

Molina Healthcare

كتيب الأعضاء لخطة الرعاية الصحية المُدارة لبرنامج Medicaid



MolinaHealthcare.com

تمت المراجعة بتاريخ نوفمبر 2018



Your Extended Family.

MCD_CO_MMCHB_0918_09/19/2018

- 3 الإجراءات المتبعة في الرعاية المدارة
- 3 كيفية استخدام هذا الكتيب
- 4 الحصول على المساعدة من قسم خدمات الأعضاء
- 5 بطاقة تعريف خطة الرعاية الصحية الخاصة بك

الجزء رقم 1: الأشياء التي يجب عليك معرفتها أولاً

- 7 كيفية اختيار موفر الرعاية الرئيسي
- 9 كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة
- 10 كيفية الحصول على إحالات الرعاية الصحية المتخصصة
- 11 الحصول على هذه الخدمات من Molina Healthcare دون إحالة
- 13 حالات الطوارئ
- 14 الرعاية العاجلة
- 14 نريد أن نحافظ على صحتك

الجزء رقم 2: إجراءات الخطة والمزايا الخاصة بك

- 17 المزايا
- 17 الخدمات التي تغطيها Molina Healthcare
- 21 الميزات التي يمكنك الحصول عليها من خطة رعاية Molina Healthcare أو من خلال بطاقة Medicaid الخاصة بك
- 22 فوائد استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك فقط
- 22 الخدمات غير المغطاة
- 23 الأذونات الخاصة بالحصول على الخدمات
- 23 الإذن المسبق والإطارات الزمنية
- 25 المراجعة بأثر رجعي والإطارات الزمنية
- 25 كيف يتم الدفع لموفري الرعاية لدينا
- 25 يمكنك المساعدة في تحسين سياسات الخطة
- 25 الحصول على معلومات من قسم خدمات الأعضاء
- 26 يرجى إحاطتنا علماً
- 26 خيارات إلغاء التسجيل
- 26 1. إذا كنت ترغب في ترك الخطة
- 26 2. يمكن أن تصبح غير مؤهل للحصول على خطة الرعاية الصحية المدارة (Medicaid Managed Care)
- 27 3. قد نطلب منك ترك Molina Healthcare

27	الطعون في الخطة
30	الطعون الخارجية
31	جلسات استماع عادلة
32	عملية الشكوى
32	كيفية تقديم شكوى
32	ما يحدث بعد ذلك
33	طعون الشكاوى
33	حقوق العضو ومسؤولياته
34	توجيهات مسبقة
35	أرقام هواتف مهمة

مرحباً

مرحبًا بك في برنامج الرعاية الصحية المُدار (Medicaid Managed Care) الذي تقدمه Molina Healthcare

نحن سعداء لتسجيلك في Molina Healthcare. سيكون هذا الكتيب دليلًا لمجموعة خدمات الرعاية الصحية المتاحة لك بأكملها. فنحن نريد أن نضمن أنك تتمتع ببداية جيدة باعتبارك عضوًا جديدًا. ومن أجل التعرف عليك بشكل أفضل، سنتواصل معك خلال الأسبوعين المقبلين أو الأسابيع الثلاثة المقبلة. كما يمكنك أن تطرح علينا أي أسئلة لديك، أو الحصول على مساعدة في تحديد المواعيد. ومع ذلك إذا كنت بحاجة للتحدث معنا قبل أن نتواصل معك، فما عليك سوى الاتصال بنا على 1-800-223-7242 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

الإجراءات المتبعة في الرعاية المدارة الخطة، وموفر الرعاية لدينا، وأنت

- ربما سمعت عن التغييرات التي تحدث في الرعاية الصحية. فإن العديد من الأعضاء يحصلون على المزايا الصحية الخاصة بهم بفضل خطة الرعاية المدارة، والتي توفر مركزًا أساسيًا لرعايتك. فإذا كنت تحصل على الخدمات الصحية السلوكية باستخدام بطاقة Medicaid، فقد تتوفر هذه الخدمات الآن في Molina Healthcare.
- لقد تعاقدت Molina Healthcare مع وزارة الصحة الأمريكية لتلبية احتياجات الرعاية الصحية للأشخاص المسجلين بخطة Medicaid. ومن جانبنا، فنحن نختار مجموعة من موفري الرعاية الصحية لمساعدتنا على تلبية احتياجاتك. يشكل هؤلاء الأطباء، والمتخصصون، والمستشفيات، والمختبرات، وغيرها من منشآت الرعاية الصحية شبكة موفري الرعاية لدينا. هذا وستجد قائمة في دليل مقدم الخدمات لدينا. وإذا لم يكن لديك دليل موفري الرعاية، فنفضل بالاتصال على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711) للحصول على نسخة أو تفضل بزيارة موقعنا على www.molinahealthcare.com.
- عندما تنضم إلى Molina Healthcare، فإن أحد موفري الرعاية لدينا سوف يهتم بك. وفي أغلب الأحيان سيكون هذا الشخص هو موفر الرعاية الرئيسي (PCP). إذا كنت بحاجة لإجراء اختبار أو رؤية أحد المتخصصين، أو الذهاب إلى المستشفى، فسيقوم موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك بترتيب الأمر لك.
- يكون موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك متاحًا كل يوم ليلاً ونهارًا. إذا كنت بحاجة إلى التحدث إليه أو إليها بعد ساعات العمل أو عطلات نهاية الأسبوع، فاترك رسالة وأعلمه أو أعلمها بالطريقة التي يمكن التواصل معك بها. وسيعاود موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الاتصال بك في أقرب وقت ممكن. على الرغم من أن موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك هو المصدر الرئيسي لخدمات الرعاية الصحية، إلا أنه في بعض الحالات، يمكنك الرجوع بنفسك إلى بعض الأطباء للحصول على بعض الخدمات. انظر الصفحة 11 للاطلاع على التفاصيل.
- قد تكون مقتصرًا على تلقي الخدمات من موفري رعاية معينين إذا تم اعتبارك أنك مستلم مقيد. فيما يلي أمثلة على سبب تقييدك؛
 - تلقي خدمات الرعاية من عدة أطباء لعلاج المشكلة نفسها.
 - الحصول على الرعاية الطبية بصورة أكثر من اللازم.
 - استخدام الدواء الموصوف طبيًا بطريقة قد تكون خطيرة على صحتك.
 - السماح لشخص آخر غيرك باستخدام بطاقة تعريف الخطة الخاصة بك.

السرية

نحن نحترم حقك في الخصوصية. وتدرك Molina Healthcare أهمية وجود الثقة بينك وبين عائلتك وأطبائك وغير ذلك من موفري الرعاية. لن توفر Molina Healthcare مطلقًا معلومات تاريخك الصحي أو السلوكي بدون موافقتك الكتابية. الأشخاص الوحيدون الذين سيحصلون على معلوماتك السريية هم Molina Healthcare، وموفر الرعاية الرئيسي الخاص بك، وموفرو الرعاية الآخرون الذين يقدمون لك الرعاية الصحية، والممثل المفوض. سنتم دائمًا مناقشتك بشأن الحالات لمقدمي الرعاية هؤلاء مقدمًا بواسطة موفر الرعاية الرئيسي أو مسؤول الرعاية الصحية المنزلية، إذا كان لديك. تم تدريب موظفي Molina Healthcare للحفاظ على السرية التامة للأعضاء.

كيفية استخدام هذا الكتيب

سيساعدك هذا الكتيب عند الانضمام إلى إحدى خطط الرعاية المدارة. حيث سيخبرك بكيفية عمل نظام الرعاية الصحية الجديد الخاص بك وكيف يمكنك تحقيق أقصى استفادة من Molina Healthcare. يعد هذا الكتيب دليلك بشأن خدمات الصحة والسلامة. فهو يطلعك على الخطوات التي يجب اتخاذها لتحقيق الاستفادة من الخطة.

وستطلعك العديد من الصفحات الأولى بما تحتاج إلى معرفته **على الفور**. ويمكنك أن تنتظر للاطلاع على بقية الكتيب عند الحاجة لها. استخدمه كمرجع أو اطلع على جزء قليل منه في كل مرة. وعندما يكون لديك سؤال، تحقق من هذا الدليل أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء. كما يمكنك أيضًا الاتصال بموظفي الرعاية المدارة في الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية.

الحصول على مساعدة قسم خدمات الأعضاء

يتوفر شخص ما لمساعدتك في قسم خدمات الأعضاء:

من الاثنين حتى الجمعة: 8:00 صباحاً - 6:00 مساءً

اتصل على الرقم 1-800-223-7242 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في أوقات أخرى، فاتصل بنا على: اتصل على الرقم 1-800-223-7242 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)

سيتم إعادة الاتصال على أرقام المكالمات التي تتم بعد الساعات المخصصة خلال يوم عمل 1

- يمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء للحصول على المساعدة في أي وقت إذا كان لديك سؤال. يمكنك الاتصال بنا لاختيار موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك أو تغييره، أو للسؤال عن الميزات والخدمات، أو للحصول على المساعدة بشأن الحالات، أو لاستبدال بطاقة الهوية المفقودة، أو الإبلاغ عن ولادة طفل جديد، أو للسؤال عن أي تغيير قد يؤثر عليك أو على مزايا عائلتك.
- إذا كنت حاملاً أو أصبحت كذلك، فسيصبح طفلك جزءاً من Molina Healthcare في اليوم الذي يولد فيه. سيحدث ذلك ما لم يكن طفلك حديث الولادة في مجموعة لا يمكنها الانضمام إلى نظام الرعاية المدارة. يجب عليك الاتصال بنا وبالإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية (LDSS) على الفور إذا أصبحت حاملاً ودعينا نساعدك في اختيار طبيب لمولودك الجديد قبل ولادته.
- نحن نقدم جلسات مجانية لتوضيح الخطة الصحية لدينا وكيف يمكننا مساعدتك بشكل أفضل. إنه وقت رائع بالنسبة لك ل طرح الأسئلة ومقابلة الأعضاء الآخرين. إذا كنت ترغبين في الحضور إلى إحدى الجلسات، فاتصلي بنا لإيجاد الوقت والمكان المناسبين لك.
- إذا كنت لا تتحدثين الإنجليزية، يمكننا المساعدة. نريدك أن تعرفي كيفية استخدام خطة الرعاية الصحية الخاصة بك، بغض النظر عن اللغة التي تتحدثين بها. ما عليك سوى الاتصال بنا وسنجد وسيلة للتحدث إليك بلغتك. فنحن لدينا مجموعة من الأشخاص يمكنهم تقديم المساعدة. كما سنساعدك أيضاً في العثور على موفر رعاية رئيسي (PCP) يمكنه تقديم الخدمة لك بلغتك.
- بالنسبة للأشخاص من ذوي الإعاقة: إذا كنت تستخدم كرسيًا متحركًا، أو كنت أعمى، أو لديك مشكلة في السمع أو الفهم، فاتصل بنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية. يمكننا أن نخبرك ما إذا كانت أحد مكاتب تقديم الرعاية المعينة مجهزة لدخول الكرسي المتحرك أو مزودة بأجهزة اتصالات خاصة. كما أنه لدينا أيضاً، خدمات مثل:
 - مستخدمو أجهزة الهواتف النصية (TTY): 711
 - معلومات بشأن الملفات المطبوعة بخط كبير
 - إدارة الحالات
 - المساعدة في تحديد المواعيد أو الحصول عليها
 - أسماء مقدمي الرعاية المتخصصين في إعاقتك وعناوينهم
- إذا كنت تحصل أنت أو طفلك على الرعاية في منزلك الآن، فقد لا تكون الممرضة أو الحاضنة على علم بأنك قد انضمت إلى خطتنا. اتصل بنا على الفور للتأكد من أن الرعاية المنزلية لا تتوقف بصورة مفاجئة.

بطاقة تعريف خطة الرعاية الصحية الخاصة بك

بعد التسجيل، سنرسل لك رسالة ترحيبية. يجب أن تصل بطاقة Molina Healthcare خلال 14 يومًا من تاريخ التسجيل. تحتوي بطاقتك على اسم موفر الرعاية الرئيسي (PCP) ورقم هاتفه. كما ستحتوي أيضًا على رقم تعريف العميل (CIN). وإذا احتوت بطاقة Molina Healthcare الخاصة بك على أي شيء خطأ، فاتصل بنا على الفور. لا تُظهر بطاقة الهوية الخاصة بك أنك مشترك في خطة Medicaid أو أن Molina Healthcare تمثل نوعًا خاصًا من الخطة الصحية.

احمل بطاقة الهوية الخاصة بك في جميع الأوقات وأظهرها في كل مرة تذهب فيها للحصول على الرعاية. إذا كنت بحاجة إلى الرعاية قبل وصول البطاقة، فإن خطاب الترحيب يُعد دليلًا على عضويتك. يجب عليك الاحتفاظ ببطاقة مزاي Medicaid الخاصة بك. ستحتاج إلى البطاقة للحصول على خدمات لا تغطيها Molina Healthcare.



5232 Wiltz Drive, North Syracuse, NY 13212 | MolinaHealthcare.com

	Jane Doe	ID# AB12345C	
	DOB 01/01/1964	EFF 01/01/2016	تاريخ بدء معاملتك
اسمك	PCP Joe Smith		مع مؤسسة Molina
الطبيب الخاص بك	Office (315) 999-9999		رقم هاتف الطبيب
	RxBIN 004336		الخاص بك
	RxPCN ADV		
	RxGroup R00546ANY		

الجزء رقم 1:

الأشياء التي يجب عليك
معرفة أولًا

طريقة اختيار موفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك

- ربما تكون قد اخترت بالفعل موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك ليقوم بدور طبيبك المعتاد. هذا الشخص قد يكون طبيبًا أو ممرضة ممارسة. إذا لم تقم باختيار موفر الرعاية الرئيسي لك ولأسرتك، يجب عليك القيام بذلك على الفور. إذا لم تختار طبيبًا في غضون 30 يومًا، فسنختار طبيبًا لك.
- يمكن أن يكون لكل فرد من الأسرة موفر رعاية رئيسي مختلف، أو يمكنك اختيار موفر رعاية واحد لتولي رعاية الأسرة بأكملها. طبيب الأطفال يعالج الأطفال. أطباء طب الأسرة يعالجون جميع أفراد الأسرة. أطباء الطب الباطني يعالجون البالغين. يستطيع قسم خدمات الأعضاء مساعدتك في اختيار موفر الرعاية الرئيسي. قسم خدمات الأعضاء (1-800-223-7242، بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711) يمكنه التحقق لمعرفة ما إذا كان لديك بالفعل موفر رعاية رئيسي أو مساعدتك في اختيار موفر رعاية رئيسي.
- بالإضافة إلى هذا الكتيب، يجب أن يكون لديك دليل موفري الرعاية. هذه قائمة بجميع الأطباء، والعيادات، والمستشفيات، والمختبرات، وغيرها ممن يعملون مع Molina Healthcare. تسرد القائمة عناوين الأطباء، وأرقام هواتفهم، والتدريب الخاص بهم. ويعرض دليل موفري الرعاية الأطباء وموفري الرعاية الذين يستقبلون مرضى جددًا في الوقت الحالي. يجب أن تتصل على مكاتبهم للتأكد من أنهم يستقبلون مرضى جددًا في الوقت الذي تختار فيه موفر الرعاية الرئيسي. ويمكنك أيضًا الوصول إلى قائمة موفري الرعاية على موقع الويب الخاص بنا على www.molinahealthcare.com.

قد ترغب في الوصول إلى الطبيب الذي تتوفر به إحدى الميزات التالية:

- سبقت لك زيارته، أو
 - يتفهم مشكلاتك الصحية، أو
 - يستقبل مرضى جددًا، أو
 - يتحدث لغتك، أو
 - يسهل الوصول إليه.
- ليست النساء بحاجة إلى إحالة موفر الرعاية الرئيسي لزيارة طبيب النساء/التوليد المدرج في الخطة. ويمكن لهن أن يُجرين فحوصات روتينية (مرتين في السنة)، ورعاية المتابعة إذا لزم الأمر، ورعاية دورية أثناء الحمل.
 - نحن أيضًا نتعاقد مع FQHCS (المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا). جميع المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا تقدم رعاية أولية ورعاية متخصصة. يرغب بعض الأعضاء في الحصول على رعايتهم من المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا لأن هذه المراكز لها تاريخ طويل في الحي. ربما ترغب في تجربتها حيث يسهل الوصول إليها. يجب أن تعرف أن لك حرية الاختيار. يمكنك اختيار أي موفر رعاية ممن أدرجت أسماؤهم في الدليل. أو يمكنك الاشتراك مع طبيب رعاية أولية في أحد المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا التي نتعامل معها، المدرجة أدناه. ما عليك سوى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) للحصول على المساعدة.



في جميع الحالات تقريباً، سيكون أطباؤك من موفري الرعاية الصحية التابعين لمؤسسة Molina Healthcare. هناك أربع حالات تتمكن فيها من استمرار زيارة موفر الرعاية الآخر الذي كنت تتابع معه قبل أن تلتحق بمؤسسة Molina Healthcare. وفي هذه الحالات، يجب أن يوافق موفر الرعاية الخاص بك على العمل مع مؤسسة Molina Healthcare. يمكنك الاستمرار في زيارة الطبيب الخاص بك في الحالات التالية إذا:

- كنت حاملاً منذ ما يزيد عن 3 أشهر عند التحاقك بمؤسسة Molina Healthcare وتلقين رعاية ما قبل الولادة في الوقت الحالي. في هذه الحالة، يمكنك الاستمرار مع موفر الرعاية الخاص بك حتى بعد الولادة من خلال الرعاية اللاحقة للولادة.
- كنت في الوقت الذي تلتحق فيه بمؤسسة Molina Healthcare، تعاني من مرض يهدد حياتك أو تعاني من حالة تزداد سوءاً مع مرور الوقت. في هذه الحالة، يمكنك المطالبة بالاستمرار مع موفر الرعاية الخاص بك لمدة تصل إلى 60 يوماً.
- كنت في الوقت الذي تلتحق فيه بمؤسسة Molina Healthcare، تُعالج من حالة صحة سلوكية. في هذه الحالة، يمكنك المطالبة بالاستمرار في تلقي العلاج من موفر الرعاية الخاص بك لمدة تصل إلى سنتين.
- في وقت التحاقك بمؤسسة Molina Healthcare، كانت خطة Medicaid العادية قد دفعت مقابل رعايتك المنزلية وتحتاج إلى استمرار تلقي هذه الرعاية لمدة 120 يوماً على الأقل. في هذه الحالة، يمكنك الاستمرار مع وكالة الرعاية المنزلية نفسها، والممرضة أو الحاضنة، والقدر نفسه من الرعاية المنزلية، لمدة 90 يوماً على الأقل.

