



VNS Health MLTC

دليل الأعضاء



جدول المحتويات

3	مرحبًا بك في VNS Health MLTC، خطة الرعاية المُدارة طويلة الأجل.....
3	المساعدة من فريق رعايتك.....
3	الأهلية للتسجيل في خطة MLTC.....
4	برنامج المقيّم المستقل في نيويورك - عملية التقييم الأولي.....
5	عملية التسجيل.....
6	رفض التغطية.....
6	بطاقة هوية (ID) عضو الخطة.....
6	الخدمات التي تغطيها خطة VNS Health MLTC.....
6	خدمات إدارة الرعاية.....
7	من هو جزء من فريق الرعاية الخاص بي؟.....
7	الرعاية بعد ساعات العمل.....
8	الخدمات المشمولة الإضافية.....
11	القبود.....
11	الحصول على الرعاية خارج منطقة الخدمة.....
11	خدمات الطوارئ.....
12	(HRSN) خدمات فحص الاحتياجات الاجتماعية المتعلقة بالصحة.....
14	إجراءات الرعاية الانتقالية.....
14	Money Follows The Person (MFP)/Open Doors.....
15	خدمات Medicaid التي لا تغطيها خطتنا.....
15	خدمات النقل الطبي لغير حالات الطوارئ.....
15	الصيدلة.....
16	تتضمن بعض خدمات الصحة النفسية ما يلي:.....
16	بعض خدمات الإعاقة الذهنية والتنموية، بما في ذلك:.....
16	الخدمات الطبية الأخرى بما في ذلك:.....
16	الخدمات التي لا تغطيها شركة VNS Health MLTC أو Medicaid.....
16	تصاريح الخدمة والإجراءات والتماسات الإجراءات.....
17	التصريح المسبق.....
17	مراجعة متزامنة.....
18	المراجعات ذات الأثر الرجعي.....
18	ما الذي يحدث بعد حصولنا على طلب تصريح الخدمة؟.....

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

18	الأطر الزمنية لطلبات التصاريح المسبقة.
18	الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة.
19	ما المقصود بالإجراء؟
19	توقيت الإخطار بالإجراءات
19	محتويات الإخطار بالإجراء
20	كيف يمكنني تقديم طعن في أحد الإجراءات؟
20	كيف أتصل بخطتي لتقديم الالتماس؟
20	يجوز لك بالنسبة إلى بعض الإجراءات أن تطلب استمرار تلقيك للخدمة أثناء إجراءات الالتماس.
21	ما المدة التي ستستغرقها الخطة للبت في التماسي على الإجراء؟
21	عملية الالتماس السريع.
21	ما الذي يمكنني فعله إذا رفضت الخطة التماسي؟
22	جلسات الاستماع العادلة
23	الالتماسات الخارجية من الولاية.
23	الشكاوى وطلبات الالتماسات الطبية.
24	ماذا يُقصد بالشكوى؟
24	عملية الشكوى
24	كيف أقدم التماسًا بخصوص القرار المتخذ بشأن الشكوى؟
25	مكتب المظالم المشارك
25	إلغاء التسجيل في VNS Health MLTC Plan
25	إلغاء التسجيل الطوعي
25	الانتقالات
26	إلغاء التسجيل القسري
26	سيُتبع عليك مغادرة VNS Health MLTC إذا:
27	يمكننا أن نطلب منك مغادرة VNS Health MLTC إذا:
27	الكفاءة الثقافية واللغوية
27	حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم
27	حقوق الأعضاء
28	مسؤوليات العضو
29	التوجيهات المسبقة
29	المعلومات متوفرة حين طلبها
29	خيار الإشعار الإلكتروني

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

مرحبًا بك في VNS Health MLTC، خطة الرعاية المُدارة طويلة الأجل

مرحبًا بك في VNS Health MLTC، خطة (الرعاية المُدارة طويلة الأجل). تم تصميم خطة MLTC خصيصًا للأشخاص الذين لديهم Medicaid والذين يحتاجون إلى خدمات ودعم صحي ومجمعي طويل الأجل (CBLTSS) مثل الرعاية المنزلية والرعاية الشخصية للبقاء في منازلهم ومجتمعاتهم لأطول فترة ممكنة.

يخبرك هذا الكتيب عن المزايا الإضافية التي تغطيها VNS Health MLTC منذ تسجيلك في الخطة. كما يخبرك بكيفية طلب خدمة أو تقديم شكوى أو إلغاء التسجيل من VNS Health MLTC. يرجى الاحتفاظ بهذا الكتيب كمرجع. يتضمن معلومات مهمة تتعلق بـ VNS Health MLTC ومزايا خطتنا. أنت بحاجة إلى هذا الكتيب لمعرفة الخدمات التي تتم تغطيتها وكيفية الحصول على هذه الخدمات.

المساعدة من فريق رعايتك

يمكنك الاتصال بنا في أي وقت، على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، على رقم خدمات الأعضاء أدناه. هناك شخص من فريق رعايتك متاح لمساعدتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)

يمكنك الحصول على معلومات مهمة حول البرنامج باللغة التي تفهمها بشكل أفضل. يرجى الاتصال بنا إذا كنت بحاجة إلى هذا المستند بلغة أخرى أو بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بأحرف كبيرة أو بطريقة كتابة برايل أو تسجيل صوتي. يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا.

الأهلية للتسجيل في خطة MLTC

خطة MLTC مخصصة للأشخاص الذين لديهم Medicaid. أنت مؤهل للانضمام إلى خطة MLTC إذا كنت:

(1) تبلغ من العمر 18 سنة فما فوق

(2) قم بالسكن في منطقة خدمة الخطة وهي Albany, Allegany, Bronx, Broome, Cattaraugus, Cayuga, Chautauqua, Chemung, Chenango, Columbia, Cortland, Delaware, Dutchess, Erie, Fulton, Genesee, Greene, Herkimer, Kings (Brooklyn), Livingston, Madison, Monroe, Montgomery, Nassau, New York (Manhattan), Niagara, Oneida, Onondaga, Ontario, Orange, Orleans, Oswego, Otsego, Putnam, Queens, Rensselaer, Richmond (Staten Island), Rockland, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Schuyler, Seneca, Steuben, Suffolk, Sullivan, Tioga, Tompkins, Ulster, Warren, Washington, Wayne, Westchester, Yates, Wyoming.

(3) قد حصلت على Medicaid،

(4) قد حصلت على Medicaid فقط أو يتراوح عمرك بين 18 و20 عامًا ومشارك في كل من Medicaid و Medicare ويكون مؤهلاً للحصول على مستوى الرعاية في دار التمريض،

(5) قادر في وقت التسجيل على العودة إلى منزلك ومجتمعك أو البقاء فيه دون تعريض صحتك وسلامتك للخطر، و

(6) يجب أن يكون المتقدم بحاجة إلى واحد على الأقل من خدمات الدعم والرعاية طويلة الأجل المجتمعية

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

التالية (Community Based Long Term Services and Supports, CBLTSS) لفترة متواصلة تزيد عن 120 يومًا من تاريخ التسجيل، بالإضافة إلى الحد الأدنى من متطلبات الاحتياجات المدرجة أدناه:

• خدمات الرعاية طويلة الأجل القائمة على المجتمع (Community Based Long Term Services, CBLTSS):

- الخدمات التمريضية في المنزل
- العلاج في المنزل
- خدمات المساعد الصحي المنزلي
- خدمات الرعاية الشخصية في المنزل
- الرعاية الصحية النهارية للبالغين
- التمريض الخصوصي أو
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين

• الحد الأدنى من المتطلبات:

- مساعدة محدودة على الأقل في المناورة الحركية لأكثر من نشاطين من أنشطة الحياة اليومية (two activities of daily living (ADLs)؛ أو
- الأفراد الذين شُخصوا بالخرف أو مرض الزهايمر، والذين تم تقييمهم على أنهم بحاجة إلى إشراف على الأقل في أكثر من نشاط من أنشطة الحياة اليومية

ملاحظة: سيُمنح الأفراد المسجلين في برنامج MLTC قبل 1 سبتمبر 2025 حالة MLTC Plan Legacy وسيتم تقييمهم وفقًا للمعايير السابقة طالما ظلوا مسجلين بشكل مستمر. لن يُطلب من الأفراد ذوي خطة MLTC Legacy تلبية متطلبات الحد الأدنى من الاحتياجات أثناء إعادة التقييم.

تصبح التغطية الموضحة في هذا الكتيب سارية المفعول في تاريخ تسجيلك في خطة VNS Health MLTC. التسجيل في خطة MLTC طوعي.

برنامج المقيّم المستقل في نيويورك - عملية التقييم الأولى

اعتبارًا من 16 مايو 2022، أصبح مركز التقييم والتسجيل الخالي من النزاعات (CFEEC) يُعرف الآن باسم برنامج المقيّم المستقل في نيويورك (NYIAP). ستدير NYIAP عملية التقييم الأولية. ستبدأ NYIAP التقييمات الأولية المعجلة في وقت لاحق. تتضمن عملية التقييم الأولى إكمال ما يلي:

- **تقييم الصحة المجتمعية (CHA):** يُستخدم CHA لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى رعاية شخصية و/أو خدمات مساعدة شخصية موجهة للمستهلكين (PCS/CDPAS) وما إذا كنت مؤهلاً للتسجيل في خطة رعاية طويلة الأجل مُدارة.

- **الموعد السريري وأمر الممارس (PO):** يوثق PO موعدك السريري ويشير إلى أن:
 - لديك حاجة للمساعدة في الأنشطة اليومية، و

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

○ أن حالتك الطبية مستقرة بحيث يمكنك تلقي PCS و/أو CDPAS في منزلك.

سيجدول NYIAP كلاً من CHA والتعيين السريري. سيتم إكمال CHA بواسطة ممرضة مسجلة (RN) مدربة. بعد CHA، سيُكمل أخصائي سريري من NYIAP التعيين السريري و PO بعد ذلك بأيام.

سوف تستخدم VNS Health MLTC نتائج CHA و PO لمعرفة نوع المساعدة التي تحتاجها وإنشاء خطة الرعاية الخاصة بك. إذا كانت خطة رعايتك تقترح PCS و/أو CDPAS لأكثر من 12 ساعة في اليوم في المتوسط، فستطلب مراجعة منفصلة من قبل لجنة المراجعة المستقلة (IRP) التابعة لـ NYIAP. وتعد IRP عبارة عن لجنة من المهنيين الطبيين الذين سيقومون بمراجعة CHA و PO وخطة الرعاية وأي وثائق طبية أخرى. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من المعلومات، فقد يفحصك شخص ما في اللجنة أو يناقش احتياجاتك معك. ستقدم IRP توصية إلى VNS Health MLTC حول ما إذا كانت خطة الرعاية تلبى احتياجاتك.

بمجرد أن تكمل NYIAP خطوات التقييم الأولية وتقرر أنك مؤهل للحصول على الرعاية طويلة الأجل المُدارة من Medicaid، يمكنك بعد ذلك اختيار خطة الرعاية طويلة الأجل المُدارة للتسجيل بها.

عملية التسجيل

سيساعد أحد أعضاء فريق الرعاية في تحديد موعد مع المسجل في منزله في الوقت المناسب له. ستستخدم ممرضة التقييم تقييم صحة المجتمع في NYIAP جنباً إلى جنب مع هذه الزيارة لوضع خطة خدمة تتمحور حول الشخص (PCSP). قد يتم إجراء بعض التقييمات عن طريق الرعاية الصحية عن بعد إذا كانت الزيارة الشخصية غير ممكنة.

