأن الالتماس. ستحصل على الأسباب الخاصة بقرارنا وتفسيرنا الطبي، إذا استلزم الأمر. إذا لم يُرضك ذلك، يمكنك أو يمكن لأي شخص تثق به، تقديم شكاوى لإدارة الصحة بولاية نيويورك على 800.206.8125.

### حقوق العضو ومسؤولياته

#### حقوقك

خدمات الأعضاء:  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885  
800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

## كعضو في MetroPlusHealth، من حقك:

- تلقى 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.
- أن يخبرك مقدم الرعاية الأولية (PCP) المختص بالمشكلة الصحية التي تعاني منها، والعلاج الذي ينبغي أن تتلقاه، 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 وأن يتم إخبارك بالمخاطر المترتبة على ذلك.
- الحصول على نسخة من ملفك الطبي، ومناقشته مع الطبيب المختص، وطلب تصحيح أو تعديل الملف إذا 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 لتسوية أي شكاوى، أو تقديم الشكاوى إلى إدارة الصحة في ولاية نيويورك أو إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية في أي وقت تشعر فيه أنك لم تُعامل بإنصاف.
- استخدام نظام جلسات الاستماع العادلة بولاية نيويورك.
- توكيل شخص (أحد الأقارب، أو صديق، أو محام... أو ما إلى ذلك) ليمثلك 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 عضو في MetroPlusHealth، توافق على:

- التعاون مع مقدم الرعاية الأولية (PCP) للحفاظ على صحتك وتحسينها.
- فهم الطريقة التي يعمل بها نظام الرعاية الصحية.
- الاستماع إلى نصيحة مقدم الرعاية الأولية (PCP) وطرح الأسئلة عندما تكون في ريبة 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 إلغاء الزيارة، اتصل في أقرب وقت ممكن.
- اللجوء إلى غرف الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
- الاتصال بمقدم الرعاية الأولية عند الحاجة إلى رعاية طبية، حتى إذا كان ذلك بعد ساعات العمل.

## توجيهات متقدمة

قد تجد نفسك في موقف وغير قادر على اتخاذ قرار يخص رعايتك الصحية. عندما تقوم بوضع خطة مسبقة، يمكنك تنسيق ذلك بشكل مسبق.

- أولاً، أخبر الأسرة، والأصدقاء، والطبيب المعالج لك بأنواع العلاجات التي تريدها أو التي لا تريدها.
- ثانيًا، يمكنك توكيل شخص بالغ تثق به كي يتخذ هذه القرارات نيابة عنك.

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- ثالثاً، يفضل أن تصوغ رغباتك في نص مكتوب.

### توكيل الرعاية الصحية

تسمح لك استمارة توكيل الرعاية الصحية بتحديد شخص بالغ آخر تثق به (عادةً ما يكون أحد أفراد العائلة أو صديقاً) لاتخاذ قرارات بشأن رعايتك الطبية إذا لم تكن قادراً على اتخاذ قراراتك بنفسك. عليك التحدث إلى الشخص الذي تختاره لكي يعلم ما ترغب فيه. للحصول على نماذج توكيل الرعاية الصحية، تحدث إلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أو ادخل إلى [health.ny.gov/forms](https://health.ny.gov/forms).

### عدم الإنعاش (DNR)

من حَقك 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 أمراً بعدم الإنعاش (DNR) بسجلاتك الطبية. يمكنك أيضاً 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 بالأعضاء

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

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## أرقام هواتف هامة

مقدم الرعاية الأولية (PCP):

أقرب غرفة طوارئ:

## MetroPlusHealth

خدمات الأعضاء: 800.303.9626

خدمات الهاتف النصي/ خط الاتصال لضعاف السمع لدى قسم خدمات الأعضاء: 711

وحدات أخرى (مثلاً خط التمريض الساخن، ومراجعة الاستخدام، وغير ذلك):

إدارة الصحة بولاية نيويورك (لشكاوى) ..... 800.206.8125

شكاوى مكتب الصحة النفسية في ولاية نيويورك ..... 800.597.8481

شكاوى مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير في ولاية نيويورك (OASAS) ..... 518.473.3460

المحقق في الشكاوى: مشروع الحصول على الرعاية الصحية المجتمعية في مجال الإدمان والصحة العقلية

..... 888.614.5400

صندوق بريد ([Ombuds@oasas.ny.gov](mailto:Ombuds@oasas.ny.gov))