يجب أن تخبرك مؤسسة Molina Healthcare بأي تغييرات تطرأ على رعايتك المنزلية قبل أن تصبح التغييرات نافذة المفعول.

- إذا كنت مصاباً بمرض طويل الأمد، مثل فيروس نقص المناعة المكتسبة/الإيدز أو غيرها من المشكلات الصحية طويلة الأمد، فقد تتمكن من اختيار اختصاصي ليقوم بدور موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. يمكنك أنت و/أو موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك المطالبة بتعيين اختصاصي أو مركز مختص ليقوم بدور موفر الرعاية الرئيسي. ويمكن لموفر الرعاية الخاص بك أن يتصل بمؤسسة Molina Healthcare لتقديم هذا الطلب. إذا أردت أن تقدم الطلب بنفسك، فاتصل بقسم خدمة الأعضاء.
- إذا كنت بحاجة إلى ذلك، يمكنك تغيير موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك في الـ 30 يوماً الأولى التي تلي الموعد الأول لك مع موفر الرعاية الرئيسي. وبعد ذلك، يمكنك التغيير كل سنة أشهر دون سبب، أو خلال فترة أقل إذا كان لديك سبب وجيه. يمكنك أيضاً تغيير طبيب النساء/الولادة الخاص بك أو الاختصاصي الذي أحالك إليه موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.
- إذا ترك موفر الرعاية الخاص بك العمل في مؤسسة Molina Healthcare، فسوف نخبرك في غضون 15 يوماً من موعد معرفتنا بذلك. قد تتمكنين في حال رغبتك من زيارة موفر الرعاية هذا إذا كنت حاملاً منذ ما يزيد عن ثلاثة أشهر أو إذا كنت تتلقين علاجاً مستمراً لحالة مرضية. إذا كنت حاملاً، فسيتم السماح لك بالاستمرار في زيارة الطبيب الخاص بك لمدة تصل إلى 60 يوماً بعد الولادة. إذا كنت تزور طبيباً بانتظام لحالة مستمرة، يمكنك الاستمرار في البرنامج الحالي من العلاج لمدة تصل إلى 90 يوماً. يجب أن يوافق طبيبك على العمل مع الخطة خلال هذا الوقت. إذا انطبقت أي من هذه الحالات عليك، فتحقق من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهاتف النصية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711).

إدارة الرعاية الصحية المنزلية

ترغب مؤسسة Molina Healthcare في تلبية جميع احتياجاتك الصحية. إذا كنت تعاني من مشكلات صحية متعددة، يمكنك الاستفادة من إدارة الرعاية الصحية المنزلية للمساعدة في تنسيق جميع خدماتك الصحية.

يمكن لمدير الرعاية الصحية المنزلية القيام بما يلي:

- العمل مع موفر الرعاية الرئيسي وغيره من موفري الرعاية لتنسيق كل ما يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك؛
- العمل مع الأشخاص الذين تثق بهم، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء، لمساعدتك في التخطيط لرعايتك والحصول عليها؛
- المساعدة في إعداد مواعيد موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك وموفري الخدمات الآخرين؛ و
- المساعدة في إدارة المشكلات الطبية المستمرة مثل السكري، والربو، وارتفاع ضغط الدم.

كيفية الحصول على الرعاية الصحية المنتظمة

- تعني الرعاية الصحية المنتظمة إجراء فحوصات، أو فحوصات طبية عامة منتظمة، أو جرعات، أو علاجات أخرى للحفاظ على صحتك، وتقديم المشورة لك عند الحاجة إليها، وإحالتك إلى المستشفى أو الاختصاصيين عند الحاجة. يعني ذلك أن تعمل أنت وموفر الرعاية الرئيسي الخاص بك للحفاظ على صحتك أو للحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.
- لا يفصل موفر الرعاية الرئيسي عنك سوى مكالمات هاتفية، ليلاً أو نهاراً. تذكر أن تتصل به في أي وقت يكون لديك استفسار طبي أو مخاوف. إذا اتصلت بعد ساعات العمل أو في عطلات نهاية الأسبوع، فاترك رسالة ووضح كيفية التواصل معك ومكان التواصل. سيتصل بك موفر الرعاية الرئيسي في أسرع وقت ممكن. تذكر أن موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك على دراية بك وبكيفية عمل الخطة الصحية.
- يجب أن تكون رعايتك **ضرورية من الناحية الطبية**. يجب أن تستفيد من الخدمات التي تتلقاها فيما يلي:
 1. منع ما يمكن أن يتسبب في حدوث المزيد من المعاناة، أو تشخيصه وتصحيحه، أو
 2. التعامل مع خطر يهدد حياتك، أو
 3. التعامل مع مشكلة قد تتسبب في مرض، أو
 4. التعامل مع شيء ما قد يحد من أداء أنشطتك الطبيعية.
- سيعتني موفر الرعاية الرئيسي بمعظم احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك، ولكن يجب أن تحدد موعداً لزيارة موفر الرعاية الرئيسي. إذا لم يكن بإمكانك الوفاء بالموعد، فاتصل لإخبار موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.
- بمجرد اختيار موفر الرعاية الرئيسي، اتصل لتحديد الموعد الأول. وإذا كان بإمكانك، فحضر للموعد الأول. سيحتاج موفر الرعاية الرئيسي إلى أن تخبره بكل ما تعرفه عن تاريخك الطبي. قم بعمل قائمة بخفيتك الطبية، وأي مشكلات تعاني منها الآن، وأي أدوية تتناولها، والأسئلة التي تريد طرحها على موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. في معظم الحالات، يجب أن تكون زيارتك الأولى في غضون ثلاثة أشهر من انضمامك إلى الخطة.
- **إذا احتجت لتلقي رعاية قبل الموعد الأول**، فاتصل بمكتب موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك لتشرح له ما يثير قلقك. سيحدد لك موعداً مسبقاً. يجب أن تخصص الموعد الأول لمناقشة تاريخك الطبي وطرح الأسئلة.
- استخدم القائمة التالية كدليل للمواعيد لتوضح لك حدود الوقت الذي قد تنتظره بعد طلبك لتحديد موعد:
 - القيمة القاعدية للبالغين والفحص الجسمي الروتيني: خلال 12 أسبوعاً
 - الرعاية العاجلة: خلال 24 ساعة
 - زيارات مرضية غير عاجلة: خلال 3 أيام
 - الرعاية الروتينية الوقائية، خلال 4 أسابيع
 - الزيارة الأولى قبل الولادة: في غضون 3 أسابيع خلال الأشهر الثلاثة الأولى (أسبوعان خلال الأشهر الثلاثة الثانية، أسبوع واحد خلال الأشهر الثلاثة الثالثة)
 - الزيارة الأولى للطفل حديث الولادة: خلال أسبوعين من موعد خروجه من المستشفى
 - الزيارة الأولى لتنظيم الأسرة: خلال أسبوعين
 - زيارة متابعة بعد دخول غرفة الطوارئ للصحة العقلية/تعاطي المخدرات أو زيارة المرضى الداخليين: 5 أيام
 - زيارة غير عاجلة للصحة العقلية أو تعاطي المخدرات: أسبوعان



كيفية الحصول على الرعاية المتخصصة

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يستطيع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك تقديمها، فسوف يساعدك عن طريق إحالتك إلى اختصاصي يستطيع تقديم ذلك. وإذا قام موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك بإحالتك إلى طبيب آخر، فسندفع مقابل رعايتك. ينتمي معظم هؤلاء الاختصاصيين لموفري الرعاية في مؤسسة Molina. تحدث مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك للتأكد من معرفتك لطريقة إجراء الإحالات.
- وإذا اعتقدت أن الاختصاصي لا يلبي احتياجاتك، فتحدث إلى موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. حيث يستطيع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك مساعدتك إذا احتجت إلى زيارة اختصاصي مختلف.
- هناك بعض العلاجات والخدمات التي يتعين على موفر الرعاية الرئيسي أن يطلب من مؤسسة Molina Healthcare الموافقة عليها قبل الحصول عليها. ويستطيع موفر الرعاية الرئيسي إخبارك بتلك العلاجات والخدمات.
- إذا كانت لديك مشكلة في الحصول على إحالة تعتقد أنك محتاج إليها، فاتصل بقسم خدمة الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ويمكن لمستخدمي الهاتف النصي الاتصال بالرقم: 711).
- إذا لم يكن لدينا اختصاصي في شبكة موفري الرعاية الخاصة بنا بإمكانه أن يوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها، فسوف نوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها من خلال اختصاصي خارج خطتنا. وهذا ما يسمى إحالة خارج الشبكة. ويتعين على موفر الرعاية الرئيسي أو موفر الرعاية الخاص بك المدرج في الخطة أن يطلب الموافقة من مؤسسة Molina Healthcare قبل إمكانية الحصول على إحالة خارج الشبكة. إذا قام موفر الرعاية الرئيسي أو موفر الرعاية الخاص بك المدرج في الخطة بإحالتك إلى موفر رعاية غير موجود في شبكتنا، فأنت لست مسؤولاً عن أي من التكاليف باستثناء أي مدفوعات مشتركة كما هو موضح في هذا الكتيب.

يجوز للأعضاء أن يطلبوا من موفري الرعاية الرئيسيين لديهم توفير رعاية لهم من اختصاصيين أو موفري رعاية خارج الشبكة. سيقوم موفر الرعاية الرئيسي الخاص بالعضو بتقديم الطلب إلى مؤسسة Molina Healthcare عن طريق إرسال السجلات الطبية والأسباب المنطقية وراء طلب العضو للحصول على الرعاية خارج الشبكة عبر الفاكس إلى مؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-866-879-4742. وبمجرد استلام جميع المعلومات الضرورية لاتخاذ القرار، ستقوم مؤسسة Molina Healthcare باتخاذ القرار خلال 3 أيام عمل.

- في بعض الأحيان قد لا نوافق على الإحالة خارج الشبكة لأن لدينا موفر رعاية في مؤسسة Molina Healthcare بإمكانه معالجتك. إذا كنت تعتقد أن موفر الرعاية المدرج في الخطة الخاصة بنا لا يتمتع بالتدريب المناسب أو الخبرة اللازمة لعلاجك، يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت إحالتك خارج الشبكة مطلوبة طبيًا. يجب عليك أن تطلب إجراء **طعن في الخطة**. راجع صفحة 27 لمعرفة الكيفية.
- في بعض الأحيان، قد لا نوافق على إحالتك خارج الشبكة لتلقي علاج محدد لأنك طلبت رعاية لا تختلف كثيرًا عما يمكن أن تحصل عليه من موفر الرعاية التابع لمؤسسة Molina Healthcare. يمكنك أن تطلب منا التحقق مما إذا كانت هناك ضرورة طبية لإحالتك خارج الشبكة لتلقي العلاج الذي تريده. يجب عليك أن تطلب إجراء **طعن في الخطة**. راجع صفحة 27 لمعرفة الكيفية.
- يجب أن يكون طبيبك حائزًا على الزمالة أو اختصاصيًا مؤهلًا للزمالة يمكنه علاج المرضى الذين يحتاجون إلى العلاج الذي تطلبه.
- إذا كنت بحاجة إلى زيارة اختصاصي للحصول على رعاية مستمرة، فقد يتمكن موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك من إحالتك إلى عدد محدد من الزيارات أو مدة من الوقت (**إحالة دائمة**). إذا حصلت على إحالة دائمة، فلن تحتاج إلى إحالة جديدة في كل مرة تحتاج فيها إلى رعاية.

إذا كنت مصابًا بمرض طويل الأمد أو مرض مُعقد يزداد سوءًا بمرور الوقت، فقد يتمكن موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك من ترتيب ما يلي:

- الاختصاصي الخاص بك ليقوم بدور موفر الرعاية الرئيسي؛ أو
- إحالة إلى مركز رعاية متخصص يتعامل مع علاج مشكلتك. يمكنك أيضًا الاتصال على قسم خدمات الأعضاء للحصول على المساعدة في الوصول إلى مركز رعاية متخصص.

الحصول على هذه الخدمات من خطتنا بدون إحالة

الرعاية الصحية للمرأة

لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك لزيارة أحد موفري الرعاية في الحالات التالية:

- إذا كنتِ حاملًا؛ أو
- تحتاجين إلى خدمات النساء/الولادة؛ أو
- تحتاجين إلى خدمات تنظيم الأسرة؛ أو
- تريدين زيارة القابلة؛ أو
- تحتاجين إلى إجراء فحص على الثدي أو الحوض.

- يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة التالية: الإرشادات حول تحديد النسل، أو وصفات طبية لتحديد النسل، أو الواقيات الذكرية والأنتوية، أو اختبارات الحمل، أو التعقيم، أو الإجهاض. خلال زيارتك للحصول على تلك الخدمات، يمكنك أيضاً إجراء اختبارات للعدوى المنقولة جنسياً، أو فحص سرطان الثدي، أو فحص الحوض.
- مع العلم بأنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي لتلقي هذه الخدمات. في الواقع، يمكنك اختيار أماكن الحصول على هذه الخدمات. يمكنك استخدام بطاقة هوية *Molina Healthcare* لزيارة أحد موفري خدمة تنظيم الأسرة لدينا. راجعي دليل موفري الرعاية الخاص بالخطة أو اتصلي بقسم خدمات الأعضاء للحصول على المساعدة حول العثور على أحد موفري الرعاية.
- أو، يمكنك استخدام بطاقة *Medicaid* الخاصة بك إذا كنت ترغبين في زيارة طبيب أو عيادة خارج نطاق خطتنا. اطلبي من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو اتصلي على قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) للحصول على قائمة بالأماكن التي يمكن الذهاب إليها للحصول على هذه الخدمات. يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن الخاص ببرنامج *Growing Up Healthy* في ولاية نيويورك (1-800-522-5006) لمعرفة أسماء موفري خدمة تنظيم الأسرة بالقرب منك.



فحص العدوى المنقولة جنسياً (STI) وفيروس العوز المناعي البشري (HIV)

- ينبغي على كل فرد أن يعرف حالة فيروس العوز المناعي البشري (HIV) لديه. إن فحوصات فيروس العوز المناعي البشري (HIV) والعدوى المنقولة جنسياً (STI) هي جزء من الرعاية الصحية الدورية الخاصة بك.
- يمكنك إجراء اختبار HIV أو STI خلال أي زيارة للمكتب أو العيادة.
 - يمكنك إجراء اختبار HIV أو STI في أي وقت تتلقين فيه خدمات تنظيم الأسرة. لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك (ما عليك سوى تحديد موعد مع أي من موفري خدمة تنظيم الأسرة). إذا رغبت في إجراء اختبار HIV أو STI ولكن خارج نطاق خدمة تنظيم الأسرة، فيمكن لموفر الرعاية الرئيسي أن يوفر لك الزيارة أو يرتبها لك.
 - أو إذا كنت تفضلين عدم زيارة أحد موفري الرعاية الصحية في مؤسسة *Molina Healthcare*، يمكنك استخدام بطاقة *Medicaid* الخاصة بك لرؤية موفر خدمة تنظيم الأسرة خارج *Molina Healthcare*. للحصول على المساعدة في العثور على موفر رعاية مدرج في الخطة أو موفر رعاية تابع لخطة *Medicaid* لخدمات تنظيم الأسرة، اتصلي بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711).
 - يجب على الجميع التحدث إلى طبيبهم حول إجراء اختبار فيروس العوز المناعي البشري HIV. للحصول على إجراء اختبار فيروس العوز المناعي البشري HIV مجاناً أو إجراء الاختبار مع عدم إدراج اسمك، اتصلي على الرقم مرض الإيدز-1-800-541 (لغة إنجليزية) أو مرض السيدا-1-800-233 (لغة إسبانية).

بعض الاختبارات تكون "اختبارات سريعة" وتكون النتائج جاهزة أثناء الانتظار. سيتم توضيح نتائج الاختبارات عن طريق موفر الرعاية الذي يقدمها لك ويرتب لرعاية المتابعة إذا لزم الأمر. وستعلمين أيضاً كيفية حماية شريكك. إذا كانت نتيجة الاختبار سالبة، يمكننا مساعدتك على تعلم كيفية الاستمرار على هذه الحالة.

منتجات العناية بالعين

تشمل الفوائد المشمولة بالتغطية الخدمات اللازمة لطبيب العيون، ومصصح البصر، وموزع أدوية طب العيون، وتشمل فحص العين، وتوفير نظارة، إذا لزم الأمر. عمومًا، يمكنك الحصول على هذه مرة واحدة كل عامين، أو أكثر من ذلك إذا كانت هناك ضرورة طبية. قد يتم إجراء إحالة ذاتية للخضوع لفحص العين الموسعة (فحص شبكي) للمسجلين الذين تم تشخيصهم بمرض السكري مرة واحدة كل 12 شهرًا. ما عليك سوى اختيار أحد موفري الرعاية لدينا.