ستطلب ممرضة التقييم من المسجل التوقيع على تفويض للإفصاح عن المعلومات الصحية (نموذج وزارة الصحة في ولاية نيويورك) وفقاً للوائح HIPAA. سيسمح ذلك للخطة بالحصول على المعلومات والمداخلات من الأطباء ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين. ستزودنا هذه المعلومات بتفاصيل مهمة حول الاحتياجات الصحية للمسجل حتى نتمكن من تقديم الخدمات الأكثر ملاءمة له. سنحمي معلومات المسجل الصحية السرية إلى أقصى حد يسمح به القانون. أثناء التقييم، ستتم مراجعة التوجيهات المسبقة مع المسجل. تخبر التوجيهات المسبقة الآخرين بالقرارات الطبية التي يجب اتخاذها إذا لم يتمكن المسجل من ذلك. قد يقوم المسجل أيضاً بتسمية شخص للتحدث نيابة عنه (يسمى الوكيل). نشعر أن التوجيهات المسبقة هي جزء مهم من التأكد من أن قرارات الرعاية الصحية تعكس الرغبات الحقيقية للمسجل.

قد يستغرق اتمام التقييم أكثر من زيارة منزلية أو الرعاية الصحية عن بُعد لإتمامه. خلال هذه الزيارات، ستتحدث ممرضة التقييم مع المسجل وعائلته حول البرنامج للتأكد من فهم الجميع لكيفية عمل الخطة. سيتم توفير كتيب الأعضاء هذا ودليل مقدمي الخدمات، وسيتم مراجعة سياسات وإجراءات الخطة.

ستعمل ممرضة التقييم ومدير الرعاية أيضاً مع المسجلين وأسرهم وأخصائيي الرعاية الصحية، لتطوير PCSP لتلبية احتياجاتهم والنظر في ثقافتهم ومعتقداتهم قدر الإمكان. سيتم إرسال PCSP بالبريد إلى المسجل وسيشمل الخدمات التي سيحصل عليها بمجرد أن يصبح عضواً في VNS Health MLTC للفترة الزمنية الموضحة في الخطة. سيطلب من المسجل التوقيع وإعادة نسخة إلى الخطة. إذا تغيرت حالتهم، فسيعمل فريق الرعاية معهم ومع مقدم الرعاية الأولية الخاص بهم (PCP) لتعديل PCSP لمواصلة تلبية احتياجات الرعاية طويلة الأجل الخاصة بهم.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

التسجيل في VNS Health MLTC هو طوعي. ستطلب ممرضة التقييم من المسجل التوقيع على اتفاقية التسجيل. إذا اختاروا عدم التسجيل في البرنامج بعد التوقيع على اتفاقية التسجيل، فيمكن للمسجل سحبها بحلول ظهر اليوم العشرين من الشهر السابق لتاريخ سريان تسجيله. يجب على المسجل الاتصال بنا أو التواصل معنا كتابيًا. سنرسل إقرارًا كتابيًا يؤكد انسحابهم.

يجب على Medicaid التحقق من أهلية المسجل في Medicaid قبل التسجيل في VNS Health MLTC. بعد توقيعك على اتفاقية التسجيل، سنرسل معلوماتك إلى New York Medicaid Choice. يعتبر تسجيل رسميًا عندما يتم تأكيده من قبل New York Medicaid Choice. في معظم الحالات، ستصبح عضوًا في VNS Health MLTC في اليوم الأول من الشهر بعد توقيع اتفاقية التسجيل. سنؤكد تاريخ سريان التسجيل الفعلي عبر الهاتف، عادة قبل بضعة أيام من بدء عضوية الخطة. سيضمن مدير رعايتك الصحية حصولك على جميع الخدمات الموضحة في خطة الخدمة المتمحورة حول الشخص (PCSP).

رفض التغطية

بالإضافة إلى عدم استيفاء المعايير المدرجة ضمن أهلية التسجيل في خطة MLTC، سيتم رفض تسجيلك في الخطة إذا:

- كنت تتلقى حاليًا رعاية في مستشفى أو مرفق سكني يديره مكتب الولاية للصحة العقلية، أو مكتب خدمات إدمان الكحول والمواد المخدرة أو مكتب للأشخاص ذوي الإعاقة النمائية (OPWDD). يرجى العلم، تم قبول طلب التسجيل في VNS Health MLTC، ولكن قد يبدأ تسجيلك فقط عند خروجك إلى منزلك في المجتمع.
- كنت مسجل حاليًا في برنامج آخر للرعاية المُدارة من Medicaid، أو برنامج علاج نهارى برعاية OPWDD، أو برنامج Hospice. إذا قمت بإنهاء مشاركتك في هذه البرامج، فيمكن عندئذ النظر في التسجيل في الخطة.
- تم إلغاء تسجيلك قسريًا من الخطة في الماضي، ولم يتم حل الموقف الذي أدى إلى إلغاء تسجيلك.

بطاقة هوية (ID) عضو الخطة

ستتلقى بطاقة هوية VNS Health MLTC في غضون 30 يومًا من تاريخ سريان تسجيلك. يرجى التحقق من صحة المعلومات الموجودة على بطاقتك. نشجعك على الاحتفاظ بها مع بطاقة Medicaid الخاصة بك حتى تكون في متناول اليد عندما تحتاج إليها. إذا فقدت بطاقتك أو سُرقت، فيرجى الاتصال بفريق رعايتك أو طلب بديل من خلال حسابك عبر الإنترنت، <http://vnshealthplans.org/account>. يمكنك أيضًا تنزيل بطاقة هوية مؤقتة من حسابك عبر الإنترنت.

الخدمات التي تغطيها خطة VNS Health MLTC

خدمات إدارة الرعاية

بصفتك عضوًا في خطتنا، ستحصل على خدمات إدارة الرعاية. ستوفر لك خطتنا مدير رعاية متخصص في الرعاية الصحية – عادة ما يكون ممرضًا أو أخصائيًا اجتماعيًا. سيعمل مدير الرعاية معك ومع طبيبك لتحديد الخدمات التي تحتاجها ووضع خطة خدمة تتمحور حول الشخص (PCSP). سيقوم مدير الرعاية الخاص بك

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

أيضًا بترتيب المواعيد لأي خدمات تحتاجها وترتيب النقل إلى تلك الخدمات.

من هو جزء من فريق الرعاية الخاص بي؟

- **مرضى/ة التقييم:** أول شخص تقابله عند التسجيل هو ممرض/ة التقييم. سيأتي/ستأتي ممرض/ة للتقييم إلى منزلك كل 12 أشهر للتحدث معك والتأكد من تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك وسيشارك/ستشارك هذه المعلومات مع مدير الرعاية الخاص بك.
- **مدير الرعاية:** إن مدير رعايتك هو "قائد" فريق رعايتك وهو:
 - ممرض مسجل أو أخصائي اجتماعي مرخص ينسق كل ما يتعلق بخطة خدمة تتمحور حول الشخص (PCSP).
 - من ذوي الخبرة في رعاية الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية طويلة الأجل.
 - يضمن تنسيق جميع خدمات الرعاية الصحية والرعاية طويلة الأجل مع جميع أخصائيي رعايتك الصحية.
 - يرتب الخدمات التي لا يتم تغطيتها بواسطة VNS Health MLTC، ولكن يتم دفع تكلفتها بواسطة Medicare أو Medicaid أو أي شركة تأمين أخرى.

سيقوم مدير الرعاية لديك بما يلي:

- ✓ التحدث معك عن احتياجاتك وتفضيلاتك.
- ✓ العمل معك لتطوير PCSP الذي يلبي احتياجاتك.
- ✓ قم بالتنسيق مع متخصصي الرعاية الصحية الآخرين (أي طبيب الرعاية الأولية والمتخصصين والأخصائيين الاجتماعيين والمعالجين) للتأكد من حصولك على الخدمات التي تحتاجها.
- ✓ تنسيق كل ما هو متضمن في خطة PCSP الخاصة بك.
- يتم تحديث PCSP الخاص بك بشكل دوري، بناءً على تقييم شامل لاحتياجاتك الصحية وعند حدوث تغيير في حالتك. وأنت تلعب دورًا مهمًا في هذه العملية. إذا كنت تشعر أنك بحاجة إلى خدمة تغطيها الخطة، ولكنها ليست ضمن خطة PCSP الخاصة بك، فيرجى التحدث إلى مدير الرعاية الخاص بك.

- **اختصاصي الرعاية الاجتماعية:** يمكن لاختصاصي الرعاية الاجتماعية تقديم التوجيه والدعم فيما يتعلق بالمخاوف التي قد تؤثر على صحتك. يمكنه/يمكنها المساعدة في توصيلك بالمزايا العامة والموارد المجتمعية وخدمات الدعم. أخبر مدير الرعاية الخاص بك إذا كنت ترغب في التحدث إلى اختصاصي الرعاية الاجتماعية.

فريق رعايتك على بعد مكالمة هاتفية فقط عندما تحتاج إلى خدمات، أو ترغب في طلب تغييرات في PCSP الخاص بك، أو إذا واجهت أي مشاكل. وهم هنا لتقديم العون لك.

الرعاية بعد ساعات العمل

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بعد ساعات العمل، أو في عطلة نهاية الأسبوع، أو خلال عطلة، فستساعدك إحدى الممرضات المسجلات في وحدتنا الخاصة بعد ساعات العمل. يرجى الاتصال بفريق رعايتك، وسيتم تحويلك تلقائيًا إلى ممرضة في وحدة ما بعد ساعات العمل.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

ستجيب الممرضات المدربات بشكل خاص على أسئلتك المتعلقة بحالتك الطبية. إذا شعروا أن حالتك طارئة، فسوف يتأكدون من حصولك على المساعدة في أسرع وقت ممكن. يمكنهم أيضاً إحالتك إلى المستشفى، والاتصال بطبيبك ومدير رعايتك، ومتابعة ما إذا كانت هناك مشكلة مع مقدم الخدمة أو الخدمة المنزلية.

الخدمات المشمولة الإضافية

نظرًا لأن لديك Medicaid ومؤهل للحصول على MLTC، فستقوم خطتنا بترتيب ودفع تكاليف الخدمات الصحية والاجتماعية الإضافية الموضحة أدناه. يمكنك الحصول على هذه الخدمات طالما أنها ضرورية من الناحية الطبية، أي أنها ضرورية لمنع أو علاج مرضك أو إعاقتك. سيساعد مدير الرعاية الخاص بك في تحديد الخدمات ومقدمي الخدمات الذين تحتاجهم. في بعض الحالات، قد تحتاج إلى إحالة أو طلب من طبيبك للحصول على هذه الخدمات. يتعين عليك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات في شبكة VNS Health MLTC. إذا لم تتمكن من العثور على مقدم رعاية في خطتنا، فسنقوم بتغطية الخدمات التي تحصل عليها من مقدمي الرعاية الذين ليسوا جزءًا من شبكة الخطة في السيناريوهات التالية:

- إذا كنت بحاجة إلى رعاية طبية تتطلب Medicaid من الخطة تغطيتها ولم يتمكن مقدمو الرعاية في شبكة الخطة من تقديم هذه الرعاية، فيجب عليك الحصول على إذن مسبق من الخطة قبل الحصول على الرعاية من مقدم رعاية غير تابع للشبكة.
- إذا كنت عضوًا جديدًا وتتلقى خدمة رعاية طويلة الأجل من Medicaid. سنستمر في تغطية هذه الخدمات من مقدم رعاية غير تابع للشبكة لمدة 90 يومًا على الأقل بعد التسجيل.