إدارة الخدمات الاجتماعية في المقاطعة ..... 718.557.1399

..... 800.505.5678 New York Medicaid Choice

الخط الساخن لفيروس نقص المناعة البشرية/ مرض الإيدز في ولاية نيويورك ..... 800.541.AIDS (2437)

الإسبانية ..... 800.233.SIDA (7432)

الهاتف النصي ..... 800.369.AIDS (2437)

الخط الساخن لفيروس نقص المناعة البشرية/ مرض الإيدز في مدينة نيويورك

..... 800.TALK.HIV (8255-448) (باللغتين الإنجليزية والإسبانية)

برامج الرعاية لمرضى فيروس نقص المناعة البشرية غير المؤمن عليهم ..... 800.542.AIDS (2437)

الهاتف النصي ..... 518.459.0121 ثم تحويل

..... 800.698.4543 Child Health Plus

- التأمين الصحي المجاني أو المنخفض التكلفة للأطفال (الهاتف النصي: 877.898.5849)

شبكة دعم المستهلك المستقلة (ICAN) ..... 844.614.8800

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

- تقديم المساعدة المجانية والسرية

برنامج مساعدة الشركاء: 800.541.AIDS (2437).....

- في مدينة نيويورك (المحاسبة غير الهادفة للربح)..... 212.693.1419

إدارة الضمان الاجتماعي ..... 800.772.1213

الخط الساخن الخاص بالعنف المنزلي في ولاية نيويورك ..... 800.942.6906

الإسبانية ..... 800.942.6908

ضعاف السمع ..... 800.810.7444

خط المعلومات لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) ..... 800.514.0301

الهاتف النصي ..... 800.514.0383

الصيدلية المحلية.....

مقدمو الرعاية الصحية الآخرون:

مواقع إلكترونية مهمة

MetroPlusHealth

[metroplus.org](http://metroplus.org)

إدارة الصحة في ولاية نيويورك:

[health.ny.gov](http://health.ny.gov)

مكتب الصحة النفسية في ولاية نيويورك:

[omh.ny.gov](http://omh.ny.gov)

مكتب إدمان الكحوليات والعقاقير في ولاية نيويورك (OASAS):

[oasas.ny.gov](http://oasas.ny.gov)

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز في إدارة الصحة في ولاية نيويورك:

[health.ny.gov/diseases/aids/](http://health.ny.gov/diseases/aids/)

برامج الرعاية غير المؤمن عليها لفيروس نقص المناعة البشرية في ولاية نيويورك:

[health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm](http://health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm)

دليل موارد اختبار فيروس نقص المناعة البشرية

[health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm](http://health.ny.gov/diseases/aids/consumers/testing/index.htm)

إدارة الصحة والصحة النفسية في مدينة نيويورك (DOHMH):

[nyc.gov/site/doh/index.page](http://nyc.gov/site/doh/index.page)

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)

لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

معلومات عن فيروس نقص المناعة البشرية/ الإيدز في مدينة نيويورك:

[nyc.gov/site/doh/health/health-topics/aids-hiv.page](http://nyc.gov/site/doh/health/health-topics/aids-hiv.page)

خدمات الأعضاء: 800.303.9626 (الهاتف النصي: 711)  
لأزمات الصحة السلوكية، اتصل عبر الخط الساخن لدينا عبر الرقم المجاني: 866.728.1885

## Language Assistance

|  |               |
|--|---------------|
| <p><b>ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .</b></p>  | English       |
| <p><b>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b></p>                            | Spanish       |
| <p><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></p>  | Chinese       |
| <p><b>ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية توافر لك بالمجان. اتصل برقم هاتف الصم والبكم (TTY: 711) 1-800-303-9626</b></p>                              | Arabic        |
| <p><b>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</b></p>   | Korean        |
| <p><b>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).</b></p>                            | Russian       |
| <p><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></p> | Italian       |
| <p><b>ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b></p>                     | French        |
| <p><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></p>   | French Creole |
| <p><b>אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b></p>                                     | Yiddish       |
| <p><b>UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)</b></p>                                     | Polish        |
| <p><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></p>          | Tagalog       |
| <p><b>লক্ষ্য করুনঃ বিদ আপদন বা লক্ষ্যতা বলেত পাতেন, ১০০হতলা দনঃখেচার ভাষা সহঃ১০০য়া পদেতববা উপলঃ আতো ফ ১০ন করুন ১- 1-800-303-9626 (TTY: 711)</b></p>                           | Benga         |
| <p><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></p>                        | Albanian      |
| <p><b>ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).</b></p>         | Greek         |
| <p><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></p>   | Urdu          |