يتم توفير النظارات الجديدة، المزودة بإطارات معتمدة من Medicaid، مرة واحدة كل عامين. يمكن طلب العدسات الجديدة بمعدل أكثر من ذلك، على سبيل المثال، إذا تغيرت رؤيتك أكثر من نصف ديوبتر. إذا كسرت نظارتك، يمكن إصلاحها. سيتم استبدال النظارات المفقودة أو النظارات المكسورة التي لا يمكن إصلاحها بالمقاسات نفسها وبطراز الإطارات نفسه. إذا كنت بحاجة إلى زيارة اختصاصي عيون لرعاية مرض بالعين أو عيب بها، فسوف يقوم موفر الرعاية الرئيسي بإحالتك.

الصحة السلوكية - (الصحة العقلية وتعاطي المخدرات)

نريد مساعدتك في الحصول على خدمات الصحة العقلية وخدمات علاج تعاطي المخدرات أو الكحول التي قد تحتاج إليها. إذا اعتقدت في أي وقت أنك تحتاج إلى مساعدة في مجال الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات، يمكنك زيارة موفري خدمات الصحة السلوكية في شبكتنا لمعرفة الخدمات التي قد تحتاج إليها. ويشمل هذا خدمات مثل العيادة وخدمات التخلص من السموم. ولا تحتاجين إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.

خدمات تخفيف الضرر

إذا كنت في حاجة إلى مساعدة تتعلق بالاضطرابات الناجمة عن تعاطي المخدرات، يمكن أن تقدم خدمات تخفيف الضرر نهجًا كاملاً موجهاً للمريض لصحتك وعافيتك. تغطي مؤسسة Molina Healthcare خدمات قد تساعد على تخفيف الضرر الناجم عن تعاطي المخدرات وغيرها من الأضرار ذات الصلة. تشمل هذه الخدمات:

- خطة رعاية من إعداد شخص متمرس في العمل مع الأشخاص الذين يتعاطون المخدرات.
- المشورة الفردية الداعمة التي تساعد في تحقيق أهدافك.
- المشورة الجماعية الداعمة في مكان آمن للحديث حول المشكلات التي تؤثر على صحتك وعافيتك.
- المشورة لمساعدتك في تناول الأدوية الموصوفة لك والعلاج المستمر.
- مجموعات الدعم لمساعدتك على فهم أفضل لمخاطر تعاطي المواد المخدرة والتعرف على تقنيات التغلب على المشكلات ومهاراته التي ستستفيد منها.

ولمعرفة المزيد حول تلك الخدمات، اتصل على قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711)

الإقلاع عن التدخين

يمكنك الحصول على الأدوية، والمستلزمات، والمشورة إذا كنت تريد المساعدة في الإقلاع عن التدخين. مع العلم بأنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية لتلقي هذه الخدمات.

فحص اكتئاب الأمومة

إذا كنت حاملاً وتعتقدين أنك بحاجة للمساعدة في الاكتئاب، يمكنك إجراء فحص لمعرفة الخدمات التي قد تحتاجين إليها. ولا تحتاجين إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. يمكنك إجراء فحص الاكتئاب أثناء الحمل ولمدة تصل إلى عام بعد الولادة.

حالات الطوارئ

أنت مشمول بالتغطية دائماً في حالات الطوارئ.

- حالة الطوارئ تعني أي حالة طبية أو سلوكية ينطبق عليها أنها:
- حدثت فجأة وبصورة غير متوقعة، و
 - أفضت إلى حدوث ألم وغيره من الأعراض.

من شأن الحالة الطارئة أن تجعل الشخص الذي لديه معرفة متوسطة بالصحة يخشى على شخص ما أنه سيعاني من ضرر بالغ في أجزاء جسمه أو نشوه خطير إذا لم يتلق الرعاية على الفور. فيما يلي أمثلة على حالات الطوارئ:

- أزمة قلبية أو ألم شديد في الصدر
- نزيف لا يتوقف أو حرق بالغ
- كسر بالعظام
- صعوبة في التنفس، أو التشنجات، أو فقدان الوعي
- عندما تشعر بأنك قد تؤذي نفسك أو الآخرين
- إذا كنت حاملاً ولديك علامات مثل الألم، أو النزيف، أو الحمى، أو القيء
- تناول جرعة زائدة من المخدرات

ومن أمثلة الحالات غير الطارئة: نزلات البرد، أو التهاب الحلق، أو اضطرابات المعدة، أو الجروح البسيطة، أو الكدمات، أو التواء العضلات.

قد تكون حالات الطوارئ أيضاً مشكلات عائلية، أو انفصلاً، أو الرغبة في تعاطي الكحول أو أي مخدرات أخرى. قد تبدو هذه بمثابة حالة طوارئ، لكنها ليست سبباً للذهاب إلى غرفة الطوارئ.

إذا كنت أمام حالة طوارئ، فإليك ما يجب فعله:

إذا كنت تعتقد أنك أمام حالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو توجه إلى غرفة الطوارئ. لا تحتاج إلى الحصول على موافقة الخطة أو موافقة موفر الرعاية الرئيسي قبل تلقي رعاية الطوارئ، ولست مطالباً بالذهاب إلى مستشفىنا أو تلقي الرعاية من أطبائنا.

إذا كنت غير متأكد، فاتصل بموفر الرعاية الرئيسي أو بمؤسسة Molina Healthcare.

أخبر الشخص الذي تتحدث معه بما يحدث. وسوف يقوم موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو ممثل قسم خدمات الأعضاء بما يلي:

- إخبارك بما ينبغي عليك فعله في المنزل؛
- إخبارك بأن تأتي إلى مكتب موفر الرعاية الرئيسي؛ أو
- إخبارك بأن تذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

• إذا كنت خارج منطقة الخدمة عند حدوث حالة طارئة فقم بما يلي:

- اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ.

تذكر

لا تحتاج إلى الحصول على موافقة مسبقة من أجل خدمات الطوارئ. استخدم غرفة الطوارئ فقط إذا كانت لديك حالة طارئة.

يجب عدم استخدام غرفة الطوارئ لمشكلات مثل الإنفلونزا، أو احتقان الحلق، أو التهابات الأذن.

إذا كانت لديك أسئلة، فاتصل بموفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. أو بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يرجى الاتصال على الرقم: 711).

الرعاية العاجلة

- قد تعاني من إصابة أو مرض لا يُعد حالة طارئة ومع ذلك يحتاج إلى رعاية عاجلة.
- قد يحدث هذا عندما يستيقظ طفل في منتصف الليل يشنكي من ألم في أذنه ولن يتوقف عن البكاء.
 - ويمكن أن يكون هذا عند الإصابة بالأنفلونزا أو إذا كنت بحاجة إلى غرز.
 - وقد يكون التواء في الكاحل، أو شظية مؤذية لا يمكنك إزالتها.



يمكنك الحصول على موعد لزيارة العناية العاجلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي. سواء كنت في المنزل أو خارجه، اتصل بموفر الرعاية الرئيسي في أي وقت ليلاً أو نهاراً. إذا لم تتمكن من الوصول إلى موفر الرعاية الرئيسي، فاتصل بنا على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711). أخبر الشخص الذي يرد عليك بما يحدث. وسيخبرك بما يجب عليك فعله.

الرعاية خارج الولايات المتحدة

في حال السفر خارج الولايات المتحدة، يمكنك الحصول على الرعاية العاجلة ورعاية الطوارئ فقط في مقاطعة كولومبيا، وبورتوريكو، وجزر العذراء الأمريكية، وغوام، وجزر الماريانا الشمالية، وساموا الأمريكية. إذا كنت بحاجة إلى رعاية طبية أثناء وجودك في أي بلد آخر (بما في ذلك كندا والمكسيك)، فسيتعين عليك دفع تكاليفها.

نريد أن نحافظ على صحتك

بالإضافة إلى الفحوصات الدورية والجرعات التي تحتاج إليها أنت وعائلتك، إليك بعض الطرق الأخرى للحفاظ على صحتك:

- محاضرات لك ولأسرتك
- محاضرات للإقلاع عن التدخين
- رعاية ما قبل الولادة والتغذية
- دعم الأشخاص الذين يشعرون بالحزن / فقدوا أحبائهم
- الرضاعة الطبيعية ورعاية الطفل
- السيطرة على التوتر
- التحكم في الوزن
- السيطرة على الكوليسترول
- المشورة حول مرض السكري والتدريب على الإدارة الذاتية له
- المشورة حول الربو والتدريب على الإدارة الذاتية له
- اختبار العدوى المنقولة جنسياً (STI) وحماية نفسك ضدها
- خدمات العنف المنزلي

تتوفر قائمة مرفقة تحتوي على الخدمات المتوفرة لك في منطقتك ويمكنك الوصول إليها. يمكن الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) لمعرفة المزيد وللحصول على قائمة بالمحاضرات القادمة.

برامج تعزيز الصحة:

مركز سانت جوزيف الطبي

7246 Janus Park Drive, Liverpool, NY 13088

1-315-458-3600

- إعادة التأهيل القلبي
- التدخل المبكر
- إعادة التأهيل الرئوي
- التحسن، مركز سانت جوزيف الطبي
- مركز الاستشفاء

- تنفس أفضل
- الإدارة الذاتية لمرض السكري
- مبادرة Healthy Monday في سيراكيوز
- الإقلاع عن التدخين
- استبدال المفصل كاملاً
- برامج الصحة والعافية في أماكن العمل

برامج الإقلاع عن التدخين:

مركز سانت جوزيف الطبي

7246 Janus Park Drive

Liverpool, NY 13088

1-315-458-3600

مدينة نيويورك خالية من التبغ - مقاطعة كورتلاند
قسم الخدمات الصحية بمقاطعة كورتلاند
1-607-758-5501

مدينة نيويورك خالية من التبغ - مقاطعة تومبكينز
قسم الخدمات الصحية بمقاطعة تومبكينز
1-607-274-6712

الولادة ودروس عائلية جديدة:

مركز سانت جوزيف الطبي

7246 Janus Park Drive

Liverpool, NY 13088

1-315-458-3600

- محاضرة التحضير للمخاض
- محاضرة حول الأشقاء
- البقاء على اتصال

- محاضرة الرضاعة الطبيعية
- محاضرة الولادة المناسبة والصحية
- محاضرة نهاية الأسبوع حول طريقة لاماز
- محاضرة الرعاية بالأطفال حديثي الولادة

Crouse Hospital

736 Irving Ave

Syracuse, NY 13210

- محاضرة حول دور الأخ الأكبر/الأخت الكبرى
- الإعداد للرضاعة الطبيعية
- محاضرة العناية بالطفل
- التحضيرات لولادة طفلين أو ثلاثة أو أكثر
- إنعاش القلب والرئتين عند الأطفال والإسعافات الأولية

- الإعداد للولادة
- محاضرة نهاية الأسبوع حول الإعداد للولادة
- محاضرة صفل المعلومات حول الولادة
- برنامج تهيئة العائلة للولادة
- محاضرة حول وضع الأشقاء عند الولادة

الجزء رقم 2:
إجراءات الخطة والمزايا
الخاصة بك

رعاية الأمومة

- الرعاية الصحية في فترة الحمل
- خدمات المستشفيات والأطباء/القبالات
- رعاية حضانة الأطفال حديثي الولادة
- فحص الاكتئاب أثناء الحمل ولمدة تصل إلى عام بعد الولادة

الرعاية الصحية المنزلية

- يجب أن تكون لها ضرورة طبية ويتم ترتيبها من قبل مؤسسة Molina Healthcare.
- زيارة صحية منزلية ضرورية من الناحية الطبية تتم مرة واحدة بالمنزل، وزيارات إضافية وفقاً للضرورة الطبية للنساء المعرضات للخطر.
- زيارتان على الأقل للأطفال المعرضين للخطر (حديثي الولادة).
- زيارات رعاية صحية منزلية إضافية حسب الحاجة ووفقاً لطلب موفر الرعاية الرئيسي/الاختصاصي الخاص بك.

الرعاية الشخصية/المرافق المنزلي/ خدمات المساعدة الشخصية الموجهة من قبل العميل (CDPAS)

- يجب أن تكون لها ضرورة طبية ويتم ترتيبها من قبل مؤسسة Molina Healthcare.
- الرعاية الشخصية/المرافق المنزلي - يساعد في الاستحمام، ارتداء الملابس والتغذية، ويساعد في إعداد الوجبات وتدبير شؤون المنزل.
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة من قبل العميل (CDPAS) - تساعد في الاستحمام، وارتداء الملابس والتغذية، وتساعد في إعداد الوجبات وتدبير شؤون المنزل، بالإضافة إلى المساعدة الصحية ومهام التمريض. يتم توفير هذه الخدمات بواسطة مساعد تختاره وتوجهه.
- إذا رغبت في الحصول على هذه الخدمات، فُرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء Molina Healthcare على رقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY)، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711).

نظام الاستجابة للطوارئ الشخصي

- هذا عبارة عن أداة ترتديها في حال التعرض لحالة طارئة.
- للتأهل والحصول على هذه الخدمة، يجب أن تتلقى خدمات الرعاية الشخصية / المرافق المنزلي أو خدمات المساعدة الشخصية الموجهة من قبل العميل (CDPAS).

خدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين

- يجب أن يُوصي بها موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.
- توفر التوعية الصحية، والتغذية، والتمريض والخدمات الاجتماعية، والمساعدة في الحياة اليومية، والعلاج التأهيلي، وخدمات الصيدليات، بالإضافة إلى الإحالات لرعاية الأسنان وغيرها من الرعاية المتخصصة.

ما تبقى من هذا الكتيب هو على سبيل الاطلاع عندما تحتاج إليه. ويندرج فيه خدمات مُغطاة وغير مُغطاة. إذا كانت لديك شكوى، فإن الكتيب يخبرك بما يجب القيام به. كما يحتوي الكتيب على معلومات أخرى قد تجدها مفيدة. ضع هذا الدليل في مكان قريب للاستفادة منه عندما تحتاج إليه.

المزايا

توفر الرعاية الصحية المدارة في خطة Medicaid عدداً من الخدمات التي تحصل عليها بالإضافة إلى الخدمات التي تحصل عليها في خطة Medicaid العادية. ستوفر مؤسسة Molina Healthcare معظم الخدمات التي ستحتاجها أو تتولى أمر ترتيبها. كما يمكنك الحصول على عدد قليل من الخدمات دون الحاجة إلى موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. وتشتمل تلك الخدمات على رعاية الطوارئ؛ والمشورة والاختبار الخاص بفيروس العوز المناعي البشري/تنظيم الأسرة؛ والخدمات الخاصة بالإحالة الذاتية، بما في ذلك الخدمات التي يمكنك الحصول عليها من داخل مؤسسة Molina Healthcare وبعض الخدمات التي يمكنك اختيار الذهاب إلى أي موفر خدمة من Medicaid للحصول عليها. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711) إذا كانت لديك أي أسئلة أو تحتاج إلى المساعدة حول أي من الخدمات المذكور أدناه.

الخدمات التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare

يجب عليك أن تحصل على هذه الخدمات من موفري رعاية تابعين لمؤسسة Molina Healthcare. يجب أن تكون جميع الخدمات ضرورية من الناحية الطبية أو السريرية أو تمت الإحالة إليها عن طريق موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. يرجى الاتصال بقسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهاتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711) إذا كانت لديك أي أسئلة أو تحتاج إلى المساعدة حول أي من الخدمات المذكور أدناه.

الرعاية الطبية الدورية

- زيارات مكتبية مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك
- إحالات إلى الاختصاصيين
- اختبارات البصر / السمع

الرعاية الوقائية

- العناية بصحة المواليد
- العناية بصحة الأطفال
- فحوصات عامة دورية
- جرعات للأطفال منذ الولادة وحتى سن الطفولة
- الحصول على خدمات التحري الدوري المبكر مع التشخيص والعلاج (EPSDT) للمُسجلين من الولادة وحتى سن 21 عاماً.
- مشورة الإقلاع عن التدخين.
- الوصول إلى الإبر والمحاقن المجانية
- التثقيف حول فيروس نقص المناعة البشرية وتقليل المخاطر

خدمات الرعاية الصحية النهارية لمرضى الإيدز البالغين

- يجب أن يُوصى بها موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.
- توفر الرعاية الطبية والتمريضية العامة، والخدمات الداعمة لتعاطي المواد المخدرة، والخدمات الداعمة للصحة العقلية، والخدمات الغذائية، بالإضافة إلى التنشئة الاجتماعية، والأنشطة التعزيزية الخاصة بالصحة/العافية.

العلاج من مرض السل

- يساعد هذا على تناول الدواء الخاص بك لمرض السل ورعاية المتابعة.

رعاية المحتضرين

- يساعد ماوى رعاية المحتضرين المرضى وأسرهم على تلبية احتياجاتهم الخاصة التي تأتي في المراحل النهائية من المرض وبعد الموت.
- يجب أن تكون لها ضرورة طبية ويتم ترتيبها من قبل مؤسسة Molina Healthcare.
- تقدم خدمات الدعم وبعض الخدمات الطبية للمرضى الذين يعانون من مرض ويتوقع أن يعيشوا لمدة عام أو أقل.
- يمكنك تلقي هذه الخدمات في منزلك أو في المستشفى أو في دار المسنين.

الأطفال دون عمر الواحد والعشرين (21) عامًا الذين يتلقون خدمات الرعاية في المأوى يمكنهم أيضًا تلقي الخدمات العلاجية والرعاية الملطفة.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه الميزة، يمكنك الاتصال على قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711).