● إعادة التأهيل للمرضى الخارجيين

- **العلاج الطبيعي** - يغطي التقييم والعلاج للإصابات والأمراض التي تغير قدرتك على الأداء الوظيفي، أو الحفاظ على الوظيفة الحالية أو التدهور البطيء، عندما يشهد طبيبك أو أي مقدم رعاية صحية آخر على حاجتك إليه. قد يكون التصريح المسبق مطلوبًا.
- **العلاج الوظيفي** - يغطي التقييم والعلاج لمساعدتك في أداء أنشطة الحياة اليومية (مثل ارتداء الملابس أو الاستحمام) للحفاظ على القدرات الحالية أو إبطاء التراجع عندما يشهد طبيبك أو أي مقدم رعاية صحية آخر أنك في حاجة إليها. قد يكون التصريح المسبق مطلوبًا.
- **علاج النطق** - يغطي التقييم والعلاج لاستعادة وتعزيز مهارات الكلام واللغة، بما في ذلك المهارات المعرفية ومهارات البلع، أو للحفاظ على الوظيفة الحالية أو التدهور البطيء، عندما يشهد طبيبك أو أي مقدم رعاية صحية آخر أنك في حاجة إليها. قد يكون التصريح المسبق مطلوبًا.

- **الرعاية الشخصية** (مثل المساعدة في الاستحمام وتناول الطعام وارتداء الملابس واستخدام المرحاض والمشي) - سنقوم بتنسيق توفير الرعاية الشخصية لمساعدتك في أنشطة مثل النظافة الشخصية وارتداء الملابس وتناول الطعام ودعم البيئة المنزلية. يجب أن تكون خدمات الرعاية الشخصية ضرورية من الناحية الطبية. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **خدمات الرعاية الصحية المنزلية التي لا يغطيها برنامج Medicare** بما في ذلك التمريض والمساعدة الصحية المنزلية والعلاجات المهنية والجسدية وعلاجات النطق. نقوم بتنسيق تقديم خدمات الرعاية المنزلية بما في ذلك الرعاية من الممرضات والأخصائيين الاجتماعيين والمعالجين الفيزيائيين والمعالجين المهنيين ومعالجي النطق. يتم توفير هذه الخدمات للمساعدة في محافظة و/أو إعادة تأهيل و/أو توجيه و/أو دعم

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

صحتك. يقدم الموظفون هذه الخدمات بناءً على خطة خدمة تتمحور حول الشخص (PCSP)، ويتم تقديم جميع الخدمات في منزلك. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **التغذية** – يمكننا تقديم خدمات التغذية من اختصاصي تغذية مسجل والذي سيقوم بتقييم احتياجاتك الغذائية وتقديم توصيات للتأكد من أن نظامك الغذائي يتوافق مع صحتك واحتياجاتك الشخصية. يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **الخدمات الاجتماعية الطبية** – التقييم الضروري طبيًا، والترتيب وتقديم المساعدة للمشاكل الاجتماعية المتعلقة بإبقاء الفرد في المنزل. يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **الوجبات التي يتم توصيلها إلى المنزل و/أو الوجبات في بيئة جماعية مثل الرعاية النهارية** – يمكننا أن نقدم لك وجبات يتم توصيلها إلى المنزل أو وجبات جماعية وفقًا لخطة الرعاية الخاصة بك.. يتم تقديم وجبة أو وجبتين يوميًا عادةً للأفراد غير القادرين على إعداد وجبات الطعام والذين ليس لديهم خدمات الرعاية الشخصية للمساعدة في إعداد الوجبات. يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **الرعاية النهارية الاجتماعية** – الرعاية النهارية الاجتماعية هي برنامج منظم يوفر لك التنشئة الاجتماعية والرعاية الشخصية والتغذية في بيئة وقائية. قد تتلقى أيضًا خدمات مثل تعزيز مهارات الحياة اليومية والنقل ومساعدة مقدمي الرعاية. إذا كنت مهتمًا، يمكن لمدير الرعاية الخاص بك أن يرتب لك حضور مرفق رعاية نهارية اجتماعي. يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **التمريض الخصوصي** - يتم توفير الرعاية التمريضية الحاذقة المستمرة في منزلك من قبل ممرضين محترفين مسجلين أو ممرضين عمليين مرخصين. قد يكون التصريح المسبق مطلوبًا.
- **رعاية الأسنان** - يمكنك الحصول على خدمات الرعاية بالأسنان الوقائية والأساسية من أي طبيب أسنان مدرج في دليل مقدمي الخدمة الخاص بك دون موافقة مسبقة. لا تحتاج إلى موافقة لرؤية طبيب الأسنان من داخل الشبكة لإجراء فحص طبي مرتين في السنة ولتلقى خدمات طب الأسنان الأساسية. سنقوم بتغطية التيجان وقنوات الجذر في ظروف معينة حتى تتمكن من الحفاظ على المزيد من الأسنان الطبيعية. بالإضافة إلى ذلك، لن تحتاج أطقم الأسنان وزراعتها البديلة إلا إلى توصية من طبيب أسنانك لتحديد ما إذا كانت ضرورية. إذا كنت بحاجة إلى خدمة أسنان أكثر تعقيدًا ، فستتطلب الحصول على الموافقة المسبقة. سيحصل طبيب أسنانك على هذه التصاريح لك. يمكننا مساعدتك في اختيار طبيب أسنان و/أو تحديد موعد.
- **الدعم الاجتماعي/البيئي** (مثل الخدمات الروتينية أو تعديلات المنزل أو الراحة) – في حالة احتياجك إليه، يمكننا أن نقدم لك خدمات الدعم الاجتماعي والبيئي والعناصر التي تدعم احتياجاتك الطبية والمدرجة في خطة الرعاية الخاصة بك. تشمل هذه الخدمات والعناصر على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: مهام الصيانة المنزلية، وخدمات ربات البيوت/الأعمال المنزلية، ومكافحة الآفات، وتعديلات الإسكان لتحسين سلامتك، والرعاية المؤقتة. يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **نظام الاستجابة الشخصي في حالات الطوارئ PERS-** هو جهاز إلكتروني يعمل على تمكين الأعضاء من ضمان الحصول على مساعدة في حالات الطوارئ (بما في ذلك الطبيعية أو الانفعالية أو البيئية). عادة ما تكون هذه الأنظمة متصلة بهاتف العضو وترسل إشارة إلى مركز الاستجابة بمجرد تنشيط زر "المساعدة". في حالة الطوارئ، يتلقى مركز الاستجابة المتعاقد معنا الإشارة ويتصرف وفقًا لها بشكل مناسب. يلزم

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

الحصول على تصريح مسبق.

- **الرعاية الصحية النهارية للبالغين** - يمكن ترتيب تلقي الرعاية الصحية النهارية للبالغين في مرفق رعاية صحية سكني أو موقع معتمد من الدولة ويشرف عليه طبيب. تشمل الخدمات المقدمة في الرعاية الصحية النهارية للبالغين الخدمات الطبية والتمريض والغذاء والتغذية والخدمات الاجتماعية وعلاج إعادة التأهيل وأنشطة أوقات الفراغ وخدمات طب الأسنان والأدوية وغيرها من الخدمات. يجب ألا تكون مقيمًا في المنزل ويجب أن تطلب بعض الخدمات الوقائية أو العلاجية لحضور مركز الرعاية الصحية النهارية للبالغين. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **الرعاية التمريضية المنزلية لا يغطيها برنامج Medicare (شريطة أن تكون مؤهلاً للحصول على Medicaid المؤسسي)** - على الرغم من أننا نبذل قصارى جهدنا لتلبية احتياجاتك في المنزل، فقد تكون هناك أوقات يكون من المناسب لك فيها تلقي الرعاية في دور التمريض. يتم الإدخال إلى واحدة أو أكثر من دور التمريض المشاركة لدينا على أساس فردي. يجب أن يتخذ قرار تلقي الرعاية في دور التمريض أنت وطبيبك وعائلتك ومدير الرعاية الخاص بك. هناك نوعان من الإقامات في دور التمريض. وهي إقامات قصيرة الأجل أو إعادة تأهيل بعد دخول المستشفى وإقامات طويلة الأجل للرعاية المستمرة. لا يلزم إقامة سابقة في المستشفى.

- **السمع/المعينات السمعية** - تتم تغطية خدمات ومعينات السمع من Medicaid عندما تكون ضرورية طبيًا للتخفيف من الإعاقة الناجمة عن فقدان السمع أو ضعفه. تشمل الخدمات اختيار المعينات السمعية وتركيبها وصرفها؛ فحوصات المعينات السمعية بعد التوزيع، وتقييمات المطابقة وإصلاحات المعينات السمعية؛ خدمات السمع بما في ذلك الفحوصات والاختبارات، وتقييمات المعينات السمعية ووصفات المعينات السمعية؛ ومنتجات المعينات السمعية بما في ذلك المعينات السمعية، وقوالب الأذن، والتجهيزات الخاصة وقطع الغيار. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **المعدات الطبية المعمرة (DME)** - المعدات الطبية المعمرة التي يغطيها برنامج Medicaid، بما في ذلك الأجهزة والمعدات بخلاف الأجهزة التعويضية أو تقويم العظام التي تتمتع بالخصائص التالية: يمكن أن تتحمل الاستخدام المتكرر لفترة طويلة من الزمن؛ تُستخدم في المقام الأول وبشكل تقليدي للأغراض الطبية؛ بشكل عام، ليست مفيدة لأي شخص في حالة عدم وجود مرض أو إصابة، وعادةً ما يتم تجهيزها أو إنتاجها أو تصميمها لاستخدام فرد معين. يجب طلب المعدات الطبية المعمرة من قبل ممارس مؤهل. يجب طلب الإمدادات الطبية/الجراحية والتركيبات المعوية/الحقنية والمكملات الغذائية وبطاريات المعينات السمعية من قبل ممارس مؤهل. قد يلزم الحصول على إذن مسبق لبعض المواد.

- **المستلزمات الطبية** - عناصر للاستخدام الطبي بخلاف الأدوية أو الأجهزة التعويضية أو تقويم العظام أو المعدات الطبية المتينة أو أحذية تقويم العظام التي طلبها ممارس في علاج حالة طبية معينة والتي عادة ما تكون: مستهلكة، غير قابلة لإعادة الاستخدام، يمكن التخلص منها، لغرض محدد وليس لغرض عرضي، وبشكل عام ليس لها قيمة قابلة للإصلاح. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **الأجهزة التعويضية وأجهزة التقويم** - الأجهزة التعويضية هي أجهزة تحل محل أي جزء مفقود من الجسم. أجهزة التقويم هي الأجهزة المستخدمة لدعم أو محاذاة أو منع أو تصحيح وظيفة الجزء المتحرك من الجسم. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **تصحيح البصر/النظارات** - يشمل تصحيح البصر خدمات طبيب العيون ومصحح البصر. يُمكنك إجراء فحص روتيني واحد للعين دون

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

موافقة مسبقة كل سنتين لدى أحد مقدمي خدمات الرؤية المدرجين في دليل مقدمي الخدمات الخاص بك. قد يلزم الحصول على إذن مسبق لبعض الخدمات.