العناية بالأسنان

تعتقد مؤسسة Molina Healthcare أن تزويدك برعاية جيدة للأسنان أمر مهم لرعايتك الصحية بشكل عام. ونقدم العناية بالأسنان من خلال عقد مبرم مع شركة Healthplex، وهي شركة متخصصة في تقديم خدمات طب الأسنان عالية الجودة. تشمل الخدمات المغطاة خدمات طب الأسنان الاعتيادية والروتينية مثل فحوص الأسنان الوقائية، والتنظيف، والأشعة السينية، والحشوات وغيرها من الخدمات للتحقق من أي تغييرات أو حالات غير طبيعية قد تتطلب علاجًا و/أو رعاية متابعة لك. ولا تحتاج إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك لتتمكن من زيارة طبيب الأسنان!

كيفية الحصول على خدمات طب الأسنان:

كجزء من مزايا العناية بالأسنان الخاصة بك، سيكون لديك طبيب رعاية أولية متخصص في الأسنان، داخل شبكة أطباء الأسنان في شركة Healthplex. وستزور طبيب الرعاية الأولية المتخصص في الأسنان لجميع احتياجاتك العامة المتعلقة بالأسنان. سيقوم طبيب الرعاية الأولية المتخصص في الأسنان بإحالتك إلى إحدى خدمات

العناية بالأسنان إذا كنت بحاجة إلى إحداها.

- وإذا كنت بحاجة إلى العثور على طبيب أسنان أو تغييره، فيرجى الاتصال على شركة Healthplex على الرقم 1-800-468-9868 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً. ممثلو خدمة العملاء موجودون لمساعدتك. ويستطيع العديد منهم التحدث بلغتك أو متعاقدون مع خدمات خط اللغات.
- أظهر بطاقة هوية العضوية للوصول إلى مزايا العناية بالأسنان. لن تتلقى بطاقة هوية منفصلة خاصة بالعناية بالأسنان. عندما تزور طبيب الأسنان، يجب أن تُظهر بطاقة هوية الخطة الخاصة بك.
- ويمكنك أيضًا الذهاب إلى عيادة الأسنان التي يديرها مركز طب الأسنان الأكاديمي دون إحالة. إذا كنت بحاجة للمساعدة في العثور على طبيب أسنان أو عيادة أسنان يديرها مركز طب أسنان أكاديمي، فاتصل بالخط الساخن لولاية نيويورك على الرقم 1-800-541-2831.

العناية بتقويم الأسنان

تغطي مؤسسة Molina Healthcare الدعامات للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين يعانون من مشكلة شديدة في أسنانهم، مثل؛ عدم القدرة على مضغ الطعام نظرًا للالتواء الشديد في الأسنان، أو وجود شق في الحنك أو الشفة.

العناية بالعينين

- خدمات طبيب العيون، وموزع أدوية طب العيون، ومصحح البصر، وتغطية العدسات اللاصقة، و/أو العدسات متعددة الكربونات، و/أو العيون الاصطناعية، و/أو استبدال النظارات المفقودة أو التالفة، بما في ذلك الإصلاحات، عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية. تتم تغطية العيون الاصطناعية حسب طلب موفر الرعاية المدرج بالخدمة.
- تُجرى فحوصات العينين عمومًا كل عامين، ما لم تكن هناك ضرورة طبية تقتضي مزيدًا من الفحوصات.
- النظارة (نظارة جديدة باطارات معتمدة من Medicaid كل عامين، أو أكثر من ذلك في حال وجود ضرورة طبية).
- فحص ضعف الإبصار والمعينات البصرية التي يطلبها طبيبك.
- إحالات الاختصاصي لفحص مرض بالعينين أو عيوب بهما.

الصيدلية

- الأدوية الموصوفة
- الأدوية المباعه دون وصفة طبية
- الإنسولين ولوازم علاج السكري
- عوامل الإقلاع عن التدخين، بما في ذلك المنتجات المباعه دون وصفة طبية (OTC)

- قد تتطلب بعض الأدوية المعينة حصول طبيبك على إذن مسبق منا قبل كتابة وصفتك الطبية. ويمكن لطبيبك أن يتواصل مع برنامج CVS Caremark للتأكد من وصول الأدوية التي تحتاجها إليك. تساعد نماذج طلب الأدوية الخاصة بمؤسسة Molina Healthcare على تبسيط الإجراءات عندما تحتاج إلى إذن مسبق للحصول على الدواء. يمكن لموفر الرعاية الخاص بك أن يطلب إذنًا مسبقًا عبر الإنترنت على الموقع www.MolinaHealthcare.com وأن يرسل النموذج الكامل عبر الفاكس إلى برنامج CVS Caremark على الرقم 1-844-823-5479.
- لديك الحرية في اختيار مكان تعبئة الوصفات الطبية. يمكنك التوجه إلى أي صيدلية تشارك في خطتنا. لمزيد من المعلومات حول خياراتك، يُرجى التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النسيبة، يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

الرعاية الصحية في المستشفى

- رعاية المرضى الداخليين بالمستشفى
- رعاية العيادة الخارجية
- المختبر، والأشعة السينية، وغيرها من الفحوصات

رعاية الطوارئ

- خدمات رعاية الطوارئ هي إجراءات، أو علاجات، أو خدمات ضرورية لتقييم حالة الطوارئ أو استقرارها.
- وبعد حصولك على رعاية الطوارئ، قد تحتاج إلى الحصول على رعاية أخرى للتأكد من بقائك في حالة مستقرة. وفقًا للحاجة، قد يتم علاجك في غرفة الطوارئ، في غرفة مستشفى مخصصة للمرضى الداخليين، أو في مكان آخر. وهذا ما يُسمى بخدمات ما بعد الاستقرار.
- وللتعرف على المزيد حول خدمات الطوارئ، راجع صفحة 13.

الرعاية المتخصصة

- تشمل على خدمات الممارسين الآخرين، بما في ذلك طبيب العلاج الطبيعي، بحد أقصى 40 زيارة في السنة التقويمية
- اختصاصيو علاج النطق والعلاج المهني، بحد أقصى 20 زيارة كل عام في كل سنة تقويمية
- اختصاصيو السمع
- القابلات
- إعادة التأهيل القلبي
- اختصاصيو الأقدام

- بطاريات السماع لضعاف السمع
- المستحضرات المعوية
- منع الحمل التداركي (6 كل عام تقويمي)
- اللوازم الجراحية والطبية

- قد يلزم بعض الأشخاص دفع مدفوعات مشتركة للصيدلية، للحصول على بعض الأدوية ولوازم الصيدلية. ولا يتم تحصيل دفعات مشتركة من الأعضاء التالي ذكرهم ولا تُحصَل بالنسبة للخدمات التالية:
- الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.
- الأعضاء من النساء في فترة الحمل. تُعفى النساء الحوامل أثناء فترة الحمل ولمدة شهرين بعد الشهر الذي ينتهي فيه الحمل.
- الأعضاء المشتركين في مكتب صحة عقلية أو برنامج الإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية
- الأعضاء المشتركين في برنامج إعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية التابعة لوزارة الصحة والذين يعانون من جروح الدماغ الرضية (TBI).
- أدوية تنظيم الأسرة وإمداداتها مثل حبوب تنظيم النسل والواقبات الذكرية أو الأنثوية.
- مدفوعات مشتركة شاملة (إذا احتوت الخطة على مدفوعات مشتركة معفاة).
- أدوية لعلاج الأمراض العقلية (دواء نفسي التأثير) والسل.

بند الوصفة الطبية	مبلغ المدفوعات المشتركة	تفاصيل المدفوعات المشتركة
الأدوية الموصوفة ذات العلامات التجارية	3.00 دولارات / 1.00 دولار	رسم دفع مشترك واحد لكل وصفة طبية جديدة ولكل إعادة تعبئة
الأدوية الموصوفة التي ليس لها اسم تجاري	1.00 دولار	
الأدوية المباعة دون وصفة طبية، مثل أدوية الإقلاع عن التدخين وأدوية السكري	50 دولار	

- يوجد دفع مشترك واحد لكل وصفة طبية جديدة ولكل إعادة تعبئة.
- إذا كنت ملتزمًا بدفع مشترك، فأنت مسؤول عن 200 دولار بحد أقصى لكل عام تقويمي.
- وفي حال نقلت خطتك خلال العام التقويمي، احتفظ بالإيصالات كإثبات على مدفوعاتك المشتركة أو يمكنك أن تطلب من الصيدلية التي تتعامل معها أن تعطيك إثباتًا على مدفوعاتك المشتركة التي تم سدادها. وستحتاج إلى إعطاء نسخة إلى خطتك الجديدة.

لا يطبق الحد الأقصى لزيارات أطباء العلاج الطبيعي واختصاصي علاج النطق والعلاج المهني إذا كان عمرك أقل من 21 سنة، أو إذا تم تشخيصك من قبل المكتب المخصص للأشخاص المصابين بعجز نمائي على أنك تعاني من عجز نمائي أو إذا كنت تعاني من جروح الدماغ الرضية.

خدمات مرفق الرعاية الصحية المنزلية

(دار ترميز)

تشتمل الخدمات المغطاة في دار الترميز على ما يلي:

- الإشراف الطبي؛
- رعاية ترميزية لمدة 24 ساعة؛
- المساعدة في أنشطة الحياة اليومية؛
- العلاج الطبيعي؛
- العلاج الوظيفي؛
- علم أمراض النطق واللغة وغيرها من الخدمات.

يجب توفر ما يلي للحصول على خدمات دار الترميز:

- يجب أن يتم طلب الخدمات من قبل الطبيب المعالج، و
- يجب أن تكون الخدمات مصرحاً بها من قبل مؤسسة Molina Healthcare.

إعادة التأهيل

تغطي مؤسسة Molina Healthcare فترات الإقامة القصيرة أو إعادة التأهيل (المعروفة أيضاً باسم "التأهيل")، في مرفق دار الترميز الماهر.

التسكين لفترات طويلة:

تغطي مؤسسة Molina Healthcare التسكين لفترات طويلة في مرفق دار ترميز للأعضاء الذين يبلغون 21 عاماً أو أكثر.

التسكين لفترات طويلة تعني أنك ستعيش في دار ترميز.

عندما تكون مؤهلاً للتسكين لفترة طويلة، يمكن لك أن تختار أحد دور الترميز التي تلي احتياجاتك والموجودة في شبكة Molina Healthcare.

وإذا كنت ترغب في العيش في أحد دور الترميز التي لا تُعد جزءاً من شبكة Molina Healthcare، يتعين عليك أولاً الانتقال إلى خطة أخرى تضم دار الترميز التي اخترتها في شبكتها.

يحق للمحاربين القدامى المؤهلين، وزوجات المحاربين القدامى المؤهلين، وآباء المحاربين القدامى المؤهلين الذين تُوفي أبناؤهم في الحرب، أن يختاروا البقاء في دور ترميز المحاربين القدامى.

لا تمتلك مؤسسة Molina Healthcare داراً للمحاربين القدامى في شبكتها. إذا كنت أحد المحاربين القدامى المؤهلين، أو كنت زوجة أحد المحاربين القدامى المؤهلين، أو والد أحد المحاربين القدامى المؤهلين الذين تُوفي أبناؤهم في الحرب وترغب في السكن في دار المحاربين القدامى، فسوف نساعدك في ترتيب إجراءات القبول. يجب أن تنتقل إلى خطة رعاية صحية مدارة أخرى من Medicaid والتي تضم دار المحاربين في شبكتها.

تحديد أهليتك في برنامج Medicaid للحصول على خدمات دار

التمريض طويلة الأمد

يجب التقدم بطلب إلى دائرة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS) للحصول على خدمة Medicaid و/أو Molina Healthcare لدفع تكاليف خدمات دار التمريض طويلة الأمد. وستراجع دائرة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS) ذلك والأصول التي تمتلكها وتحدد أهليتك لتلقي خدمات دار التمريض طويلة الأمد. وستتيح لك دائرة الخدمات الاجتماعية المحلية (LDSS) معرفة أي تكاليف قد تحتاج إلى المساهمة بها في رعاية دار التمريض طويلة الأمد.

الأسئلة

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه الميزات، فاتصل على قسم خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711).

الموارد الإضافية

إذا كانت لديك مخاوف بشأن رعاية دار التمريض طويلة الأمد، أو اختبار دار ترميز، أو تأثير ذلك على أموالك، فهناك موارد إضافية للمساعدة.

- توفر الشبكة المستقلة للدفاع عن المستهلك (ICAN) مساعدة مجانية وسريّة. اتصل بالرقم 1-844-614-8800 أو قم

بزيارة www.icannys.org.

- مكتب ولاية نيويورك للشيخوخة

- توفر معلومات التأمين الصحي، والمشورة، والمساعدة (HIICAP) مشورة مجانية ودفاعاً فيما يتعلق بقضايا التأمين الصحي. اتصل بالرقم 1-800-701-0501.

- إن NY CONNECTS هو رابط للخدمة والدعم على المدى الطويل. اتصل بالرقم 1-800-342-9781 أو

قم بزيارة www.nyconnects.ny.gov.

- يوضح قانون حقوق الأفراد الخاص بدور التمريض

(NHBOR) حقوقك ومسؤولياتك كمقيم في دار

ترميز. ولمعرفة المزيد حول NHBOR، قم بزيارة

www.health.ny.gov/facilities/nursing/rights/

الرعاية الصحية السلوكية

تشمل الرعاية الصحية السلوكية خدمات العلاج وإعادة التأهيل المتعلقة بالصحة العقلية وتعاطي المواد المخدرة (كحول ومخدرات). يتمتع جميع أعضائنا بالحصول على الخدمات للمساعدة في الحفاظ على الصحة العاطفية، أو للمساعدة بشأن تناول الكحول أو غيره من مشكلات تعاطي المواد المخدرة. تشمل هذه الخدمات:

الرعاية الصحية العقلية

- العلاج المكثف لإعادة التأهيل النفسي
- العلاج النهاري
- علاج اليوم المستمر بالعيادة
- علاج الصحة العقلية للمرضى الداخليين والخارجيين
- الرعاية الجزئية في المستشفى

الخدمات الأخرى المغطاة

- المعدات الطبية المعمرة (DME) / وسائل المساعدة السمعية / الجراحة الترقيعية / التركيبات التقيومية
- خدمات بموجب أمر المحكمة
- إدارة الحالات
- مساعدة في الحصول على خدمات الدعم الاجتماعي
- المراكز الصحية المؤهلة فيدراليًا
- خدمات تنظيم الأسرة
- اختصاصي الأقدام

الميزات التي يمكنك الحصول عليها من خطة رعاية Molina Healthcare أو التي تتمتع بها ببطاقة Medicaid الخاصة بك

لك الحق في اختيار مكان تلقي الرعاية في بعض الخدمات. ويمكنك الحصول على تلك الخدمات من خلال استخدام بطاقة عضوية Molina Healthcare. يمكنك أيضًا الذهاب إلى موفري الرعاية الذين سيقبلون بطاقة مزايا Medicaid الخاصة بك. مع العلم بأنك لست بحاجة إلى إحالة من موفر الرعاية الأولية لتلقي هذه الخدمات. اتصل بنا إذا كانت لديك أي أسئلة على الرقم 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال بالرقم: 711).

تنظيم الأسرة

يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أو عيادة تقبل بطاقة Medicaid وتوفر خدمات تنظيم الأسرة. ويمكنك زيارة أحد موفري خدمة تنظيم الأسرة لدينا أيضًا. وفي كلتا الحالتين، لا تحتاجين إلى إحالة من موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك.

ويمكنك الحصول على أدوية تحديد النسل، وأجهزة تحديد النسل (العوازل المهبيلة واللولب الرحمي) المتوفرة بوصفة طبية، بالإضافة إلى وسائل منع الحمل التداركية، والتعقيم، واختبار الحمل، والرعاية السابقة للولادة، وخدمات الإجهاض. ويمكنك أيضًا متابعة موفر خدمات تنظيم الأسرة لفحص فيروس نقص المناعة البشرية واختبار العدوى المنقولة جنسيًا (STI) والعلاج والمشورة المتعلقة بنتائج الاختبار.

كما يتم تضمين فحوصات السرطان وغيرها من الحالات ذات الصلة في زيارات تنظيم الأسرة.

فحص العدوى المنقولة جنسيًا (STI) وفيروس العوز المناعي البشري (HIV)

يمكنك الحصول على هذه الخدمة في أي وقت من موفر الرعاية الرئيسي أو من أطباء Molina Healthcare. وعندما تحصلين على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة، يمكنك التوجه إلى أي طبيب أو عيادة تقبل بطاقة Medicaid وتقدم خدمات تنظيم الأسرة. ولا تحتاجين إلى إحالة عندما تحصلين على هذه الخدمة كجزء من زيارة تنظيم الأسرة.

- خدمات إعادة التأهيل إذا كنت في دار جماعية أو في علاج عائلي
- علاج اليوم المستمر
- الخدمات الشخصية الموجهة للتعافي
- خدمات العلاج المجتمعي الجازم
- المشورة الفردية والجماعية
- خدمات التدخل في الأزمات

خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة

- علاج الاضطرابات الناجمة عن تعاطي المواد المخدرة (الكحول والمخدرات) للمرضى الداخليين والخارجيين
- خدمات علاج الإدمان للمرضى الداخليين
- أفيوني المفعول، بما في ذلك المعالجة الصيانية بالميثادون
- علاج المقيمين من اضطراب تعاطي المواد المخدرة
- خدمات علاج المخدرات والكحول للمرضى الخارجيين وخدمات إزالة السموم

العلاج الأسري للأطفال وخدمات الدعم

يمكنك الحصول بالفعل على خدمات مماثلة بفضّل بطاقة الولاية لخطة Medicaid. ابتداءً من التواريخ الواردة أدناه، استخدم بطاقة مزايا Molina Healthcare للحصول على الخدمة.

1 يناير 2019

في 1 يناير 2019، استخدم بطاقة مزايا Molina Healthcare للحصول على خدمات علاج الأطفال والعلاج الأسري وخدمات الدعم. تشمل هذه الخدمات:

- غيرهم من الأطباء الممارسين المرخص لهم (OLP). تتيح لك هذه الميزة الحصول على علاج فردي أو جماعي أو أسري حيث تكون أكثر راحة.
- إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي (PSR). تساعدك هذه الميزة على إعادة تعلم المهارات لمساعدتك في مجتمعك. كانت تسمى هذه الخدمة "بناء المهارات".
- العلاج والدعم النفسيين على مستوى المجتمع (CPST). تساعدك هذه الميزة على البقاء في منزلك والتواصل بصورة أفضل مع العائلة والأصدقاء والأشخاص الآخرين. كانت تسمى هذه الخدمة "الخدمات المنزلية المكثفة"، أو "إدارة تفادي الأزمات والتدريب عليها"، أو "الدعم المنزلي المكثف والخدمات".
- إذا كان عمرك أقل من 21 سنة ولديك تأمين اجتماعي فيدرالي لحالة الإعاقة، أو حددت ولاية نيويورك لك ضمانًا اجتماعيًا له صلة بالتأمين، فاستخدم بطاقة الولاية لخطة Medicaid الخاصة بك للحصول على خدمات العلاج الأسري للأطفال وخدمات الدعم.

الخدمات غير المغطاة:

هذه الخدمات لا توفرها Medicaid أو Molina Healthcare.

إذا حصلت على أي من هذه الخدمات، فقد تضطر لدفع الفاتورة.

- جراحة تجميلية إذا لم تكن هناك ضرورة طبية لإجرائها
- الأغراض الشخصية وأغراض الراحة
- علاج العقم

• الخدمات التي يقدمها موفر رعاية ليس جزءاً من مؤسسة

Molina Healthcare، ما لم يكن موفر رعاية

مسموحاً لك بزيارته كما هو موضح في مكان آخر في هذا

الكتيب أو عندما ترسلك مؤسسة Molina Healthcare

أو موفر الرعاية الرئيسي إلى موفر الرعاية هذا

- الخدمات التي تحتاج إلى إحالة (موافقة) عليها مسبقاً ولم تحصل عليها

قد يتعين عليك الدفع مقابل أي خدمة لا يوافق عليها موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك. أو في حال موافقتك قبل تلقي الخدمة أن تكون مريضاً يدفع "مبلغاً خاصاً" أو "مريضاً يتحمل نفقته" يجب عليك أن تدفع مقابل الخدمة. ويشتمل ذلك على ما يلي:

- الخدمات غير المغطاة (الدرجة أعلاه)،
- الخدمات غير المصرح بها
- الخدمات التي يقدمها موفر خدمة خارج نطاق مؤسسة

Molina Healthcare

إذا حصلت على فاتورة

إذا استلمت فاتورة لمعاملة أو خدمة لا تعتقد أنه يجب عليك دفع ثمنها،

فلا تتجاهلها. اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم

1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النوية، يُمكنهم

الاتصال بالرقم: 711). ويمكن لمؤسسة Molina Healthcare

أن تساعدك في فهم سبب تلقي هذه الفاتورة. وإذا لم تكن مسؤولاً عن

الدفع، فستقوم مؤسسة Molina Healthcare بالاتصال بموفر

الرعاية والمساعدة في تصحيح المشكلة نيابةً عنك.

لديك الحق في المطالبة بإجراء جلسة استماع عادلة إذا كنت تعتقد أنه

يُطلب منك دفع مبلغ مقابل شيء مُقرر تغطيته من قبل Medicaid أو

Molina Healthcare. ويرجى الاطلاع لاحقاً على قسم جلسات

الاستماع العادلة الوارد في هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم

1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النوية، يُمكنهم

الاتصال بالرقم: 711).

يجب على الجميع التحدث إلى طبيبيهم حول إجراء اختبار فيروس العوز المناعي البشري HIV. لإجراء اختبار فيروس العوز المناعي البشري HIV مجاناً أو إجراء الاختبار مع عدم إدراج اسمك، اتصل على الرقم مرض الإيدز-1-800-541-1 (لغة إنجليزية) أو مرض السيدا-1-800-233-1 (لغة إسبانية).

تشخيص السل وعلاجه

يمكنك الاختيار ما بين زيارة موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك أو

وكالة الصحة العامة بالمقاطعة لإجراء التشخيص و/أو العلاج. لا

تحتاج إلى إحالة من أجل زيارة وكالة الصحة العامة بالمقاطعة.

فوائد استخدام بطاقة Medicaid الخاصة بك فقط

هناك بعض الخدمات التي لا توفرها Molina Healthcare.

ويمكنك الحصول على هذه الخدمات من موفر رعاية يقبل التعامل مع

Medicaid من خلال استخدام بطاقة ميزات Medicaid.

الانتقال

ستتم تغطية وسائل النقل الطبية في حالة الطوارئ و/أو غير حالة

الطوارئ من قبل خطة Medicaid العادية. وللحصول على وسائل

نقل غير طارئة، يجب عليك أو على موفر الرعاية الاتصال بخدمات

الرد الطبي (MAS) على الرقم أدناه:

- خدمة الرد الطبي على الرقم 1-855-852-3287

للأعضاء الذين يعيشون في مقاطعة أونونداغا

- خدمة الرد الطبي على الرقم 1-855-733-9397

للأعضاء الذين يعيشون في مقاطعة كورتلاند

- خدمة الرد الطبي على الرقم 1-866-753-4543

للأعضاء الذين يعيشون في مقاطعة تومبكينز

إذا كان ذلك ممكناً، يجب عليك أو على موفر الرعاية الاتصال

بخدمة الرد الطبي (MAS) قبل الموعد الطبي الخاص بك بثلاثة

أيام على الأقل وتقديم رقم تعريف Medicaid (على سبيل المثال

AB12345C)، وتاريخ الموعد ووقته، والعنوان الذي تنوي زيارته،

والطبيب الذي ستزوره. يشمل النقل الطبي غير الطارئ: المركبات

الشخصية، والحافلات، والسيارة الأجرة، وسيارة الإسعاف للمعاقين،

والنقل العام.

إذا تعرضت لحالة طارئة واحتجت إلى سيارة إسعاف، يجب عليك

الاتصال على الرقم 911.

العجز النمائي

- العلاجات لفترات طويلة

- العلاج النهاري

- خدمات الإسكان

- برنامج تنسيق خدمات Medicaid (MSC)

- الخدمات المستلمة بموجب الإعفاء من الخدمات المنزلية

والمجتمعية

- الخدمات الطبية النموذجية المعفاة (الرعاية في المنزل)

وستحتاج أيضًا إلى الحصول على إذن مسبق في حال تلقيك لإحدى هذه الخدمات بالفعل ولكن ترغب في استمرار تلقيها أو الحصول على المزيد من العناية. ويُطلق على هذا **المراجعة المتزامنة**.

ما يحدث بعد حصولنا على طلب الأذونات الخاصة بالحصول على الخدمات الخاصة بك:

تضم خطة الرعاية الصحية فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي نعدك بها. نتحقق من أن الخدمة التي ترغب بها مُغطاة ضمن خطة الرعاية الصحية الخاصة بك. يُعد الأطباء والمرضات ضمن فريق المراجعة. وتتمحور وظيفتهم حول التأكد من حاجتك الطبية واستحقاقك للعلاجات أو الخدمات التي طلبتها. إنهم يقومون بذلك عن طريق التحقق من خطة العلاج الخاصة بك وفقًا للمعايير المقبولة طبيًا.

قد نرفض طلب الأذونات الخاصة بالحصول على الخدمات أو الموافقة عليه بمقدار أقل من المطلوب. ويرجع اتخاذ هذه القرارات إلى مجموعة من اختصاصي الرعاية الصحية المؤهلين. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة غير ضرورية من الناحية الطبية، فسيتم اتخاذ القرار من قبل مراجع طبي سريري، والذي قد يكون طبيبًا أو اختصاصي الرعاية الصحية الذي يتولى عادةً تقديم الرعاية التي طلبتها. يُمكنك طلب معايير طبية محددة، تُسمى **معايير المراجعة السريرية**، التي نستخدمها لاتخاذ قرارات حول الضرورة الطبية.

بعد تلقينا طلبك، فسنقوم بمراجعته ضمن عملية عادية أو سريعة. يُمكنك أنت أو طبيبك طلب مراجعة سريعة عند الاعتقاد بأن التأخير سيلحق ضررًا بالغًا بصحتك. وفي حالة رفض طلبك لإجراء عملية مراجعة سريعة، فسُنخبرك بذلك وسيتم التعامل مع حالتك ضمن عملية المراجعة العادية.

سنعمل على تسريع عملية المراجعة الخاصة بك في الحالات التالية:

- إذا كان التأخير يُمثل خطرًا بالغًا على صحتك أو حياتك أو قدرتك على العمل؛
- إذا قال موفر الرعاية الخاص بك بوجود إجراء عملية المراجعة بوتيرةٍ أسرع؛
- عند طلبك خدمات أكثر من التي تحصل عليها الآن؛

في جميع الحالات، سنعمل على مراجعة طلبك بالسرعة التي تقتضيها حالتك الطبية ولكن في موعد لا يتجاوز المذكور أدناه.

وفي حالة الموافقة على طلبك أو رفضه، سنُخبرك أنت وموفر الرعاية الخاص بك هاتفياً وكتابياً. وسنُخبرك أيضًا بسبب القرار المُتخذ. سنشرح لك خيارات طلبات الطعن/الاعتراض أو جلسات الاستماع العادلة المتاحة لك في حالة عدم موافقتك على قرارنا. (انظر أيضًا قسمة طلبات الطعون في الخطة وجلسات الاستماع العادلة الواردين في هذا الكتيب).

الأذونات الخاصة بالحصول على الخدمات

الإذن المسبق:

هناك بعض العلاجات والخدمات التي يتطلب حصولك عليها الحصول على الموافقة قبل تلقيها أو لكي تتمكن من الاستمرار في تلقيها. ويسمى هذا **إذنًا مسبقًا**. ويُمكنك أو يُمكن لأي شخص تثق به طلب هذا الإذن. يجب أن تحصل على الموافقة على تغطية العلاجات والخدمات التالية قبل الحصول عليها:

- يجب على أطباء الرعاية الأولية أو الاختصاصيين الاتصال بخط مساعدة موفر الرعاية الطبية على الرقم 1-877-872-4716:
- قبول جميع حالات المرضى إلى المستشفيات والمرافق (بما في ذلك قسم رعاية الأمومة، و/أو وحدة العناية المركزة لحديثي الولادة، و/أو منشآت التمريض ذات الكفاءة، و/أو مراكز رعاية المسنين، و/أو مراكز الولادة، و/أو مرافق إعادة التأهيل؛ و/أو خدمات الصحة العقلية للمرضى المقيمين و/أو خدمات العلاج الكيماوي)
- الرعاية المنزلية، بما في ذلك خدمات الحقن بالتسريب والعلاج الطبيعي التي تُجرى في المنزل.
- خدمات التمريض الخصوصية
- خدمات دعم طويلة الأجل تشمل خدمات الرعاية الشخصية، والمساعدة الشخصية الموجهة من قبل العميل والرعاية اليومية للبالغين
- الخدمات المُقدمة من موفري الرعاية الطبية غير التابعين للشبكة
- دراسات النوم
- الاختبارات الجينية
- وحدات الضغط الإيجابي المستمر لمجرى الهواء (CPAP)/ الضغط الإيجابي المستمر لمجرى الهواء ذي المستوى الثنائي (BIPAP)/ الأكسجين/ تحفيز العصب الكهربائي (TENS) عبر الجلد
- معدات طبية مُعمرة تبلغ تكلفتها أكثر من 500 دولار أمريكي
- لا تُجرى عمليات الجراحة في مكتب الطبيب
- إجراءات الأشعة المحددة (التصوير بالرنين المغناطيسي، والأشعة المقطعية المُحددة ودراسات الطب النووي)

تُسمى عملية طلب الموافقة على علاج أو خدمة **بطلب الأذونات الخاصة بالحصول على الخدمات**. للحصول على الموافقة على هذه العلاجات والخدمات، أنت بحاجة إلى ما يلي:

قيامك أنت أو طبيبك بالاتصال برقم الهاتف المجاني الخاص بقسم خدمات الأعضاء على 1-800-223-7242 (وبالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية TTY، يُمكنهم الاتصال على الرقم: 711) أو إرسال طلب مكتوب إلى:

Molina Healthcare of New York, Inc.
5232 Witz Drive
North Syracuse, NY 13212

الأطر الزمنية الخاصة بطلبات الحصول على الإذن المسبق:

عملية المراجعة العادية: سنتخذ قرارًا بشأن طلبك في غضون 3 أيام عمل من تاريخ حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاجها، إلا أننا لن نتواصل معك إلا في موعد أقصاه 14 يومًا بعد استلامنا لطلبك. سنخبرك في اليوم الـ 14 إذا كنا بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات.

عملية المراجعة السريعة: سوف نتخذ القرار ومن ثم سنتواصل معك في غضون 72 ساعة. وسنخبرك في غضون 72 ساعة إذا كنا بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية الخاصة بطلبات عملية المراجعة المتزامنة:

عملية المراجعة العادية: سنتخذ قرارًا بشأن طلبك في غضون يوم عمل واحد من تاريخ حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاجها، إلا أننا لن نتواصل معك إلا في موعد أقصاه 14 يومًا بعد تلقينا طلبك. سنخبرك في اليوم الـ 14 إذا كنا بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات.

عملية المراجعة السريعة: سنتخذ قرارًا في غضون يوم عمل واحد من تاريخ حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاجها. لن نتواصل معك إلا في موعد أقصاه 72 ساعة بعد تلقينا طلبك. سنخبرك في غضون يوم عمل واحد إذا كنا بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية الخاصة للطلبات الأخرى:

- إذا كنت في المستشفى أو غادرت المستشفى للتو وقدمت طلبًا للحصول على الرعاية الصحية المنزلية، فسننتخذ قرارًا في غضون ٧٢ ساعة من تلقي طلبك.
- وإذا كنت تتلقى أدوية المرضى المقيمين الخاصة بالاضطراب الناتج عن تعاطي المخدرات وقدمت طلبًا للحصول على المزيد من الخدمات قبل ٢٤ على الأقل من خروجك من المستشفى، فسننتخذ قرارًا بخصوص طلبك في غضون ٢٤ ساعة.
- في حال تقديمك طلبًا للحصول على خدمات الصحة العقلية أو خدمات رعاية الاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة التي قد تكون ذات صلة بالمشور أمام إحدى المحاكم، سنتخذ قرارًا بخصوص طلبك في غضون ٧٢ ساعة.
- إذا قدمت طلبًا للحصول على الأدوية الموصوفة المقدمة للمرضى الخارجيين، فسننتخذ قرارًا بخصوص طلبك في غضون ٢٤ ساعة.
- بروتوكول العلاج التدريجي يعني أننا نطلب منك تجربة دواء آخر أولاً، قبل أن نوافق على الدواء الذي تطلبه. إذا كنت تطلب الموافقة على تجاوز بروتوكول العلاج التدريجي، فسننتخذ قرارًا في غضون ٢٤ ساعة من أجل الأدوية الموصوفة طبيًا المقدمة للمرضى الخارجيين. وبالنسبة للأدوية الأخرى، سنتخذ قرارًا بخصوص طلبك في غضون ١٤ يومًا.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار عادي أو قرار لتسريع الإجراءات بشأن طلب الخدمة الخاص بك، فسنقوم بما يلي:

- سنكتب لك ونخبرك ما هي المعلومات المطلوبة. إذا كان طلبك في عملية المراجعة السريعة، فسننتصل بك في الحال وسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا في وقت لاحق.
- سنخبرك لم يُعد هذا التأخير في مصلحتك.
- سنتخذ قرارًا في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من تاريخ طلبنا لمزيد من المعلومات.

يحق لك، أو لموفر الرعاية الخاص بك، أو أي شخص تثق به طلب مزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يرجع ذلك إلى أن لديك الكثير من المعلومات التي يجب أن تقدمها إلى الخطة للمساعدة في تحديد حالتك. ويمكن القيام بذلك عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) أو الكتابة إلى:

Molina Healthcare of New York, Inc.
5232 Witz Drive
North Syracuse, NY 13212

بإمكانك أنت أو ممثلك تقديم شكوى ضد الخطة إذا كنت لا توافق على قرارنا باستغراق مزيد من الوقت لمراجعة طلبك. بإمكانك أنت أو أي شخص تثق به أيضًا تقديم شكوى بشأن وقت المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 1-800-206-8125.

سنقوم بإخطارك بحلول تاريخ انتهاء صلاحية وقت المراجعة لدينا. ولكن إن لم يصلك ردنا بحلول هذا التاريخ لسبب ما، فسيعني هذا كما لو أننا رفضنا طلب الأدوية الخاصة بالحصول على الخدمات الخاص بك. إذا لم نرد على طلب تجاوز بروتوكول العلاج المرحلي في الوقت المحدد، فستتم الموافقة على طلبك.

إذا كنت تعتقد أن قرار رفض طلب الأدوية الخاصة بالحصول على الخدمات الخاص بك خطأ، فلديك الحق في تقديم طلب طعن في الخطة معنا. انظر قسم الطعون في الخطة الواردة لاحقًا في هذا الكتيب.

قرارات أخرى حول رعايتك:

سنقوم في بعض الأحيان بإجراء مراجعة متزامنة على الرعاية التي تتلقاها لمعرفة ما إذا كنت لا تزال بحاجة إلى الرعاية. قد نقوم أيضًا بمراجعة العلاجات والخدمات الأخرى التي تلقيتها بالفعل. ويُطلق على هذا اسم **المراجعة بأثر رجعي**. سنخبرك إذا اتخذنا هذه القرارات.