- **خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلك (CDPAS)** هي نموذج رعاية منزلية ذاتي التوجيه متاح للمستهلكين المؤهلين لبرنامج Medicaid الذين يعانون من أمراض مزمنة أو إعاقة جسدية ويحتاجون إلى خدمات الرعاية المنزلية. قد يتلقى المستهلكون الذين يحتاجون إلى رعاية شخصية و/أو مساعد صحي منزلي و/أو خدمات تريض حاذقة هذه الخدمات من مساعد رعاية شخصية موجه للمستهلك تحت إشراف المسجل أو الممثل المعين للمسجل. يمكن لمدير الرعاية الخاص بك المساعدة في تحديد مستوى المساعدة في خدمات الرعاية الشخصية و/أو خدمات المساعدة الصحية المنزلية و/أو خدمات التريض الحاذقة التي تكون مؤهلاً لتلقيها. لمعرفة المزيد حول CDPAS وتحديد ما إذا كان ذلك مناسباً لك ، يرجى التحدث إلى مدير رعايتك. يلزم الحصول على تصريح مسبق.

- **طب الأقدام- التشخيص والعلاج الطبي أو الجراحي للإصابات وأمراض القدم.** رعاية القدمين الروتينية للأعضاء المصابين بحالات طبية معينة تؤثر على الأطراف السفلية يلزم الحصول على تصريح مسبق.
- **العلاج التنفسي – الرعاية الوقائية وعلاج اضطرابات القلب والرئة.** يلزم الحصول على تصريح مسبق.

القيود

تقتصر التركيبة المعوية والمكملات الغذائية على الأفراد الذين لا يستطيعون الحصول على التغذية بأي وسيلة أخرى، وبالشروط التالية:

1. الأفراد الذين يتغذون على الأنبوب والذين لا يستطيعون مضغ الطعام أو ابتلاعه ويجب أن يحصلوا على التغذية من خلال الحليب الصناعي عبر الأنبوب؛
2. الأفراد الذين يعانون من اضطرابات التمثيل الغذائي الخلقية النادرة التي تتطلب تركيبات طبية محددة لتوفير العناصر الغذائية الأساسية غير المتوفرة بأي وسيلة أخرى؛ و
3. في ظل ظروف معينة، قد يكون البالغون المصابون بفيروس نقص المناعة البشرية أو الإيدز أو الأمراض المرتبطة بفيروس نقص المناعة البشرية أو الأمراض أو الحالات الأخرى مؤهلين للحصول على تغذية إضافية عن طريق الفم.

يجب أن تشمل تغطية بعض الأمراض الموروثة من الأحماض الأمينية واستقلاب الأحماض العضوية المنتجات الغذائية الصلبة المعدلة منخفضة البروتين أو التي تحتوي على بروتين معدّل.

يتم تغطية الرعاية التمريضية المنزلية للأفراد الذين يعتبرون في وضع دائم لمدة ثلاثة أشهر على الأقل. بعد تلك الفترة الزمنية، قد تتم تغطية الرعاية التمريضية المنزلية الخاصة بك من خلال Medicaid العادية، وسيتم إلغاء تسجيلك في VNS Health MLTC.

الحصول على الرعاية خارج منطقة الخدمة

يجب عليك إبلاغ مدير الرعاية الخاص بك عند السفر خارج منطقة التغطية الخاصة بك. إذا وجدت نفسك بحاجة إلى خدمات خارج منطقة التغطية الخاصة بك، فيجب الاتصال بمدير الرعاية الخاص بك لمساعدتك في ترتيب الخدمات.

خدمات الطوارئ

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

خدمة الطوارئ تعني بداية مفاجئة لحالة تشكل تهديدًا خطيرًا على صحتك. لحالات الطوارئ الطبية، يرجى الاتصال بالرقم 911. كما هو مذكور أعلاه، لا يلزم الحصول على إذن مسبق لخدمة الطوارئ. ومع ذلك، يجب عليك إخطار VNS Health MLTC في غضون 24 ساعة من حالة الطوارئ. قد تكون بحاجة لخدمات الرعاية طويلة المدى التي يمكن تقديمها فقط بواسطة VNS Health MLTC.

إذا كنت في المستشفى، يجب على أحد أفراد الأسرة أو مقدم رعاية آخر الاتصال بـ VNS Health MLTC في غضون 24 ساعة من القبول. سيقوم مدير الرعاية الخاص بك بتعليق خدمات الرعاية المنزلية الخاصة بك وإلغاء المواعيد الأخرى، حسب الضرورة. يرجى التأكد من إخطار طبيب الرعاية الأولية الخاص بك أو مخطط الخروج من المستشفى للاتصال بـ VNS Health MLTC حتى تتمكن من العمل معهم للتخطيط لرعايتك عند الخروج من المستشفى.

(HRSN) خدمات فحص الاحتياجات الاجتماعية المتعلقة بالصحة

اعتبارًا من 1 يناير 2025، يمكنك الحصول على الفحوصات والإحالات إلى الخدمات المحلية والولاية والفيدرالية الحالية من خلال شبكات الرعاية الاجتماعية الإقليمية (Social Care Networks, SCNs). إذا كنت مؤهلاً، يمكن لهذه المجموعات المحلية أن تربطك بالخدمات الموجودة في مجتمعك والتي تساعد في السكن، والمواصلات، والتعليم، والتوظيف، وإدارة الرعاية بدون أي تكلفة عليك.

- بعد إجراء الفحص من خلال هذه الشبكة الاجتماعية، يمكنك أنت وأي فرد مهتم من عائلتك القيام بما يلي: مقابلة أحد المرشدين في مجال الرعاية الاجتماعية الذي يمكنه تأكيد الأهلية للحصول على الخدمات التي يمكن أن تساعد في الصحة والرفاهية الفردية. قد يطلبون منك أو من أفراد أسرتك تقديم وثائق داعمة لتحديد أين قد تكون هناك حاجة إلى دعم إضافي.

- إذا كنت أنت أو أي فرد من أفراد أسرتك مؤهلين للحصول على الخدمات، فيمكن لمنسق الرعاية الاجتماعية العمل معك للحصول على الدعم اللازم. قد تكون مؤهلاً للحصول على أكثر من خدمة واحدة، وذلك حسب أهلية الفرد. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

○ دعم السكن والمرافق:

- تركيب تعديلات منزلية مثل المنحدرات، والدرايزين، وقضبان الإمساك، والممرات، وأجهزة فتح الأبواب الكهربائية، وتوسيع المداخل، ومقابض الأبواب والخزائن، ومرافق الحمامات، وخزائن المطبخ أو الأحواض، والأسطح غير القابلة للانزلاق لجعل منزلك سهل الوصول وآمنًا.

- خدمات مكافحة العفن، والآفات، وعلاج الربو.

- توفير مكيف هواء، أو سخان، أو جهاز ترطيب الجو، أو جهاز إزالة الرطوبة للمساعدة في تحسين التهوية في منزلك.

- توفير وحدات تبريد صغيرة لازمة للعلاج الطبي.

- نساعدك في العثور والتقديم على سكن آمن ومستقر في المجتمع، وقد يشمل ذلك المساعدة في دفع الإيجار وفواتير المرافق.

ملحوظة: قد يغطي برنامجك بعض خدمات الإسكان. لذلك، ستحتاج بعض خدمات الإسكان التنسيق بين منسق الرعاية الاجتماعية، ومدير الرعاية في خطة الصحية الخاصة بك.

○ خدمات المواصلات:

- نساعدك في الوصول إلى وسائل المواصلات العامة أو الخاصة إلى الأماكن المعتمدة من قبل شبكة

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

خدمات الإسكان (SCN)، مثل الذهاب إلى مقابلة عمل، أو دورات تدريبية في مجال التربية، أو محكمة الإسكان لمنع الإخلاء، أو أسواق المزارعين المحلية، أو مكاتب الدوائر الحكومية أو المحلية للحصول على وثائق مهمة.

○ خدمات إدارة الرعاية:

- الحصول على المساعدة أثناء البحث عن وظيفة أو برنامج تدريب مهني، والتقدم بطلب للحصول على إعانات عامة، وإدارة أموالك، والكثير.
- التواصل مع خدمات مثل رعاية الأطفال، والاستشارات النفسية، والتدخل في الأزمات، وبرنامج المنازل الصحية، وغيرها.

كيفية التواصل مع شبكة SCN في منطقتك:

1. يُمكنك الاتصال بنا على الرقم 1-888-867-6555 (TTY: 711)، وسنقوم بتوصيلك بمركز SCN في منطقتك.
 2. يُمكنك الاتصال بمركز SCN في مقاطعتك، وطلب إجراء فحص أو الحصول على مزيد من المعلومات. راجع معلومات الاتصال بشبكة SCN في الجدول أدناه.
 3. يُمكنك أيضًا زيارة موقعهم الإلكتروني لبدء عملية الفحص الذاتي.
- بمجرد الاتصال بشبكة الرعاية الاجتماعية، سيقوم مرشد الرعاية الاجتماعية بتأكيد أهليتك من خلال طرح الأسئلة، وطلب المستندات الداعمة (إذا لزم الأمر)، وإخبارك بمزيد من المعلومات حول الخدمات المؤهلة، ومساعدتك في الاتصال بهم.

رقم التليفون		المقاطعات	SCN
888-755-5045	Manhattan, Queens, Brooklyn	Public Health Solutions	
https://www.wholeyou.nyc/			
516-505-4434	Nassau, Suffolk	Health Equity Alliance of Long Island	
https://healiny.org/			
833-SOMOSNY (833-766-6769)	Bronx	Somos Healthcare Providers, Inc.	
https://www.somoscommunitycare.org/social-care-network/			
917-830-1140	Richmond	Staten Island Performing Provider System	
https://statenilandpps.org/social-care-network/			
800-768-5080	Dutchess, Orange, Putnam, Rockland, Sullivan, Ulster, Westchester	Hudson Valley Care Coalition, Inc.	
https://hudsonvalleycare.org/services/hudson-valleys-social-care-network/			

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

رقم التليفون	المقاطعات	SCN
518-520-3211	Albany, Columbia, Greene, Rensselaer, Montgomery, Saratoga, Schenectady, Schoharie	Healthy Alliance Foundation Inc.
315-505-2290	Cortland, Herkimer, Madison, Oneida, Onondaga, Oswego	
518-656-8312	Fulton, Warren, Washington	
https://www.healthyalliance.org/member/		
315-264-9991	Allegany, Cayuga, Chemung, Genesee, Livingston, Monroe, Ontario, Orleans, Schuyler, Seneca, Steuben, Wayne, Wyoming, Yates	Forward Leading IPA
https://forwardleadingipa.org/welinkcare		
607-352-5264	Broome, Chenango, Delaware, Otsego, Tioga, Tompkins	Care Compass Collaborative
https://carecompasscollaborative.org/social-care-network/		
716-431-5100	Cattaraugus, Chautauqua, Erie, Niagara	Western New York Integrated Care Collaborative Inc.
https://wnyscn.org/		

إجراءات الرعاية الانتقالية

قد يواصل الأعضاء الجدد في VNS Health MLTC دورة علاجية مستمرة لفترة انتقالية تصل إلى 60 يومًا من التسجيل مع مقدم رعاية صحية غير تابع للشبكة إذا قبل مقدم الخدمة الدفع بسعر الخطة، ويلتزم بضمان جودة VNS Health MLTC والسياسات الأخرى، ويقدم معلومات طبية حول الرعاية لخطتك.