الأطر الزمنية للقرارات الأخرى المتعلقة بالرعاية الخاصة بك:

- في أغلب الأحيان، إذا اتخذنا قرارًا بتخفيض إحدى الخدمات التي قد وافقتنا عليها بالفعل وأنت تحصل عليها حاليًا أو تعليقها أو إيقافها، يجب أن نخبرك قبل 10 أيام على الأقل من تغيير الخدمة.
- يجب علينا أن نخبرك قبل 10 أيام على الأقل من اتخاذ أي قرار بشأن وسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل، مثل الرعاية الصحية المنزلية، والرعاية الشخصية، وخدمات المساعدة الشخصية الموجهة من قبل العميل، والرعاية الصحية اليومية للكبار، وخدمات رعاية دور التمريض الدائمة.
- إذا كنا نتحقق من الرعاية التي قد تم تقديمها في الماضي، فسننخذ قرارًا بشأن الدفع مقابلها في غضون 30 يومًا من تلقي المعلومات التي نحتاجها من أجل المراجعة بأثر رجعي. إذا رفضنا سداد تكلفة إحدى الخدمات، فسنرسل إشعارًا إليك وإلى موفر الرعاية الخاص بك في يوم رفض سداد التكلفة. هذه الإشعارات ليست فواتير.

لن تضطر إلى سداد تكلفة أي رعاية تلقيتها والتي كانت تغطيها الخطة أو برنامج Medicaid حتى إذا رفضنا سداد التكلفة لموفر الرعاية في وقت لاحق.

كيفية الدفع لموفري الرعاية لدينا

لديك الحق في أن تسألنا ما إذا كان لدينا أي إجراء مالي خاص مع الأطباء المعالجين لدينا والذي قد يؤثر على استخدامك لخدمات الرعاية الصحية. يمكنك التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) إذا كانت لديك مخاوف معينة. كما نريدك أن تعرف أنه يتم الدفع لمعظم موفري الرعاية لدينا بطريقة أو أكثر من الطرق التالية.

- إذا عمل موفرو الرعاية الرئيسيون لدينا في عيادة أو مركز طبي، فمن المحتمل أن يحصلوا على مرتب. عدد المرضى الذين يرونهم لا يؤثر على هذا المرتب.
- قد يحصل موفرو الرعاية الرئيسيون لدينا الذين يعملون من مكاتبهم على رسوم محددة كل شهر عن كل مريض لديهم. تظل الرسوم ثابتة سواء أكان المريض يحتاج إلى زيارة واحدة أو حتى لا يحتاج أي زيارة على الإطلاق. وهذا النظام يسمى الرسوم على الفرد.
- في بعض الأحيان يحصل مقدمو الرعاية على رسوم محددة لكل شخص على لائحة المرضى لديهم، لكن بعض الأموال (قد تصل نسبتها إلى 10%) يمكن أن تتم إعادتها إلى صندوق الحوافز. في نهاية العام، يستخدم هذا الصندوق كمكافأة موفري الرعاية الرئيسيون الذين استوفوا معايير الدخل الإضافي التي حددها الخطة.

- يمكن أيضًا أن يتم الدفع لموفري الخدمة بطريقة دفع الرسوم مقابل الخدمات. وهذا يعني أنهم يحصلون على رسوم متفق عليها في الخطة لكل خدمة يقدمونها.

يمكنك المساعدة في تحسين سياسات الخطة

نحن نقدر أفكارك. يمكنك مساعدتنا في تطوير السياسات التي نخدم أعضائنا على أكمل وجه.

إذا كانت لديك أفكار فأخبرنا عنها. ربما ترغب في العمل مع أحد المجالس الاستشارية لدينا أو اللجان. يمكن الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) لمعرفة كيف يمكنك المساعدة.

الحصول على معلومات من قسم خدمات الأعضاء

إليك المعلومات التي يمكنك الحصول عليها عن طريق الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية (TTY)، يُرجى الاتصال بالرقم: 711)

- قائمة بالأسماء، والعناوين، ووظائف مجلس إدارة شركة Molina Healthcare، والمسؤولين والأطراف المتحكمة والمالكين والشركاء.
- نسخة من أحدث التسويات المالية/الميزانيات العمومية، ملخصات الإيرادات والمصروفات.
- نسخة من آخر عقد مشترك للدفع الفردي المباشر.
- معلومات من قسم الخدمات المالية حول شكاوى الأعضاء حول شركة Molina Healthcare.
- كيفية حفظنا لسجلاتك الطبية ومعلومات الأعضاء الخاصة.
- سنخبرك كيف تقوم مؤسسة Molina Healthcare بالتحقق من جودة الرعاية المقدمة لأعضائنا كتابيًا.
- سنخبرك بالمستشفيات التي يعمل بها موفرو الرعاية لدينا.
- إذا سألتنا كتابيًا، فسنخبرك بالإرشادات التي نستخدمها لمراجعة الحالات والأمراض التي تغطيها مؤسسة Molina Healthcare.
- إذا سألتنا كتابيًا، سنخبرك بالمؤهلات المطلوبة وكيف يمكن لموفري الرعاية الصحية التقدم بطلب ليكونوا جزءًا من مؤسسة Molina Healthcare.
- إذا سألت، فسنخبرك بالتالي: (1) ما إذا كانت العقود أو العقود من الباطن لدينا تشمل خطط تحفيز الأطباء المعالجين التي تؤثر على استخدام خدمات الإحالة، وإذا كانت كذلك، و(2) فسنعطيك معلومات عن نوع إجراءات الحوافز المستخدمة، و(3) ما إذا كان يتم توفير حماية وقف الخسارة للأطباء المعالجين ومجموعات الأطباء.
- معلومات حول كيفية تنظيم شركتنا وكيف تعمل.

يرجى إحاطتنا علمًا

يمكن الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النسيية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) وقتما تحدث هذه التغييرات في حياتك:

- تغيير اسمك، أو عنوانك أو رقم هاتفك
- لديك تغيير في أهليتك لبرنامج Medicaid
- حدوث حمل
- حدوث ولادة
- حدوث تغيير في التأمين لك أو لأطفالك

إذا لم تعد تحصل على رعاية برنامج Medicaid، فتتحقق مع قسم الخدمات الاجتماعية المحلي. قد تكون قادرًا على التسجيل في برنامج آخر.

إلغاء التسجيل والتحويلات

1. إذا كنت ترغب في ترك الخطة

يمكنك تجربتنا لمدة 90 يومًا. يمكنك طلب مغادرة خطة Molina Healthcare والانضمام إلى خطة رعاية صحية أخرى في أي وقت خلال هذا الوقت. إذا لم تغادر في الـ 90 يومًا الأولى، يجب عليك البقاء في مؤسسة Molina Healthcare لتسعة أشهر أخرى، ما لم يكن لديك سبب مقنع (سبب وجيه).

تشتمل بعض أمثلة الأسباب الوجيهة على ما يلي:

- عدم توافق متطلبات الخطة الصحية لدينا مع متطلبات ولاية نيويورك والأعضاء متضررون بسبب ذلك.
- إذا انتقلت من منطقة نطاق تغطية الخدمات لدينا.
- اتفاقك أنت، والخطة، والإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية (LDSS) على أن إلغاء التسجيل هو الأفضل لك.
- أنت مستبعد أو مستثنى من الرعاية المدارة أو أصبحت كذلك.
- نحن لا نقدم خدمات الرعاية الصحية المدارة (Medicaid Managed Care) التي يمكن أن تحصل عليها من خطة رعاية صحية أخرى في منطقتك.
- أنت بحاجة إلى خدمة متعلقة بإحدى المزايا التي قد اخترنا عدم تغطيتها، والحصول على الخدمة بشكل منفصل قد يعرض صحتك للخطر.
- لم تتمكن من تقديم الخدمات لك كما هو مطلوب منا بموجب عقدنا مع الولاية.

لتغيير الخطط:

- يمكنك الاتصال بموظفي الرعاية المدارة في الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية.
- إذا كنت تعيش في مقاطعة تومبكينز، فُرجى الاتصال بموظفي الرعاية المدارة على الرقم 1-607-274-5667 أما إذا كنت تعيش في مقاطعتي كورتلاند وأونونداغا،

فُرجى الاتصال بـ New York Medicaid Choice على الرقم 1-800-505-5678. يمكن أن يساعدك مستشارو New York Medicaid Choice على تغيير خطط الرعاية الصحية.

قد تتمكن من التحويل إلى خطة أخرى عبر الهاتف. إذا كان عليك أن تكون في الرعاية المدارة، فعليك اختيار خطة رعاية صحية أخرى.

قد تستغرق معالجة الأمر ما بين أسبوعين إلى ستة أسابيع، بناءً على وقت تلقي طلبك. وستتلقى إشعارًا بأن التغيير سيتم بحلول تاريخ معين. وستوفر مؤسسة Molina Healthcare الرعاية التي تحتاج إليها حتى ذلك الحين.

يمكنك طلب تسريع الإجراءات إذا كنت تعتقد أن توقيت العملية العادية سيؤدي إلى حدوث ضرر إضافي لصحتك. يمكنك أيضًا طلب تسريع الإجراءات إذا كان سبب الشكوى هو عدم الموافقة على التسجيل. ما عليك سوى الاتصال بالقسم المحلي للخدمات الاجتماعية أو New York Medicaid Choice.

2. يمكن أن تصبح غير مؤهل للحصول على خطة الرعاية الصحية المدارة (Medicaid Managed Care)

- قد تضطر أنت أو طفلك إلى مغادرة مؤسسة Molina Healthcare إذا قمت أنت أو طفلك بما يلي:
- الانتقال خارج المقاطعة أو منطقة الخدمة
- التغيير إلى خطة رعاية أخرى
- الانضمام إلى منظمة للحفاظ على الصحة (HMO) أو خطة تأمينية أخرى خلال العمل
- دخول السجن
- فقد الأهلية
- قد يضطر طفلك إلى مغادرة مؤسسة Molina Healthcare أو *تغيير الخطط إذا قام هو أو هي:

- بالانضمام إلى برنامج للأطفال المعاقين جسديًا، أو
- تم وضعه/وضعها في رعاية الكفالة بواسطة وكالة لديها عقد لتقديم هذه الخدمة في الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية.
- * تم وضعه/وضعها في رعاية الكفالة بواسطة الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية في منطقة لا تخدمها الخطة الحالية لطفلك.

إذا كانت عليك مغادرة مؤسسة Molina Healthcare أو أصبحت غير مؤهل للحصول على خدمات Medicaid، فقد تتوقف جميع خدماتك بصورة غير متوقعة، بما في ذلك أي رعاية تتلقاها في المنزل. اتصل على مؤسسة Medicaid Choice في نيويورك على الرقم 1-800-505-5678 مباشرة إذا حدث ذلك.

مساعدة في طلب طعن في الخطة، أو في اتباع خطوات عملية الطعن. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني من أي احتياجات خاصة مثل ضعف السمع أو البصر، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة. يمكنك طلب طعن في الخطة بنفسك، أو إنابة شخص آخر للقيام بذلك كأحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء أو طبيبك أو محاميك. ينبغي عليك وعلى ذلك الشخص أن توقعاً بياناً مؤرخاً ينص على أنك تريد أن يمتلك ذلك الشخص. ولن نتعامل معك بصورة مختلفة أو نتصرف بشكل سيء لأنك طلبت طعناً في الخطة.

المساعدة المستمرة أثناء تقديم طعن في أحد القرارات بشأن رعايتك:

- إذا قررنا تقليل الخدمات التي تحصل عليها حالياً أو تعليقها أو وقفها، فقد تتمكن من متابعة الخدمات أثناء فترة انتظار قرار طعنك في الخطة. يجب أن تطلب الطعن في الخطة:
- في غضون 10 أيام من إخبارك أن رعايتك قيد التغيير؛ أو
- بحلول التاريخ المقرر فيه تغيير الخدمة، أيهما أبعد.

إذا نتج عن طعنك في الخطة رفض آخر، فقد تضطر إلى دفع تكلفة أي من المزايا المستمرة التي تلقيتها.

يمكنك الاتصال بنا أو مراسلتنا أو زيارة مقرنا لطلب طعن في الخطة. لا بد أن توفر المعلومات التالية وقت طلب الطعن في الخطة، أو بعده بفترة وجيزة:

- اسمك وعنوانك
- رقم المشترك
- الخدمة التي طلبتها وسبب (أسباب) الطعن
- أي معلومات تريد منا مراجعتها، مثل السجلات الطبية أو خطابات الأطباء أو غيرها من المعلومات التي توضح سبب حاجتك إلى الخدمة.
- أي معلومات قلنا إننا بحاجة إليها في إشعار قرار الرفض الأولي. ولمساعدتك في تحضير طعنك في الخطة، يمكنك طلب الاطلاع على الإرشادات والسجلات الطبية والوثائق الأخرى التي اعتمدنا عليها لاتخاذ قرار الرفض الأولي. يرجى الانتباه أنه إذا تمت الموافقة على تسريع إجراءات الفصل في "طلب الطعن في الخطة" الذي رفعته، فقد يكون الوقت المتاح لتقديم المعلومات التي تريد منا مراجعتها قصيراً. يمكنك طلب الاطلاع على هذه الوثائق والمستندات أو طلب نسخة مجانية منها عبر الاتصال بنا على الرقم 1-800-223-7242 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النصية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711).

3. قد نطلب منك ترك Molina Healthcare

ويمكنك أيضاً أن تفقد عضويتك في مؤسسة Molina Healthcare، إذا كنت غالباً ما:

- ترفض العمل مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك فيما يتعلق برعايتك؛ أو
- لا تلتزم بالمواعيد؛ أو
- تذهب إلى غرفة الطوارئ من أجل الحصول على الرعاية غير الطارئة؛ أو
- تخالف قواعد مؤسسة Molina Healthcare؛ أو
- لا تملأ النماذج بأمانة أو لا تعطي معلومات صحيحة (ممارسة الاحتيال)؛ أو
- تتسبب في الإساءة أو الإضرار بأعضاء الخطة، أو موفري الرعاية، أو الموظفين أو
- تتصرف بطرق تجعل من الصعب علينا أن نفعل كل ما بوسعنا من أجلك ومن أجل الأعضاء الآخرين حتى بعد محاولتنا لإصلاح المشكلات.

الطعون في الخطة

هناك بعض العلاجات والخدمات التي يتطلب حصولك عليها الحصول على الموافقة قبل تلقيها أو لكي تتمكن من الاستمرار في تلقيها. ويسمى هذا **إذنًا مسبقًا**. تُسمى عملية طلب الموافقة على علاج أو خدمة **بطلب الأدونات الخاصة بالحصول على الخدمات**. تم وصف هذه العملية مسبقاً في هذا الكتيب. يسمى إشعار قرارنا الخاص برفض طلب تفويض الخدمة أو قبوله بقدر أقل من المطلوب **قرار رفض أولي**.

إن لم تكن راضياً عن قرارنا بشأن الرعاية الخاصة بك، فهناك خطوات يمكنك اتخاذها.

يمكن أن يطلب موفر الرعاية الخاص بك إعادة النظر:

إذا اتخذنا قراراً بأن طلب الأدونات الخاصة بالحصول على الخدمات لم يكن ضرورياً من الناحية الطبية أو أنه كان تجريبياً أو استقصائياً؛ ولم نتحدث إلى طبيبك عن ذلك، فقد يطلب طبيبك التحدث مع المدير الطبي للخطة. سيتحدث المدير الطبي مع طبيبك في غضون يوم عمل واحد.

يمكنك تقديم طعن في الخطة:

إذا كنت تعتقد أن قرارنا بشأن طلب الأدونات الخاصة بالحصول على الخدمات خطأ، يمكنك أن تطلب منا النظر في حالتك مرة أخرى. وهذا الإجراء يدعى **طعناً في الخطة**.

- يمكنك طلب طعن في الخطة في غضون **60 يوماً تقويمياً** من تاريخ صدور إشعار قرار الرفض الأولي.
- يمكنك التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يُرجى الاتصال على الرقم: 711) إذا كنت بحاجة إلى

زودنا بمعلوماتك والمواد التي تريد تقديمها عبر الهاتف أو الفاكس أو البريد أو من خلال موقعنا الإلكتروني أو بالحضور شخصياً لتسليمها باليد:
الهاتف1-800-223-7242 (بالنسبة لمستخدمي أجهزة الهواتف النوية يمكنهم الاتصال على الرقم: 711)
الفاكس 1-844-879-4471

البريد:

Molina Healthcare of New York, Inc.
5232 Witz Drive
North Syracuse, NY 13212

عبر الإنترنت:

<https://member.molinahealthcare.com/Member/Login>

الحضور شخصياً:

Molina Healthcare of New York, Inc.
5232 Witz Drive
North Syracuse, NY 13212

إذا طلبت تقديم "طعن في الخطة" عبر الهاتف، ولم تتم الموافقة على تسريع إجراءات الفصل في ذلك الطلب، يجب عليك في هذه الحالة أيضاً إرسال طلبك إلينا كتابياً. بعد مكالمتك، سنرسل إليك نموذجاً يمتلئ ملخصاً لطعنك في الخطة عبر الهاتف. إذا كنت توافق على الملخص الخاص بنا، يجب عليك توقيع النموذج وإعادته إلينا. يمكنك إجراء أي تغييرات مطلوبة قبل إرسال النموذج إلينا.