إذا غادر مقدم الخدمة الخاص بك الشبكة، فقد يستمر مسار العلاج المستمر لفترة انتقالية تصل إلى 90 يومًا إذا قبل مقدم الخدمة الدفع بسعر الخطة، والتزم بخطة ضمان الجودة والسياسات الأخرى، وقدم معلومات طبية حول الرعاية للخطة.

Money Follows The Person (MFP)/Open Doors

يشرح هذا القسم الخدمات ووسائل الدعم المتوفرة من خلال **Money Follows the Person (MFP)/Open Doors**. MFP/Open Doors هو برنامج يمكنه مساعدتك في الانتقال من دار التمريض والعودة إلى منزلك أو إقامتك في المجتمع. قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات MFP/Open Doors في الحالات التالية:

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

- كنت تعيش في دار تـمريض لثلاثة أشهر أو أطول.
- لديك احتياجات صحية يمكن تلبيتها من خلال الخدمات في المجتمع لديهم.

يوجد في برنامج MFP/Open Doors أشخاص يُطلق عليهم الأقران وأخصائيو المرحلة الانتقالية، والذين يمكنهم مقابلتك في دار الرعاية والتحدث معك حول العودة إلى المجتمع. ويختلف الأقران وأخصائيو المرحلة الانتقالية عن مديري الرعاية ومخططي الخروج من المستشفى. يمكنهم تقديم المساعدة لك من خلال:

- منحك المعلومات حول الخدمات ووسائل الدعم في المجتمع.
- العثور على الخدمات المقدمة في المجتمع لمساعدتك على الاستقلال.
- زيارتك أو الاتصال بك بعد انتقالك للتأكد من أنك تتمتع بما تحتاج إليه في المنزل.

لمزيد من المعلومات حول MFP/Open Doors، أو لإعداد زيارة من أحد الأقران أو أخصائيي المرحلة الانتقالية، يرجى الاتصال بمؤسسة New York Association on Independent Living على الرقم 1-844-545-7108 أو البريد الإلكتروني mfp@health.ny.gov. يمكنك أيضًا زيارة MFP/Open Doors على الويب من خلال الموقع الإلكتروني www.health.ny.gov/mfp أو www.ilny.org.

خدمات Medicaid التي لا تغطيها خطتنا

هناك بعض خدمات Medicaid التي لا تغطيها VNS Health MLTC ولكن قد تغطيها Medicaid العادية. ويمكنك الحصول على هذه الخدمات من أي مقدم خدمات ممن يقدمون خدماتهم ضمن برنامج Medicaid باستخدام بطاقة مزايا Medicaid. اتصل بفريق رعايتك على الرقم 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) إذا كان لديك سؤال حول ما إذا كانت إحدى المزايا مشمولة بتغطية VNS Health MLTC أو Medicaid. تتضمن بعض الخدمات التي تغطيها Medicaid باستخدام بطاقة مزايا Medicaid الخاصة بك ما يلي:

خدمات النقل الطبي لغير حالات الطوارئ

سيتم ترتيب هذه الخدمة من قبل وسيط النقل على مستوى الولاية التابع لدائرة الصحة في ولاية نيويورك، والمعروف باسم Medical Answering Services (MAS).

لترتيب النقل الطبي غير الطارئ، يجب عليك أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك التواصل مع MAS من خلال <https://www.medanswering.com> أو اتصل بالرقم 844-666-6270 (وسط الولاية) أو 866-932-7740 (شمال الولاية)، من الاثنين إلى الجمعة، من 7 صباحًا إلى 6 مساءً. إذا كان ذلك ممكنًا، يجب عليك أنت أو مقدم الخدمات الطبية الخاص بك الاتصال بخدمات MAS قبل ثلاثة أيام على الأقل من موعدك الطبي وتقديم تفاصيل موعدك (التاريخ والوقت والعنوان واسم مقدم الخدمات) ورقم الهوية الخاص بك في Medicaid. لمعرفة المزيد عن هذه الخدمات، قم بزيارة صفحة الويب الخاصة بدائرة النقل الصحي: www.health.ny.gov/health_care/medicaid/members/medtrans_overview.htm.

الصيدلة

تتم تغطية معظم الأدوية الموصوفة وغير الموصوفة، بالإضافة إلى الوصفات الطبية المركبة من قبل Medicaid أو الجزء (د) من Medicare العادية إذا كان لديك Medicare.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

تتضمن بعض خدمات الصحة النفسية ما يلي:

- العلاج التأهيلي النفسي المكثف
- العلاج النهاري
- إدارة الحالات للأمراض العقلية الخطيرة والمستمرة (برعاية وحدات الصحة العقلية الحكومية أو المحلية)
- رعاية المستشفى الجزئية التي لا يغطيها برنامج Medicare
- خدمات إعادة التأهيل المقدمة في الدور العلاجية المجتمعية أو المقدمة في الأسرة
- العلاج النهاري المستمر
- العلاج المجتمعي التأكيدي
- الخدمات المخصصة المتمحورة حول الشفاء

بعض خدمات الإعاقة الذهنية والتنمية، بما في ذلك:

- العلاجات طويلة الأجل
- العلاج النهاري
- تنسيق خدمات Medicaid
- الخدمات التي يتم تلقيها ضمن برنامج الإعفاء من الخدمات المجتمعية والمنزلية

الخدمات الطبية الأخرى بما في ذلك:

- العلاج بعقار الميثادون
- العلاج الخاضع للمراقبة المباشرة للسُّل (TB)
- إدارة حالات فيروس نقص المناعة البشرية من COBRA
- تنظيم الأسرة
- بعض الأدوية الضرورية طبياً لتعزيز الإباضة، عند استيفاء المعايير

الخدمات التي لا تغطيها شركة VNS Health MLTC أو Medicaid

يجب عليك الدفع مقابل الخدمات التي لا تغطيها VNS Health MLTC أو Medicaid إذا أخبرك مقدم الخدمة مقدماً أن هذه الخدمات غير مغطاة وأنت توافق على الدفع مقابلها. أمثلة على الخدمات التي لا تغطيها VNS Health MLTC أو Medicaid هي:

- جراحات التجميل غير اللازمة طبياً
- مستلزمات الراحة والمستلزمات الشخصية
- خدمات مقدم الخدمة الذي ليس جزءاً من الخطة (ما لم ترسله VNS Health MLTC إلى مقدم الخدمة هذا)

إذا كانت لديك أي أسئلة، فاتصل بفريق رعايتك على الرقم أدناه.

تصاريح الخدمة والإجراءات والتماسات الإجراءات

عندما تطلب الحصول على موافقة على علاج أو خدمة، فإن ذلك يُعرف باسم **طلب تصريح خدمة**. لتقديم طلب ترخيص الخدمة، يجب عليك أو على مقدم الخدمة الاتصال بالرقم المجاني الخاص بنا على الرقم 1-888-867-6555 أو إرسال طلبك كتابياً إلى:

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

سنقوم بتفويض الخدمات بمبلغ معين ولفترة زمنية محددة. ويُعرف هذا باسم **فترة التصريح**.

التصريح المسبق

تتطلب بعض الخدمات المغطاة **تصريحًا مسبقًا** (موافقة مسبقة) من VNS Health MLTC قبل استلامها أو حتى تتمكن من الاستمرار في تلقيها. ويمكنك أنت أو أي شخص تثق به أن يطلب الحصول على هذه الموافقة.

يمكن الحصول على طلبات الحصول على خدمات جديدة أو إضافية مغطاة من خلال فريق رعايتك من قبلك أو من قبل ممثلك المعين أو مقدم الخدمة الخاص بك. يمكن تقديم الطلبات شفهيًا أو كتابيًا. في بعض الحالات، قد تحتاج إلى إحالة أو أمر من طبيبك للحصول على هذه الخدمات. سيساعدك فريق رعايتك في الحصول على إذن للخدمات الخاضعة للتغطية التي تتطلب تصريحًا مسبقًا وأي وثائق مطلوبة، إذا لزم الأمر. وفيما يلي مجموعة من العلاجات والخدمات التي تشترط الحصول على موافقة قبل تلقيها:

- العناية الشخصية
- خدمات الرعاية الصحية المنزلية
- التغذية
- الخدمات الاجتماعية الطبية
- الوجبات التي يتم توصيلها إلى المنزل و/أو الوجبات في بيئة جماعية مثل الرعاية النهارية
- الرعاية النهارية الاجتماعية
- التمريض الخصوصي
- الدعم الاجتماعي /البيئي
- نظام الاستجابة الشخصي في حالات الطوارئ (PERS)
- الرعاية الصحية النهارية للبالغين
- الرعاية التمريضية المنزلية التي لا يغطيها برنامج Medicare
- علم السمع
- المعدات الطبية المستدامة (DME)
- المستلزمات الطبية
- الأجهزة التعويضية وخدمات التقويم
- خدمات المساعدة الشخصية الموجهة للمستهلكين (CDPAS)
- خدمات طب الأقدام
- العلاج التنفسي

مراجعة متزامنة

يمكنك أيضًا أن تطلب من VNS Health MLTC الحصول على خدمة أكثر مما تحصل عليه الآن. ويُعرف

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

هذا باسم المراجعة المتزامنة.

المراجعات ذات الأثر الرجعي

سنُجري في بعض الأحيان مراجعة للرعاية التي تتلقاها لنعرف ما إذا كنت لا تزال بحاجة إلى الرعاية. قد نراجع كذلك العلاجات والخدمات الأخرى التي تلقيتها بالفعل. وتُعرف تلك المراجعة باسم المراجعة ذات الأثر الرجعي. سنخبرك إذا قمنا بهذه المراجعات.

ما الذي يحدث بعد حصولنا على طلب تصريح الخدمة؟

يوجد لدى الخطة فريق مراجعة للتأكد من حصولك على الخدمات التي نعد بها. ويضم فريق المراجعة أطباء وممرضات. وظيفتهم هي التأكد من أن العلاج أو الخدمة التي طلبتها تعد مطلوبة من الناحية الطبية ومناسبة لك. ويفعلون ذلك الأمر من خلال التحقق من خطة علاجك مقابل المعايير الطبية المقبولة.

قد نقرر رفض طلب تصريح خدمة أو اعتماده بمبلغ أقل من المطلوب. ويتم اتخاذ هذه القرارات بواسطة مهني رعاية صحية مؤهل. إذا قررنا أن الخدمة المطلوبة ليست ضرورية من الناحية الطبية، فإن القرار سيُتخذ بواسطة زميل مراجع طبي سريري، قد يكون طبيباً أو ممرضة أو مهني رعاية صحية يقدم الرعاية التي طلبتها. يمكنك طلب المعايير الطبية المحددة، التي تُعرف باسم **معايير المراجعة السريرية**، المستخدمة لاتخاذ القرارات الخاصة بالإجراءات المتعلقة بالضرورة الطبية.