إذا كنت تطلب خدمات أو موفرًا من خارج الشبكة:

- إذا قلنا إن الخدمة التي تطلبها ليست مختلفة تمامًا عن أحد الخدمات المتاحة التي يقدمها أحد موفري الرعاية المشاركين معنا، يمكنك أن تطلب منا أن نتحقق من مدى ضرورة هذه الخدمة لك من الناحية الطبية. سنحتاج إلى أن نطلب منك أن تطلب من طبيبك إرسال هذه المعلومات مع طعنك في الخطة:
- 1. بيان خطي من طبيبك يفيد بأن الخدمات من خارج الشبكة تختلف كثيرًا عن الخدمات التي يمكن أن توفرها الخطة بواسطة أحد موفري الرعاية المشاركين. يجب أن يكون طبيبك اختصاصيًا معتمدًا من قبل المجلس أو مؤهلاً للمشاركة فيه يمكنه علاج المرضى الذين يحتاجون إلى العلاج الذي تطلبه.
- 2. وثيقتان طبيتان أو علميتان تثبتان أن الخدمة التي تطلبها أكثر فائدة لك ولن تسبب لك ضررًا إضافيًا مقارنةً بالخدمة التي يمكن أن توفرها الخطة بواسطة أحد موفري الرعاية المشاركين.

- إذا كنت تعتقد أن موفر الرعاية المشارك لدينا لا يمتلك التدريب أو الخبرة اللازمين لتوفير إحدى الخدمات، يمكنك أن تطلب منا أن نتحقق مما إذا كانت هناك ضرورة طبية بخصوص حالتك لتتم إحالتها إلى موفر رعاية غير تابع للشبكة. سنحتاج إلى أن نطلب منك أن تطلب من طبيبك إرسال هذه المعلومات مع طعنك:
- 1. بيان كتابي يفيد بأن موفر الرعاية المشارك لدينا لا يمتلك التدريب والخبرة اللازمين لتلبية احتياجاتك،
- 2. وذلك يتطلب موفر رعاية غير تابع للشبكة حاصلًا على التدريب والخبرة اللازمين وهو قادر على توفير الخدمة.

يجب أن يكون طبيبك اختصاصيًا معتمدًا من قبل المجلس أو مؤهلاً للمشاركة فيه يمكنه علاج المرضى الذين يحتاجون إلى العلاج الذي تطلبه. إذا لم يرسل طبيبك هذه المعلومات، فسواصل مراجعة الطعن في الخطة الخاص بك. ومع ذلك، قد لا تكون مؤهلاً للطعن الخارجي. انظر لاحقًا قسم الطعن الخارجي الوارد في هذا الكتيب.

ما يحدث بعد حصولنا على الطعن في الخطة الخاص بك:

- في غضون 15 يومًا، سنرسل إليك خطابًا لإبلاغك بأننا نعمل على طعنك في الخطة.
- سوف نرسل لك نسخة مجانية من السجلات الطبية وأي معلومات أخرى سنستخدمها لاتخاذ قرار بخصوص الطعن الذي قدمته. يرجى الانتباه أنه إذا تمت الموافقة على تسريع إجراءات الفصل في الطعن في الخطة الذي قدمته، فقد يكون الوقت المتاح لمراجعة المعلومات المطلوبة قصيرًا.
- يمكنك أيضًا تقديم معلومات ليتم استخدامها في اتخاذ القرار شخصياً أو كتابياً. إن لم تكن متأكدًا من المعلومات التي تقدمها لنا، يمكنك الاتصال بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-800-223-7242.
- سيتم تحديد الطعون في الخطة فيما يتعلق بالمسائل السريرية من قبل مجموعة من اختصاصيي الرعاية الصحية المؤهلين الذين لم يتخذوا القرار الأول، وسيكون أحدهم على الأقل زميلًا مراجعًا سريريًا.
- سيتم التعامل مع القرارات غير السريرية من قبل الأشخاص الذين يعملون على مستوى أعلى من الأشخاص الذين عملوا على قرارك الأول.
- سيتم إعطاؤك الأسباب الكامنة وراء قرارنا ومبرراتنا السريرية، إن كان ذلك مطلوبًا. يسمى إشعار قرار الطعن في الخطة سواء أكان بالرفض أو القبول بقدر أقل من المطلوب قرار رفض نهائيًا.
- إذا كنت تعتقد أن قرار الرفض النهائي الخاص بنا خاطئًا:
 - يمكنك المطالبة بعقد جلسة استماع عادلة. انظر لاحقًا قسم جلسات الاستماع العادلة في هذا الكتيب.
 - فيما يتعلق ببعض القرارات، قد تتمكن من طلب طعن خارجي. انظر قسم الطعن الخارجي في هذا الكتيب.
 - يمكنك تقديم شكوى في إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 1-800-206-8125.

- الإطار القياسي للطعون في الخطة: إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسنبخبرك بقرارنا في غضون 30 يومًا تقويميًا بدءًا من يوم تقديمك طعنًا في الخطة.
- الإطار السريع للطعون في الخطة: إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاج إليها، فسيتم اتخاذ قرارات سريعة للطعن في الخطة خلال يومي عمل من بدء الطعن في الخطة ولكن ليس أكثر من 72 ساعة من الوقت الذي طلبت فيه تقديم طعن في الخطة.
- وسنبخبرك في غضون 72 ساعة إذا كنا بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات.
 - إذا تم رفض طلبك عندما طلبت مزيدًا من أدوية المرضى المقيمين الخاصة بالاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك للمستشفى، فسننخذ قرارًا بخصوص طعنك في غضون 24 ساعة.
 - سنخبرك بقرارنا عن طريق الهاتف وسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا في وقت لاحق.

يحق لك، أو لممتلك طلب مزيد من الوقت لاتخاذ قرار. قد يرجع ذلك إلى أن لديك الكثير من المعلومات التي يجب أن تقدمها إلى الخطة للمساعدة في تحديد حالتك. ويمكن القيام بذلك عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY)، يمكنهم الاتصال على الرقم: 711) أو الكتابة.

بإمكانك أنت أو ممثلك تقديم شكوى ضد الخطة إذا كنت لا توافق على قرارنا باستغراق مزيد من الوقت لمراجعة طلب اعتراض. بإمكانك أنت أو أي شخص تثق به أيضًا تقديم شكوى بشأن وقت المراجعة لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 1-800-206-8125.

إذا لم تتلق ردًا على الطعن في الخطة الذي قدمته أو لم نقم بالفصل فيه خلال المهلة المحددة، بما في ذلك المدد الإضافية، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة. انظر لاحقًا قسم جلسات الاستماع العادلة في هذا الكتيب.

إذا لم نتخذ قرارًا بشأن طعنك في الخطة في الوقت المحدد، ووصفنا الخدمة التي طلبتها بأنها:

- 1) ليست ضرورية طبيًا؛ أو
 - 2) تجريبية أو استقصائية؛ أو
 - 3) ليست مختلفة عن الرعاية التي يمكن أن تحصل عليها داخل الشبكة الخاصة بالخطة؛ أو
 - 4) متاحة لدى أحد موفري الخدمة المشاركين الذي يتمتع بالتدريب والخبرة اللازمين لتلبية احتياجاتك، فهذا يعني أن قرار الرفض الأصلي سيتم إلغاؤه. هذا يعني أنه ستم الموافقة على طلب الأدونات الخاصة بالحصول على الخدمات الذي قدمته.
- إذا كان الرفض الأصلي بسبب قولنا إن:
- الخدمة ليست ضرورية طبيًا؛ أو
 - الخدمة كانت تجريبية أو استقصائية؛ أو
 - الخدمة من خارج الشبكة لم تكن مختلفة عن إحدى الخدمات المتاحة في شبكتنا؛ أو
 - الخدمة من خارج الشبكة متاحة لدى أحد موفري الخدمة الذي يتمتع بالتدريب والخبرة اللازمين لتلبية احتياجاتك، أو
 - إذا لم نخبرك بقرارنا بشأن طعنك في الخطة في الوقت المحدد، فإن الرفض الأساسي المتخذ ضدك سيتم إلغاؤه. هذا يعني أنه ستم الموافقة على طلب الأدونات الخاصة بالحصول على الخدمات الذي قدمته.

وستتم مراجعة الطعن في الخطة الذي تقدمت به عبر العملية السريعة في الحالات التالية:

- إذا طلبت أنت أو طبيبك مراجعة الطعن في الخطة الخاصة بك بموجب العملية السريعة. على طبيبك أن يشرح كيف يمكن للتأخير أن يتسبب في ضرر لصحتك. وفي حالة رفض طلبك لتسريع الإجراءات، فسنبخبرك بذلك وسيتم التعامل مع طعنك في الخطة بموجب العملية العادية؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عندما طلبت الاستمرار في تلقي الرعاية التي تحصل عليها الآن أو تحتاج إلى تمديد إحدى الخدمات التي تم توفيرها من قبل؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عندما طلبت رعاية صحية منزلية بعد أن كنت في المستشفى؛ أو
- إذا تم رفض طلبك عندما طلبت مزيدًا من أدوية المرضى المقيمين الخاصة بالاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك للمستشفى.

إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار عادي أو سريع بشأن الطعن في الخطة الخاص بك، فسنقوم بما يلي:

- سنكتب لك ونخبرك بالمعلومات المطلوبة. إذا كان طلبك في عملية المراجعة السريعة، فسننصل بك في الحال وسنرسل إليك إشعارًا كتابيًا في وقت لاحق.
- سنخبرك لم يُعد هذا التأخير في مصلحتك؛
- سننخذ قرارًا في موعد لا يتجاوز 14 يومًا من تاريخ طلبنا لمزيد من المعلومات.

لديك **4 أشهر** بعد تلقىك قرار الرض النهائي لطلب طعن خارجي. إذا وافقت أنت والخطة على تخطي عمليات الطعن في الخطة، فاطلب طعنًا خارجيًا في غضون 4 أشهر من تاريخ إبرام تلك الاتفاقية.

ولطلب طعن خارجي، املاً الطلب وأرسله إلى قسم الخدمات المالية. يمكنك التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النوية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم الطعن. سيتعين عليك وعلى أطباءك تقديم معلومات حول مشكلاتك الطبية. يوضح طلب الطعن الخارجي ما المعلومات المطلوبة.

وفيما يلي بعض طرق تقديم الطلب:

• يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية على الرقم 1-800-400-8882.

• كما يمكنك الذهاب إلى موقع قسم الخدمات المالية على الموقع الإلكتروني www.dfs.ny.gov.

• تواصل مع خطة الرعاية الصحية على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي الهواتف النوية (TTY)، يُرجى الاتصال على الرقم: 711).

سيتم اتخاذ قرار بشأن الطعن الخارجي الخاص بك خلال 30 يومًا. قد يتطلب الأمر مزيدًا من الوقت (يصل إلى خمسة أيام عمل) إذا طلب مراجع الطعن الخارجي مزيدًا من المعلومات. سيتم إبلاغك أنت والخطة بالقرار الأخير في غضون يومين بعد اتخاذ القرار.

يمكنك الحصول على قرار أسرع إذا:

- وضّح طبيبك أن التأخير سيتسبب في ضرر خطير لصحتك؛ أو
- كنت في المستشفى بعد زيارة غرفة الطوارئ وتم رفض الرعاية في المستشفى من قبل الخطة.

وهذا الإجراء يُدعى **طعنًا خارجيًا مُعجلًا**. سيقرر مراجع الطعن الخارجي مدى إمكانية إجراء الطعن المُعجل في غضون 72 ساعة أو أقل.

إذا طلبت أدوية علاج المرضى المقيمين الخاصة بالاضطراب الناتج عن تعاطي المواد المخدرة قبل 24 ساعة على الأقل من مغادرتك للمستشفى، فستواصل الخطة سداد تكلفة إقامتك إذا:

- طلبت تسريع إجراءات الطعن الداخلي في غضون 24 ساعة؛ و
- طلبت تسريع إجراءات الطعن الخارجي في الوقت نفسه.

سنستمر في سداد تكاليف إقامتك حتى يتم اتخاذ قرار بخصوص طعنك. ستتخذ الخطة قرارًا بخصوص تسريع إجراءات طعنك في الخطة خلال 24 ساعة. سيتم اتخاذ قرار بشأن طعنك الخارجي المُعجل خلال 72 ساعة.

المساعدة المستمرة أثناء تقديم طعن في أحد القرارات بشأن رعايتك: في بعض الحالات قد تتمكن من استمرار تلقي الخدمات أثناء فترة انتظار قرار طعنك في الخطة. قد تتمكن من استمرار تلقي الخدمات التي من المقرر أن تنتهي أو يتم تقليلها إذا طلبت جلسة استماع عادلة:

- في غضون 10 أيام من إخبارك أنه قد تم رفض طلبك أو أن رعايتك قيد التغيير؛ أو
- بحلول التاريخ المقرر فيه تغيير الخدمة.

إذا نتج عن جلسة الاستماع العادلة رفضًا آخر، فقد تضطر إلى دفع تكلفة أي من المزايا المستمرة التي تلقيتها. تُعد القرارات التي تتلاقها من جلسات الاستماع العادلة قرارات نهائية لا رجعة فيها.

الطعون الخارجية

لديك حقوق طعن أخرى إذا قلنا إن الخدمة التي تطلبها:

- ليست ضرورية طبيًا؛
- تجريبية أو استقصائية؛
- ليست مختلفة عن الرعاية التي يمكن أن تحصل عليها داخل الشبكة الخاصة بالخطة؛ أو
- متاحة لدى أحد موفري الخدمة المشاركين الذي يتمتع بالتدريب والخبرة اللازمين لتلبية احتياجاتك.

يمكنك أن تطلب من ولاية نيويورك الحصول على طعن خارجي مستقل. يُسمى هذا **طعنًا خارجيًا** لاتخاذ القرار فيه من قبل مراجعين لا يعملون لدى خطة الرعاية الصحية أو الولاية. هؤلاء المراجعون هم أشخاص مؤهلون تمت الموافقة عليهم من قبل ولاية نيويورك. يجب أن تكون الخدمة في حزمة مزايا الخطة، أو العلاج التجريبي، أو التجربة السريرية، أو علاج الأمراض النادرة.

ولا توجد عليك التزامات بتحمل تكلفة الطعن الخارجي. ولكن عليك القيام بما يلي قبل تقديم طلب الطعن الخارجي:

- يجب عليك تقديم طعن في الخطة والحصول على قرار رفض نهائي للخطة؛ أو
- إذا لم تكن قد حصلت على الخدمة، وطلبت تسريع الإجراءات للطعن في الخطة، يمكنك أن تطلب طعنًا خارجيًا مُعجلًا في الوقت نفسه. سينبغي على طبيبك أن يقول إن الطعن الخارجي المُعجل أمر ضروري؛ أو
- وقد تتفق مع الخطة على تخطي عملية الطعن في الخطة والانتقال مباشرةً إلى الطعن الخارجي؛ أو
- يمكنك إثبات أن الخطة لم تتبع القواعد بصورة صحيحة عند معالجة طعنك في الخطة.

إذا طلبت طعنًا في الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائي من شأنه تقليل الرعاية التي تتلقاها حاليًا أو تعليقها أو إيقافها، يمكنك المتابعة في تلقي الخدمات التي أمر بها طبيبك أثناء فترة انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة. ينبغي أن تطلب جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ قرار الرفض النهائي أو بحلول وقت سريان الإجراء، أيهما أبعد. ومع ذلك، إذا اخترت أن تطلب متابعة الخدمات، ولم يفصل في طلب إجراء جلسة استماع عادلة الذي قمت برفعه لصالحك، فقد يتعين عليك دفع ثمن الخدمات التي حصلت عليها أثناء فترة انتظار القرار.

سيخبرك مراجع الطعن الخارجي وسيخبر الخطة بالقرار مباشرة عبر الهاتف أو الفاكس. لاحقًا، سيتم إرسال خطاب يخبرك بالقرار.

إذا طلبت طعنًا في الخطة، وتلقيت قرار رفض نهائي يرفض خدماتك، أو يقللها، أو يعلقها، فيمكنك المطالبة بعقد جلسة استماع عادلة. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة أو طلب طعن خارجي، أو كليهما. إذا طلبت بكل من جلسة استماع عادلة وطعن خارجيًا، فسيكون قرار مسؤول جلسة الاستماع العادلة هو الذي يُعتمد به.

جلسات استماع عادلة

يمكنك أن تطلب جلسة استماع عادلة من ولاية نيويورك في الحالات التالية:

- إذا لم تكن سعيدًا بقرار القسم المحلي للخدمات الاجتماعية الخاص بك أو وزارة الصحة الأمريكية بخصوص إقامتك أو مغادرتك لمؤسسة Molina Healthcare.
- إذا لم تكن سعيدًا بقرار اتخذناه لتقييد خدماتك. إذا شعرت أن القرار يحد من مزايا Medicaid الخاصة بك. يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ صدور إشعار الرغبة في التقييد. إذا طلبت جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ صدور إشعار الرغبة في التقييد، أو بحلول تاريخ سريان التقييد، أيهما أبعد، يمكنك متابعة الحصول على خدماتك حتى قرار جلسة الاستماع العادلة. ومع ذلك، إن لم يفصل في طلب إجراء جلسة الاستماع العادلة، فقد يتعين عليك دفع تكلفة الخدمات التي حصلت عليها أثناء فترة انتظار القرار.
- إذا لم تكن سعيدًا بقرار عدم إجراء طبيبك للخدمات التي تريدها. إذا شعرت أن قرار الطبيب يوقف مزايا Medicaid الخاصة بك أو يحد منها. ينبغي عليك تقديم شكوى إلى مؤسسة Molina Healthcare. إذا اتفقت مؤسسة Molina Healthcare مع طبيبك، يمكنك طلب طعن في الخطة. إذا تلقيت قرار رفض نهائي، سيكون أمامك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ قرار الرفض النهائي للمطالبة بعقد جلسة استماع عادلة لدى الولاية.
- إذا لم تكن سعيدًا بقرار اتخذناه بخصوص رعايتك. إذا شعرت أن القرار يحد من مزايا Medicaid الخاصة بك.
- أنت لست سعيدًا لأننا قررنا:
 - تقليل الرعاية التي كنت تحصل عليها أو تعليقها أو وقفها؛ أو
 - رفض الرعاية التي تريدها؛
 - رفض سداد تكلفة الرعاية التي تلقيتها؛ أو
 - لم نسمح لك بالتنازع حول المبلغ المشترك، أو مبلغ آخر أنت مدين به، أو المبلغ الذي قمت بدفعه مقابل رعايتك الصحية.