بعد حصولنا على طلبك، سنراجع الطلب وفقاً للمعيار أو بحسب متطلبات عملية **المراجعة السريعة**. علماً بأنه يمكنك أنت أو طبيبك طلب الحصول على مراجعة سريعة إذا كان يُعتقد أن التأخير سيتسبب في ضرر جسيم على صحتك. وفي حالة رفض طلب المراجعة السريعة الخاص بك، سنخبرك بذلك وستتم معالجة طلبك في إطار عملية المراجعة القياسية. في جميع الحالات، نراجع طلبك بأسرع وقت تتطلبه حالتك الطبية، ولكن ليس في موعد أبعد من المذكور أدناه.

الأطر الزمنية لطلبات التصاريح المسبقة

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قراراً حول طلبك خلال 3 أيام عمل من توفر كافة المعلومات التي نحتاج إليها، ولكنك ستسمع من طرفنا في موعد لا يتجاوز 14 يوماً من تلقينا لطلبك. سنخبرك في اليوم الرابع عشر ما إذا كنا بحاجة لمزيد من المعلومات.

- **المراجعة السريعة:** سنتخذ قراراً فيما يخص طلبك وسيصلك ردنا خلال 72 ساعة. سنخبرك في خلال 72 ساعة ما إذا كنا بحاجة لمزيد من المعلومات.

الأطر الزمنية لطلبات المراجعة المتزامنة

- **المراجعة القياسية:** سنتخذ قراراً خلال يوم عمل واحد من توفر كافة المعلومات التي نحتاج إليها، ولكنك ستسمع من طرفنا في موعد لا يتجاوز 14 يوماً من تلقينا لطلبك.
- **المراجعة السريعة:** سنتخذ قراراً بشأن طلبك خلال يوم عمل واحد من تلقّي جميع المعلومات التي نحتاجها. ستلقّي ردّاً منا في غضون 72 ساعة بعد تلقينا لطلبك. سنخبرك في خلال يوم عمل واحد ما إذا كنا بحاجة لمزيد من المعلومات.

إذا كنا بحاجة لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار قياسي أو سريع حول طلب الخدمة الخاص بك، فإن الإطارات

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

الزمنية الموضحة أعلاه قد تمتد لتصل إلى 14 يومًا. سوف نقوم بما يلي:

- سنخبرك شفهيًا وكتابة بالمعلومات المطلوبة. إذا كان طلبك بخصوص مراجعة سريعة، فسنصل بك على الفور وسنرسل لك إخطارًا خطيًا بعد ذلك.
 - وسنخبرك بالأسباب التي تفيد بأن التأخير يصب في مصلحتك.
 - سنتخذ قرارًا بأسرع ما يمكننا بعد تلقينا للمعلومات الضرورية، ولكن ذلك لن يستغرق فترة أكثر من 14 يومًا من اليوم الذي طلبنا فيه المزيد من المعلومات.
- يجوز لك أو لمقدم الخدمات الخاص بك أو لأي شخص تثق به أن تطلب منا أخذ المزيد من الوقت لاتخاذ القرار. ربما يحدث ذلك لأن لديك المزيد من المعلومات التي تزود بها الخطة للمساعدة في تقرير حالتك. يمكن القيام بذلك من خلال الاتصال برقم 1-888-867-6555 (الهاتف النصي 711) أو المراسلة.
- تستطيع أنت أو شخص محل ثقتك تقديم شكوى إلى الخطة في حالة عدم موافقتك على قرارنا بأخذ مزيد من الوقت لمراجعة الطلب المقدم من جانبك. يمكن لك كذلك أو لشخص تثق به تقديم شكوى بخصوص وقت المراجعة إلى New York State Department of Health (دائرة الصحة بولاية نيويورك) من خلال الاتصال برقم 1-866-712-7197.

إذا كانت إجابتنا بالإيجاب على جزء أو كل ما طلبته، فسوف نقوم بتصريح الخدمة أو نعطيك العنصر الذي طلبته.

إذا كانت إجابتنا بالرفض على جزء أو كل ما طلبته، فسنرسل إليك إخطارًا كتابيًا يشرح سبب رفضنا. راجع كيف يمكنني تقديم التماس بشأن الإجراء؟ وهو ما يشرح كيفية تقديم التماس إذا كنت لا توافق على قرارنا.

ما المقصود بالإجراء؟

حينما ترفض VNS Health MLTC أو تقيد الخدمات التي طلبتها أو التي طلبها مقدم الخدمات الخاص بك، أو ترفض طلب إحالة أو تقرر أن الخدمة المطلوبة ليست من المزايا التي تغطيها الخطة؛ أو تحذف من الخدمات التي صرحنا بها بالفعل أو تقلل منها أو تعلقها أو تنهئها؛ أو ترفض دفع مقابل تلك الخدمات؛ أو لا تقدم الخدمات في وقتها المناسب؛ أو لا تثبت في الالتماسات أو الشكاوى خلال الأطر الزمنية المطلوبة، فكل ما سبق يُعتبر من "إجراءات" الخطة. وكل إجراء يخضع للالتماس. (كيف يمكنني تقديم التماس في أحد الإجراءات؟ انظر أدناه للاطلاع على مزيد من المعلومات.)

توقيت الإخطار بالإجراءات

إذا قررنا رفض أو تقييد الخدمات التي طلبتها، أو قررنا عدم دفع مقابل جميع الخدمات التي تشملها الخطة أو جزء منها، فسنرسل لك إخطارًا عند اتخاذنا للقرار. وإذا كنا نقترح تقييد أو تقليل أو تعليق أو إنهاء إحدى الخدمات التي صرحنا بها، فسنرسل خطابًا في غضون 10 أيام على الأقل قبل عزمنا على تغيير الخدمة.

محتويات الإخطار بالإجراء

سيتضمن أي إخطار نرسله لك بشأن إجراء ما العناصر التالية:

- توضيح للإجراء الذي اتخذناه أو عزمنا على اتخاذه،
- تنويه بأسباب الإجراء، بما في ذلك المسوّغ السريري للإجراء، إن وُجد،
- توضيح لحقك في تقديم التماس لنا (ويتضمن ذلك ما إذا كان يحق لك كذلك استخدام إجراءات الالتماس

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

الخارجية بالولاية)؛

- وصف لكيفية تقديم الالتماس داخل الولاية والظروف التي يمكنك بموجبها أن تقدم لنا طلبًا بتسريع (تعجيل) مراجعتنا للالتماس الداخلي الذي قدمته،
- توضيح لإتاحة معيار المراجعة السريرية الذي يُعوّل عليه في اتخاذ القرار، وذلك إذا كانت مسائل متعلقة بالضرورة الطبية أو ما إذا كان العلاج أو الخدمة المعنية يخضعان للتجارب أو البحث، و
- توضيح للمعلومات التي يتعين عليك أو على مقدم الخدمات الخاص بك تقديمها، إن وُجدت، لإصدار قرار بشأن الالتماس.

سيُعلمك الإخطار كذلك بحقك في الا وجلسة استماع عادلة في الولاية:

- سيوضح لك الفرق بين الالتماس وجلسة الاستماع العادلة،
- سيفيدك الإخطار بأنه يجب تقديم الالتماس قبل طلب جلسة استماع عادلة، و
- سيشرح كيفية طلب الالتماس.

إذا كنا نخفض أو نعلق أو ننهي خدمة مصرح بها، فسيخبرك الإخطار أيضًا بحقوقك في استمرار خدماتك أثناء البت في التماسك. لاستمرار خدماتك، يجب عليك طلب الالتماس في غضون 10 أيام من تاريخ الإخطار أو التاريخ الفعلي المقصود للإجراء المقترح، أيهما أبعد.

كيف يمكنني تقديم طعن في أحد الإجراءات؟

إذا كنت معترضًا على أحد الإجراءات التي اتخذناها، فيجوز لك الالتماس فيها. حينما تقدم التماسًا، يعني ذلك أنه يتعين علينا أن نراجع سبب الإجراء مرة أخرى لنقرر ما إذا كنا على حق. يمكنك أن تقدم التماسًا في أحد إجراءات الخطة شفهيًا أو كتابةً. حينما ترسل لك الخطة خطابًا بشأن إجراء تتخذه (كرفض أو تقييد الخدمات أو عدم الدفع مقابل الخدمات)، يتعين عليك تقديم طلب الالتماس في خلال 60 يومًا تبدأ من تاريخ الإخطار. في حالة إذا كنا نقلل إحدى الخدمات المُصرّح بها أو نعلقها أو ننهينا وكنت ترغب في استمرار تلقّيك للخدمات في أثناء البت في الالتماس، فيجب أن تطلب التماس في غضون 10 أيام تبدأ من التاريخ الموجود على الإخطار أو من التاريخ المُحدّد لنفاذ الإجراء المُقترح، أي التاريخين أبعد.

كيف أتصل بخطتي لتقديم الالتماس؟

يمكنك الاتصال بنا من خلال الرقم 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) أو من خلال مراسلتنا على العنوان التالي:

VNS Health
Health Plans - Medical Management Department
PO Box 445
Elmsford, NY 10523

سيتولى الشخص المتلقي للالتماسك تسجيل الالتماس، وسيشرف موظفون معنيون على مراجعة الالتماس. سنرسل لك إخطارًا نخبرك فيه بتلقينا للالتماس، وبالطريقة التي سنتعامل بها مع الالتماس. سيراجع الالتماس الذي قدمته موظفون متمرسون في المجال الطبي ممن لم يتم إشراكهم في قرار الخطة أو إجراءاتها الأولى الذي تلتبس فيه.

يجوز لك بالنسبة إلى بعض الإجراءات أن تطلب استمرار تلقّيك للخدمة أثناء إجراءات الالتماس إذا كنت تلتبس بخصوص تقييد أو تقليل أو تعليق الخدمات المُصرّح لك في الوقت الحالي بتلقّيها، فيتعين عليك

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

طلب التماس الحطة من أجل استمرار تلقي تلك الخدمات في أثناء البت في الالتماس. يتعين علينا الاستمرار في تقديم الخدمة الخاصة بك في حالة طلبك لالتماس الحطة في مدة لا تتجاوز 10 أيام تبدأ من التاريخ الموجود على الإخطار المُرسَل بتقييد أو تعليق أو إنهاء الخدمات أو من التاريخ المُحدد لنفاذ الإجراءات المقترحة، أي التاريخين أبعد. لمعرفة كيفية طلب التماس الحطة، وطلب المساعدة للاستمرار، راجع **"كيف يمكنني تقديم التماس بشأن إجراء ما؟"** أعلاه.

مع أنه يجوز لك أن تطلب استمرار الخدمات، ففي حالة لم يكن قرار التماس الحطة في صالحك، يجوز لنا أن نطالبك بدفع مقابل هذه الخدمات إذا لم يكن ليتم تقديمها إلا بسبب طلبك لاستمرار تلقيها أثناء مراجعة حالتك.

ما المدة التي ستستغرقها الحطة للبت في التماسي على الإجراء؟

ما لم يتم تتبع اعتراضك بسرعة، سنراجع اعتراضك على الإجراء الذي اتخذناه كالتماس قياسي. سنرسل لك قرار مكتوباً في أسرع وقت تستدعيه حالتك الصحية، ولكن في فترة لا تتجاوز 30 يومًا تبدأ من يوم تلقينا لالتماس. (يمكن زيادة فترة المراجعة حتى 14 يومًا في حالة طلبك للتمديد أو في حالة احتياجنا للمزيد من المعلومات وكان التأخير يصب في مصلحتك.) سيكون لديك فرصة في أثناء مراجعتنا لكي تعرض حالتك شخصيًا أو كتابةً. سنرسل إليك أيضًا سجلاتك التي تشكل جزءًا من مراجعة الالتماس.

سنرسل لك إخطارًا بخصوص القرار الذي اتخذناه بشأن التماسك، وسيحدد لك القرار الذي اتخذناه وتاريخ توصّلنا إلى ذلك القرار.

إذا عدلنا عن قرارنا الصادر برفض أو تقييد الخدمات المطلوبة، أو تقييد الخدمات أو تقليلها أو تعليقها أو إنهاؤها، ولم تكن الخدمات تُقدّم أثناء النظر في الالتماس، فسنقدم لك الخدمات المتنازع عليها في أسرع وقت تستدعيه حالتك الصحية. في بعض الحالات، يمكنك طلب التماس "سريع". (راجع قسم **"عملية الالتماس السريع"** أدناه.)

عملية الالتماس السريع

سنقوم دائمًا بتسريع مراجعتنا إذا كان الالتماس يتعلق بطلبك لمزيد من الخدمة التي تتلقاها بالفعل. إذا شعرت أو شعرت مقدم الخدمات الخاص بك بأن استغرق الوقت في تقديم التماس عادي قد يؤدي إلى وقوع مشكلة جسيمة تتعلق بصحتك أو بحياتك، فيجوز لك أن تطلب مراجعة سريعة لالتماسك على الإجراء. سنوافيك بقرارنا في غضون (2) يومي عمل بعد تلقينا لكافة المعلومات الضرورية. لن يستغرق إصدار قرارنا بأي حال من الأحوال أكثر من 72 ساعة بعد تلقينا لالتماسك. (يمكن زيادة فترة المراجعة حتى 14 يومًا في حالة طلبك للتمديد أو في حالة احتياجنا للمزيد من المعلومات وكان التأخير يصب في مصلحتك.)

في حالة عدم موافقتنا على طلبك بتعجيل الالتماس الذي قدمته، فسنبدل قصارى جهدنا للاتصال بك شخصيًا أو إعلامك برفضنا لطلبك لالتماس السريع، وسنتعامل مع التماسك باعتباره التماسًا قياسيًّا. كما سنرسل لك إخطارًا مكتوبًا بقرارنا بشأن رفض طلبك لالتماس السريع في خلال يومين (2) من تلقينا للطلب.

ما الذي يمكنني فعله إذا رفضت الحطة التماسي؟

إذا كان قرارنا بشأن التماسك لا يصب في مصلحتك بصورة كاملة، فسيوضح لك الإخطار الذي ستتسلمه حقك في طلب جلسة استماع عادلة لبرنامج Medicaid من ولاية نيويورك، وكيفية حصولك على جلسة استماع عادلة، والأشخاص الذين يمكنهم حضور الجلسة بالنيابة عنك، وحقك - بالنسبة إلى بعض الالتماسات - في طلب تلقي الخدمات أثناء النظر في جلسة الاستماع وكيفية التقدم بالطلب.

ملاحظة: يتعين عليك طلب جلسة الاستماع العادلة في 120 يومًا تقويميًا تبدأ من التاريخ الموجود على إخطار القرار السلبي النهائي.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

في حالة رفضنا للالتماس الذي قدمته بسبب مسائل تتعلق بالضرورات الطبية أو بسبب كون الخدمة المعنية خاضعة للتجربة أو البحث، سيوضح لك الإخطار كذلك كيف تطلب "التماساً خارجياً" على قرارنا من ولاية نيويورك.

جلسات الاستماع العادلة

إذا رفضنا التماس خطتك أو فشلنا في تقديم إخطار بالقرار السلبي النهائي خلال الأطر الزمنية تحت عنوان "كم من الوقت ستستغرق الخطة للبت في الالتماس الخاص بالإجراء؟" أعلاه، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من ولاية نيويورك. يمكن لقرار جلسة الاستماع العادلة أن يلغي قرارنا. يجب عليك طلب عقد جلسة استماع عادلة خلال 120 يوماً تقويمياً من تاريخ إخطار القرار السلبي النهائي.

إذا كنا نخفض أو نعلق أو ننهي خدمة مصرح بها وترغب في التأكد من استمرار خدماتك في انتظار جلسة الاستماع العادلة، فيجب عليك تقديم طلب جلسة الاستماع العادلة في غضون 10 أيام من تاريخ إخطار القرار السلبي النهائي.

ستستمر المزايا التي تتلقاها حتى تسحب طلب عقد جلسة الاستماع العادلة، أو حتى يُصدر مسؤول جلسة الاستماع العادلة بالولاية قرار استماع لا يصب في صالحك، أيهما يقع أولاً.

إذا ألغى مسؤول جلسة الاستماع العادلة بالولاية قرارنا، فيتعين علينا أن نتأكد من تلقيك للخدمات المتنازع عليها على الفور، وفي أقرب وقت تستدعيه حالتك الصحية. إذا تلقيت الخدمات المتنازع عليها أثناء انتظار استئنافك، فسنكون مسؤولين عن الدفع مقابل الخدمات المغطاة التي طلبها موظف جلسة الاستماع العادلة.

مع أنه يجوز لك أن تطلب استمرار الخدمات أثناء انتظارك لقرار جلسة الاستماع الخاصة بك، ففي حالة لم يكن قرار الجلسة العادلة في صالحك، قد تكون مسؤولاً عن دفع مقابل الخدمات التي كانت موضوع الجلسة.

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة بالولاية من خلال التواصل مع مكتب المعونات المؤقتة ومعونات العجز (OTDA) من خلال:

- نموذج الطلب عبر الإنترنت: otda.ny.gov/hearings/request
- أرسل نموذج طلب قابل للطباعة عن طريق البريد:

NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

- أرسل نموذج طلب قابل للطباعة عن طريق الفاكس: (518) 473-6735
- الطلب من خلال الهاتف:

خط جلسات الاستماع العادلة القياسية- 342-3334 (800) 1

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

خط جلسات الاستماع العادلة الطارئة- 205-0110 (800) 1
خط الهاتف النصي - 711 (أطلب من عامل الهاتف أن يتصل برقم (502-6155-1(877))

• الطلب شخصيًا:

Albany
North Pearl Street, 15th Floor 40
Albany, New York 12243

New York City
14 Boerum Place, 1st Floor
Brooklyn, New York 11201

لمزيد من المعلومات حول كيفية طلب جلسة استماع عادلة، يُرجى زيارة:
otda.ny.gov/hearings/request

الالتماسات الخارجية من الولاية

إذا رفضنا التماسك بسبب قرارنا بأن الخدمة ليست ضرورة طبية أو أنها خدمة تخضع للتجربة أو البحث، فيجوز لك أن تطلب التماسًا خارجيًا من ولاية نيويورك. يبت في الالتماس الخارجي مراجعون لا يعملون لدينا أو لدى ولاية نيويورك. وهم أشخاص مؤهلون ومعتمدون من قبل ولاية نيويورك. لن تضطر إلى الدفع مقابل الالتماس الخارجي.

حينما نتخذ قرارًا برفض أحد الالتماسات لانعدام الضرورة الطبية أو على أساس أن الخدمة تخضع للتجربة أو البحث، فسوف نقدم لك معلومات حول كيفية تقديم التماس خارجي، بما في ذلك نموذجًا لتقديم الالتماس الخارجي بالإضافة إلى قرارنا برفض الالتماس. إذا كنت ترغب في تقديم التماس خارجي، يتعين عليك تقديم نموذج لإدارة ولاية نيويورك للخدمات المالية في غضون أربعة أشهر تبدأ من تاريخ رفضنا لالتماسك.

سيتم البت في الالتماس الخارجي الذي قدمته في غضون 30 يومًا. قد يتطلب البت في الالتماس المزيد من الوقت (حتى 5 أيام عمل إضافية) في حالة طلب مراجع الالتماس الخارجي للمزيد من المعلومات. سيخبرك المراجع ويخبرنا بالقرار النهائي خلال يومي عمل من وقت اتخاذ القرار.

يمكنك التعجيل بصدور القرار إذا كان بإمكان طبيبك التصريح بأن التأخير سيتسبب في ضرر جسيم لصحتك. وهذا ما يسمى بالالتماس الخارجي السريع. سوف يقرر مراجع الالتماس الخارجي بشأن الالتماس السريع خلال 72 ساعة أو أقل. سيخبرك المراجع ويخبرنا بالقرار على الفور عبر الهاتف أو الفاكس. وبعد ذلك سيُرسل لك خطاب يخبرك بالقرار.

يجوز لك أن تطلب كلاً من جلسة الاستماع العادلة والالتماس الخارجي. في حالة طلبك لجلسة استماع عادلة وطلب التماس خارجي، فإن قرار مسئول جلسة الاستماع العادلة سيكون "هو القرار الذي يعتد به".

الشكاوى وطلبات الالتماسات الطبية

ستبذل VNS Health MLTC قصارى جهدها للتعامل مع شواغلك أو المشكلات التي تواجهها بأسرع ما يمكن وعلى النحو الذي يُرضيك. يمكنك استخدام إجراءات الشكاوى أو الالتماسات الخاصة بنا، وذلك حسب نوع المشكلة التي تواجهها.

لن يكون هناك أي تغيير في خدماتك أو الطريقة التي يعاملك بها موظفو VNS Health MLTC أو مقدم الرعاية الصحية لأنك تقدم شكوى أو التماسًا. سنصون خصوصيتك. وسنقدم لك أي مساعدة قد تحتاجها لتقديم الشكاوى أو الالتماس. ويتضمن ذلك تزويدك بخدمات المترجم الفوري أو

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

تقديم المساعدة إليك إذا كنت تعاني من مشكلات في الإبصار و/أو السمع. يمكنك اختيار شخص ما (كأحد أقاربك أو أصدقائك أو أحد مقدمي خدمات الرعاية الصحية) ليتصرف نيابةً عنك.

لتقديم شكوى، يرجى الاتصال على: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) أو مراسلتنا على العنوان التالي:

VNS Health
Health Plans - Medical Management Department
PO Box 445
Elmsford, NY 10523

حينما نتصل بنا، سيكون عليك تزويدنا باسمك وعنوانك ورقم هاتفك وتفاصيل المشكلة.

ماذا يُقصد بالشكوى؟

الشكوى هي أي تبليغ تقدمه لنا عن عدم رضاك عن الرعاية والمعاملة التي تتلقاها من موظفينا أو من مُقدمي الخدمات المغطاة التابعين لنا. على سبيل المثال، إذا تعامل شخص معك بفظاظة، لا تظهر له ذلك، أو إذا كانت جودة الرعاية أو الخدمات التي تلقيتها منّا لا تروق لك، يمكنك أن تقدم لنا شكوى.

عملية الشكوى

يمكنك أن تقدم لنا الشكوى شفهيًا أو كتابةً. سيقوم الشخص الذي سيتلقى الشكوى بتسجيلها، وسيشرف موظفو الخطة المعنيون على مراجعة الشكوى. سنرسل لك خطابًا نخبرك فيه بتلقينا لشكاوك، وبتوصيف لعملية المراجعة. سنراجع شكاوك ونرد عليك كتابةً في غضون فترة أو فترتين من الأطر الزمنية.