يجب عليك أولاً أن تطلب طعنًا في الخطة وتنتقل قرار رفض نهائي. وسيكون أمامك 120 يومًا تقويميًا من تاريخ قرار الرفض النهائي للمطالبة بعقد جلسة استماع عادلة.

- لقد طلبت طعنًا في الخطة، وقد انقضت المهلة المخصصة لنا للفصل في طعنك في الخطة، بما في ذلك أي مدد إضافية. إذا لم تتلق ردًا على طعنك في الخطة أو لم نقم بالفصل فيه خلال المهلة المحددة، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة.

تُعد القرارات التي تتلقاها من جلسات الاستماع العادلة قرارات نهائية لا رجعة فيها.

يمكنك استخدام إحدى الطرق التالية لطلب جلسة استماع عادلة:

1. عن طريق الهاتف – اتصل على الرقم المجاني 1-800-342-3334
2. عن طريق الفاكس – 1-518-473-6735
3. عبر الإنترنت – www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
4. عن طريق البريد –

NYS Office of Temporary and Disability Assistance

مكتب جلسات الاستماع الإدارية

وحدة استماع الرعاية المدارة

P.O. Box 22023

Albany, New York 12201-2023

عندما تطلب عقد جلسة استماع عاجلة بخصوص قرار اتخذته مؤسسة

Molina Healthcare، يجب علينا إرسال نسخة إليك من **حزمة**

الأدلة. هذه هي المعلومات التي استخدمناها لاتخاذ قرارنا بشأن

رعايتك. وستقدم الخطة هذه المعلومات إلى الشخص المختص بالمكتب

المعني بجلسة الاستماع لشرح إجرائنا. وفي حال لم يتسن لنا ما يكفي

من الوقت لإرسال الحزمة لك عبر البريد، فسوف نحضر لك نسخة من

حزمة الأدلة أثناء عقد الجلسة. إذا لم تحصل على حزمة الأدلة الخاصة

بك قبل أسبوع من موعد جلسة الاستماع، فيمكنك الاتصال بالرقم

1-800-223-7242 (ولمستخدمي الهواتف النصية (TTY))، يرجى

الاتصال على الرقم: 711) لطلبها.

تذكر، يمكنك تقديم شكوى في أي وقت إلى إدارة الصحة بولاية

نيويورك عن طريق الاتصال على الرقم 1-800-206-8125.

عملية الشكوى**الشكاوى:**

نتمنى أن تخدمك خطة الرعاية الصحية الخاصة بنا جيدًا. إذا كانت لديك مشكلة، يمكنك التحدث مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك، أو الاتصال بقسم خدمات الأعضاء أو الكتابة إليه. معظم المشكلات يمكن حلها على الفور. إذا كانت لديك مشكلة أو نزاع مع الرعاية أو الخدمات الخاصة بك يمكنك تقديم شكوى إلى الخطة. سيتم التعامل مع المشكلات التي لم يتم حلها على الفور عبر الهاتف وأي شكوى تأتي عبر البريد وفقًا لإجراءات الشكاوى الموضحة أدناه.

يمكنك التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية (TTY) يُرجى الاتصال على الرقم: 711) إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى، أو في اتباع خطوات عملية الشكاوى. يمكننا المساعدة إذا كنت تعاني من أي احتياجات خاصة مثل ضعف السمع أو البصر، أو إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة.

نحن لن نجعل الأمور صعبة عليك أو نتخذ أي إجراء ضدك نظير تقديمك للشكوى.

كما لديك الحق أيضًا في الاتصال بإدارة الصحة بولاية نيويورك بخصوص شكواك على الرقم 1-800-206-8125 أو الكتابة إلى:

وحدة الشكاوى، مكتب خدمات المستهلك

خطة أونتاريو للتأمين الصحي (OHIP) DHPKO 1CP-1609
إدارة الصحة بولاية نيويورك
Albany, New York 12237

يمكنك أيضًا الاتصال على القسم المحلي للخدمات الاجتماعية الخاص بك بشأن شكواك في أي وقت. كما يمكنك الاتصال بقسم الخدمات المالية بولاية نيويورك على الرقم (1-800-342-3736) إذا كانت شكواك تنطوي على مشكلة في الفاتورة.

كيفية تقديم شكوى ضد خطتنا:

يمكنك طلب تقديم شكوى، أو إنابة شخص آخر للقيام بذلك كأحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء أو طبيبك أو محاميك. ينبغي عليك وعلى ذلك الشخص أن توقعوا بيانًا مؤرخًا ينص على أنك تريد أن يمثلك ذلك الشخص. للتقديم عبر الهاتف، يمكنك التواصل مع قسم خدمات الأعضاء على رقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711)، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 6 مساءً. إذا اتصلت بنا بعد ساعات العمل، فاترك رسالة. سنتصل بك لاحقًا في يوم العمل التالي. وإذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، فسنخبرك بذلك.

يمكنك إرسال شكواك إلينا كتابةً أو الاتصال برقم قسم خدمات الأعضاء وطلب نموذج شكوى. وينبغي أن تُرسل بالبريد إلى:

Molina Healthcare of New York, Inc.
5232 Witz Drive
North Syracuse, NY 13212

ما يحدث بعد ذلك:

إن لم نقم بحل المشكلة على الفور عبر الهاتف أو بعد أن نتلقى شكواك المكتوبة، فسوف نرسل إليك خطابًا خلال 15 يوم عمل. سيخبرك هذا الخطاب بما يلي:

- من الذي يعمل على شكواك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- ما إذا كنا بحاجة إلى مزيد من المعلومات

يمكنك أيضًا تقديم معلومات ليتم استخدامها في مراجعة شكواك شخصيًا أو كتابيًا. اتصل بمؤسسة Molina Healthcare على الرقم 1-800-223-7242 (ولمستخدمي أجهزة الهواتف النصية، يُمكنهم الاتصال بالرقم: 711) إن لم تكن متأكدًا من المعلومات التي تقدمها لنا.

ستتم مراجعة شكواك من قِبَل شخص أو أكثر من الأشخاص المؤهلين. إذا كانت شكواك تنطوي على مسائل سريرية، فستتم مراجعة حالتك من قِبَل شخص واحد أو أكثر من اختصاصيي الرعاية الصحية المؤهلين.

بعد أن نراجع شكواك:

- سنخبرك بقرارنا في غضون 45 يومًا من حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاج إليها للإجابة عن شكواك، لكن سيصلك ردنا خلال وقت لا يزيد عن 60 يومًا من تاريخ اليوم الذي حصلنا فيه على شكواك. سنكتب لك وسنخبرك عن أسباب قرارنا.
- عندما يكون التأخير خطرًا على صحتك، فسنخبرك بقرارنا في غضون 48 ساعة من حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاج إليها للإجابة عن شكواك، لكن سيصلك ردنا خلال وقت لا يزيد عن 7 أيام من تاريخ اليوم الذي حصلنا فيه على شكواك. سنتصل بك أو نحاول الوصول إليك لنخبرك بقرارنا. ستحصل على خطاب لمتابعة اتصالنا في غضون 3 أيام عمل.
- سيتم إخبارك بكيفية الطعن في قرارنا إن لم تكن راضيًا وسنقوم بتضمين أي نماذج قد تحتاج إليها.
- إذا لم تتمكن من اتخاذ قرار بخصوص شكواك لأننا لا نمتلك معلومات كافية، فسنرسل خطابًا ونخبرك بذلك.

حقوق العضو ومسؤولياته

حقوقك

بصفتك أحد أعضاء مؤسسة Molina Healthcare، اعلم أن لديك الحق في:

- تلقي الرعاية دون النظر إلى الحالة الصحية، أو الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الحالة الاجتماعية، أو التوجه الجنسي.
- إخبارك أين، ومتى وكيف يمكنك الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها من مؤسسة Molina Healthcare.
- إخبارك من قبل موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك عند وجود مشكلة، وما الذي يمكن عمله من أجلك، وما النتيجة المحتملة بلغة تفهمها.
- الحصول على رأي آخر بخصوص رعايتك.
- إبداء موافقتك على أي علاج أو خطة من أجل رعايتك بعد أن يتم شرح هذه الخطة بالكامل لك.
- رفض الرعاية وأن يتم إخبارك بما قد تخاطر به إن فعلت ذلك.
- الحصول على نسخة من سجلك الطبي، والتحدث عن ذلك مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك، وطلب تعديل سجلك الطبي أو تصحيحه إذا لزم الأمر.
- التأكد من خصوصية السجل الطبي الخاص بك ومن عدم مشاركته مع أي شخص باستثناء ما يقتضيه القانون، أو العقد، أو موافقتك.
- استخدام نظام شكاوى مؤسسة Molina Healthcare لتسوية أي شكاوى، أو تقديم شكاوى إلى إدارة الصحة بولاية نيويورك أو الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية في أي وقت تشعر فيه بأنك لا تُعامل بصورة عادلة.
- استخدام نظام جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية.
- القيام بتعيين شخص ما (قريب، أو صديق، أو محام، وما إلى ذلك) للتحدث نيابةً عنك إن لم تكن قادرًا على التحدث بنفسك بخصوص رعايتك وعلاجك.
- تلقي رعاية قائمة على المراعاة والاحترام في بيئة نظيفة وأمنة خالية من القيود غير الضرورية.

طعون على الشكاوى:

إذا لم تكن موافقًا على قرار اتخذناه بخصوص شكواك، يمكنك أنت أو أي شخص تثق به تقديم طعن على الشكاوى مع الخطة.

كيفية تقديم طعن على الشكاوى:

- إذا لم تكن راضيًا بما قررنا، ف لديك ما لا يقل عن 60 يوم عمل بعد حصولك على ردنا لتقديم طعن على الشكاوى؛ يمكنك أن تفعل ذلك بنفسك أو يمكنك أن تطلب من شخص تثق به تقديم طعن على الشكاوى نيابةً عنك؛
- يجب أن يُقدم الطعن على الشكاوى كتابةً. إذا قمت بتقديم طعن على شكاوى عبر الهاتف، يجب أن يعقبه تقديم الطعن كتابةً. بعد مكالمتك، سنرسل إليك نموذجًا يمثل ملخصًا لنموذج الطعن عبر الهاتف الخاص بك. إذا كنت توافق على الملخص الخاص بنا، فعليك توقيع النموذج وإعادته إلينا. يمكنك إجراء أي تغييرات مطلوبة قبل إرسال النموذج إلينا.

ما يحدث بعد حصولنا على الطعن على الشكاوى الخاص بك:

- بعد أن نحصل على الطعن على الشكاوى الخاص بك سنرسل إليك خطابًا خلال 15 يوم عمل. سيخبرك هذا الخطاب بما يلي:
- من الذي يعمل على الطعن الخاص بالشكاوى الخاصة بك
- كيفية الاتصال بهذا الشخص
- ما إذا كنا بحاجة إلى مزيد من المعلومات

ستتم مراجعة الطعن على الشكاوى الخاص بك من قبل شخص أو أكثر من الأشخاص المؤهلين على مستوى أعلى من أولئك الذين اتخذوا القرار الأول بخصوص شكواك. إذا كان طعن الشكاوى الخاص بك ينطوي على مسائل سريرية، فستتم مراجعة حالتك من قبل شخص واحد أو أكثر من اختصاصيي الرعاية الصحية المؤهلين، وسيكون أحدهم على الأقل زميلًا مراجعًا سريريًا، والذي لم يكن مشاركًا في اتخاذ القرار الأول بخصوص شكواك.

إذا كانت لدينا جميع المعلومات التي نحتاجها فستعرف قرارنا في خلال 30 يوم عمل. إذا كان التأخير يُشكل خطرًا على صحتك فستتخذ قرارنا خلال يومي عمل من حصولنا على جميع المعلومات التي نحتاجها لاتخاذ قرار في الطعن. سيتم إعطاؤك الأسباب الكامنة وراء قرارنا ومبرراتنا السريرية، إن كان ذلك مطلوبًا. إذا لم تكن راضيًا، يمكنك أو يمكن لشخص آخر نيابةً عنك تقديم شكاوى في أي وقت لدى إدارة الصحة بولاية نيويورك على الرقم 1-800-206-8125.

بصفتك أحد أعضاء مؤسسة Molina Healthcare، فأنت توافق على:

- التعاون مع موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك من أجل حماية صحتك وتحسينها.
- معرفة كيفية عمل نظام الرعاية الصحية الخاص بك.
- الاستماع إلى إرشادات موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك وطرح أسئلة عندما تكون في حالة شك.
- الاتصال أو الرجوع إلى موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك إذا لم تتحسن حالتك، أو طلب رأي آخر.
- معاملة موظفي الرعاية الصحية بالاحترام الذي تتوقعه لنفسك.
- إخبارنا إذا كانت لديك مشكلات مع أي من موظفي الرعاية الصحية. الاتصال بقسم خدمات الأعضاء.
- الالتزام بمواعيدك. إذا كان لا مفر من الإلغاء، فاتصل بنا في أقرب وقت ممكن.
- استخدام غرفة الطوارئ فقط في حالات الطوارئ الحقيقية.
- الاتصال بموفر الرعاية الرئيسي (PCP) الخاص بك عندما تحتاج إلى رعاية طبية، حتى إذا كان ذلك بعد ساعات العمل.

الخاص بك أمر عدم الإنعاش (DNR) مع سجلاتك الطبية. يمكنك أيضًا الحصول على نموذج عدم الإنعاش لتحمله معك و/أو سوار لارتدائه مما يسمح لأي موفر خدمات طوارئ طبية بمعرفة رغباتك.

بطاقة متبرع بالأعضاء

توضح تلك البطاقة بحجم المحفظة أنك ترغب في التبرع بأجزاء من جسدك لمساعدة الآخرين عندما تموت. أيضًا، تحقق من الجزء الخلفي من رخصة القيادة الخاصة بك لتسمح للآخرين بمعرفة ما إذا كنت تريد التبرع بأعضائك وكيفية ذلك.

أرقام هواتف مهمة

موفر الرعاية الرئيسي الخاص بك

خطة الرعاية الصحية الخاصة بك:

شركة Molina Healthcare of New York, Inc. (Molina Healthcare)

قسم خدمات الأعضاء

1-800-223-7242

قسم خدمات الأعضاء خدمة الهواتف النصية (TTY): 711

أقرب غرفة طوارئ

إدارة الصحة بولاية نيويورك (الشكاوى)

1-800-206-8125

خدمة الرد الطبية (MAS) أونونداغا

1-855-852-3287

خدمة الرد الطبية (MAS) كورتلاند

1-855-733-9397

خدمة الرد الطبية (MAS) تومبكينز

1-866-753-4543

إدارة الصحة بولاية نيويورك (الشكاوى)

1-800-206-8125

إدارة الخدمات الاجتماعية في مقاطعة أونونداغا

1-315-435-2928

إدارة الخدمات الاجتماعية في مقاطعة تومبكينز

1-607-274-5667

إدارة الخدمات الاجتماعية في مقاطعة كورتلاند

1-607-753-5324

توجيهات مسبقة

قد يأتي وقت لا يمكنك فيه اتخاذ قرار بخصوص الرعاية الصحية الخاصة بك من خلال التخطيط المسبق، يمكنك الآن أن تقوم بترتيب رغباتك حتى يتم تنفيذها. أولاً، دع العائلة والأصدقاء، وطبيبك يعرفون أنواع العلاج التي تريدها أو لا تريدها. ثانيًا، يمكنك تعيين شخص بالغ تثق به لاتخاذ قرارات نيابةً عنك. تأكد من التحدث مع موفر الرعاية الرئيسي، أو عائلتك أو الآخرين المقربين منك حتى يعرفوا ما تريد. ثالثًا، من الأفضل أن تدون أفكارك. يمكن للوثائق المدرجة أدناه أن تساعدك. لا يتعين عليك الاستعانة بمحام، لكنك قد ترغب في التحدث مع أحد المحامين بخصوص ذلك. يمكنك تغيير رأيك وهذه الوثائق في أي وقت. يمكننا مساعدتك في فهم هذه الوثائق أو الحصول عليها. إنها لا تتغير من حقك في الحصول على مزايا الرعاية الصحية الجيدة. الهدف الوحيد هو السماح للآخرين بمعرفة ما تريد إذا كنت لا تستطيع الكلام نيابةً عن نفسك.

وكالة الرعاية الصحية

من خلال هذه الوثيقة، أنت تسمي شخصًا بالغًا آخر تثق به (عادةً ما يكون صديقًا أو أحد أفراد الأسرة) ليقرر بخصوص الرعاية الصحية التي تحصل عليها إذا لم تكن قادرًا على القيام بذلك. إن فعلت ذلك، يجب عليك التحدث مع هذا الشخص حتى يعرف ماذا تريد.

الإنعاش القلبي الرئوي وأمر عدم الإنعاش

لديك الحق في تقرير ما إذا كنت تريد أي علاج خاص أو طارئ لإعادة تشغيل قلبك أو رنثك في حالة توقف أنفاسك أو دوران الدم. إذا لم تكن تريد علاجًا خاصًا، بما في ذلك الإنعاش القلبي الرئوي (CPR)، يجب أن تجعل رغباتك معروفة كتابةً. سيقدم موفر الرعاية الرئيسي

تُركت الصفحة فارغة عن قصد



[MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com)