1. إذا كان التأخير سيزيد من الخطورة التي تتعرض لها صحتك بصورة كبيرة، فسنقرر خلال 48 ساعة بعد تلقي المعلومات اللازمة ولكن العملية سوف تكتمل خلال 7 أيام من تلقي الشكوى.

2. سنُخطرك بقرارنا، بالنسبة إلى كافة أنواع الشكاوى، في غضون 45 يومًا من تلقي المعلومات الضرورية، ولكن يجب استكمال العملية في غضون 60 يومًا تبدأ من تلقي الشكوى. يمكن زيادة فترة المراجعة حتى 14 يومًا في حالة طلبك ذلك أو في حالة احتياجنا للمزيد من المعلومات وكان التأخير يصب في مصلحتك.

سيوضح لك ردنا ما وصلنا إليه بعد مراجعة شكاوك وقرارنا بخصوص الشكوى.

كيف أقدم التماسًا بخصوص القرار المتخذ بشأن الشكوى؟

إذا لم تكن راضيًا عن القرار الذي اتخذناه بشأن شكاوك، فيجوز لك طلب مراجعة أخرى لمشكلتك من خلال تقديم التماس بخصوص الشكوى. يجب عليك تقديم التماس الشكوى شفهيًا أو كتابيًا. ويلزم تقديمه في غضون 60 يومًا من أيام العمل تبدأ من تلقيك لقرارنا الأولي بشأن شكاوك. ما أن نتلقى التماس الذي قدمته، سنرسل لك إقرارًا مكتوبًا لإخبارك خلال 15 يوم عمل باسم الشخص الذي عيّنهُ للاستجابة للالتماس وعنوانه ورقم هاتفه. سيتولى جميع الالتماسات المتعلقة بالشكوى مهنيون معنيون، بما في ذلك مهنيو الرعاية الصحية للشكاوى التي تشمل المسائل السريرية، ممن لم يتم إشراكهم في قرار الشكوى الأولي.

بالنسبة إلى التماسات الشكوى القياسية فإننا نتخذ قرار البت في الالتماس في غضون 30 يومًا من أيام العمل تبدأ من تلقينا لكافة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار. إذا كان التأخير في اتخاذ القرار سيزيد من تعرض صحتك للخطر بدرجة كبيرة، فسندّخر إجراءات الالتماسات المتعلقة بالشكوى السريعة. وبالنسبة إلى الشكوى السريعة، فسندّخر قرار البت في الالتماس في خلال يوميّ 2 عمل من تلقينا للمعلومات الضرورية. بالنسبة لالتماسات

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

الشكاوى القياسية والسريعة، سنزودك بإخطار كتابي بقرارنا بشأن التماس شكواك. سيشتمل الإخطار على الأسباب المفصلة لقرارنا، وعلى المسوّغ السريري للقرار في الحالات التي تتضمن المسائل السريرية.

مكتب المظالم المشارك

محقق الشكاوى المشارك، يسمى شبكة الدفاع عن المستهلك المستقلة (ICAN) هي منظمة مستقلة تقدم خدمات التحقيق في الشكاوى للذين يتلقون خدمات الرعاية طويلة المدى في ولاية نيويورك. يمكنك الحصول على مشورة مستقلة مجانية حول تغطيتك وشكاواك وخيارات التماس. حيث يمكنهم مساعدتك في إدارة عملية التماس. يمكنهم أيضاً تقديم الدعم قبل التسجيل في خطة MLTC مثل VNS Health MLTC. يتضمن هذا الدعم استشارات اختيار الخطة الصحية غير المتحيزة والمعلومات العامة المتعلقة بالخطة. تواصل مع ICAN لمعرفة المزيد حول خدماتهم:

- رقم الهاتف: 1-844-614-8800 (خدمة ترحيل الاتصالات للهاتف النصي: 711)
- الويب: www.icannys.org | البريد الإلكتروني: ican@cssny.org

إلغاء التسجيل في VNS Health MLTC Plan

لن يتم إلغاء تسجيلك في خطة MLTC بناءً على أي من الأسباب التالية:

- الاستفادة العالية من الخدمات الطبية المغطاة
- حالة موجودة أو تغيير في صحتك
- ضعف القدرة العقلية أو السلوك غير المتعاون أو التخريبي الناتج عن احتياجاتك الخاصة ما لم يؤدي السلوك إلى أن تصبح غير مؤهل للحصول على MLTC.

إلغاء التسجيل الطوعي

يمكنك طلب مغادرة خطة VNS Health MLTC في أي وقت ولأي سبب.

لطلب إلغاء التسجيل، اتصل بالرقم 1-888-867-6555 أو يمكنك مراسلتنا كتابياً. ستزودك الخطة بتأكيد كتابي لطلبك. سنقوم بتضمين نموذج إلغاء تسجيل طوعي لتوقيعه وإرساله إلينا مرة أخرى. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى ستة أسابيع للمعالجة، اعتماداً على وقت استلام طلبك. يمكنك إلغاء تسجيلك في Medicaid العادي أو الانضمام إلى خطة صحية أخرى طالما كنت مؤهلاً. إذا كنت لا تزال بحاجة إلى CBLTSS، مثل الرعاية الشخصية، فيجب عليك الانضمام إلى خطة أخرى من خطط MLTC أو خطة الرعاية المُدارة من Medicaid أو برنامج الإعفاء المنزلي والمجتمعي، من أجل الحصول على CBLTSS.

الانتقالات

يمكنك تجربة خطتنا لمدة 90 يوماً. يمكنك مغادرة VNS Health MLTC والتحويل والانضمام إلى خطة أخرى في أي وقت خلال ذلك الوقت. ولكن إن لم تترك البرنامج في أول 90 يوماً، فيجب عليك البقاء في VNS Health MLTC لمدة تسعة أشهر أخرى، ما لم يكن لديك سبب مقنع (سبب مقبول).

- انتقالك من المنطقة التي تشملها خدماتنا.
- تتفق أنت والخطة ودائرة الخدمات الاجتماعية أو دائرة الصحة في ولاية نيويورك على أن مغادرة VNS Health MLTC هو الخيار الأفضل لك.
- مقدم الرعاية المنزلية الحالي الخاص بك لا يعمل مع خطتنا.
- إذا لم نتمكن من توفير الخدمات لك كما يجب على النحو المنصوص عليه في العقد الذي أبرمناه مع الولاية.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

إذا كنت مؤهلاً، فيمكنك التغيير إلى نوع آخر من خطط الرعاية طويلة الأجل المُدارة مثل Medicaid Advantage Plus (MAP) أو برامج الرعاية الشاملة للمسنين (PACE) في أي وقت دون سبب مقبول.

لتغيير الخطط: اتصل بـ New York Medicaid Choice على الرقم 1-888-401-6582. يمكن لمستشاري New York Medicaid Choice مساعدتك في تغيير الخطط الصحية.

قد يستغرق تسجيلك في خطة جديدة ما بين أسبوعين وستة أسابيع لتصبح عضواً نشطاً. ستتلقى إشعاراً من New York Medicaid Choice يبلغك بتاريخ تسجيلك في خطتك الجديدة. وحتى ذلك الحين، ستقدم لك VNS Health MLTC للمرضى الخارجيين MLTC الرعاية التي تحتاج إليها.

اتصل بـ New York Medicaid Choice إذا كنت بحاجة إلى طلب تعجيل الإجراء لأن الوقت المستغرق في نقل الخطط سيؤذي صحتك. كما يمكنك طلب تعجيل الإجراء في حال أخبرت New York Medicaid Choice أنك لم توافق على التسجيل في VNS Health MLTC.

إلغاء التسجيل القسري

إلغاء التسجيل القسري هو إلغاء التسجيل الذي بدأته VNS Health MLTC. إذا لم تطلب إلغاء التسجيل الطوعي، فيجب أن نبدأ إلغاء التسجيل غير الطوعي في غضون خمسة (5) أيام عمل من تاريخ علمنا أنك تفي بأي من أسباب إلغاء التسجيل غير الطوعي.

سيُتعين عليك مغادرة VNS Health MLTC إذا:

- أصبحت غير مؤهل للعمل
- انتقلت بشكل دائم من منطقة خدمة VNS Health MLTC.
- خارج خدمة الخطة لمدة تزيد على 30 يوماً على التوالي.
- بحاجة إلى رعاية ترميزية منزلية ولكنهم غير مؤهلين للحصول على المساعدة الطبية المؤسسية.
- أودعت أو دخلت إحدى البرامج السكنية التابعة لـ Office of Mental Health (مكتب الصحة العقلية) أو Office for People with Developmental Disability (مكتب للأشخاص من ذوي إعاقات النمو) أو Office of Alcoholism and Substance Abuse Services (مكتب خدمات تعاطي المواد والكحول) لمدة خمسة وأربعين (45) يوماً متتالياً أو أكثر.
- تم تقييمك على أنك لم تعد لديك حاجة وظيفية أو سريرية لـ (CBLTSS) على أساس شهري.
- كنت Medicaid فقط ولم تعد تفي بمستوى الرعاية في دار التمريض على النحو المحدد باستخدام أداة التقييم المعينة.
- كنت تتلقى الرعاية النهارية الاجتماعية كخدمتك الوحيدة.
- لم تعد بحاجة إلى نظام CBLTSS واحد على الأقل واستلامه في كل شهر تقويمي.
- عند نقطة أي إعادة تقييم، أثناء العيش في المجتمع، أنت مصمم على عدم إظهار حاجة وظيفية أو سريرية لـ CBLTSS.
- كنت محتجز.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

- تزويد الخطة بمعلومات كاذبة، أو الخداع، أو الانخراط في سلوك احتيالي فيما يتعلق بأي جانب جوهري من عضوية خطتك.

يمكننا أن نطلب منك مغادرة VNS Health MLTC إذا:

- كنت أو أحد أفراد الأسرة أو مقدم رعاية غير رسمي أو أي شخص آخر في الأسرة يشارك في سلوك أو سلوك يضعف بشكل خطير قدرة الخطة على تقديم الخدمات.
- لم تدفع أو تتخذ ترتيبات لدفع المبلغ، على النحو الذي تحدده الإدارة المحلية للخدمات الاجتماعية، المستحق للخطة كإنفاق/فائض في غضون 30 يومًا بعد استحقاق المبلغ لأول مرة. سنكون قد بذلنا جهدًا معقولاً للحصول.

قبل إلغاء التسجيل بشكل غير طوعي، ستحصل VNS Health MLTC على موافقة New York Medicaid Choice (NYMC) أو الكيان المعين من قبل الولاية. سيكون التاريخ الفعلي لإلغاء التسجيل هو اليوم الأول من الشهر التالي للشهر الذي تصبح فيه غير مؤهل للتسجيل. إذا كنت لا تزال بحاجة إلى CBLTSS، فسيُطلب منك اختيار خطة أخرى أو سيتم تعيينك تلقائيًا (تعيين تلقائي) إلى خطة أخرى.

الكفاءة الثقافية واللغوية

تحتترم VNS Health MLTC معتقداتك وتراعي التنوع الثقافي. وإننا نحترم ثقافتك وهويتك الثقافية ونعمل على إزالة الفوارق الثقافية. نحافظ على شبكة مقدمي الخدمات شاملة ومختصة ثقافيًا ونعزز ونضمن تقديم الخدمات بطريقة مناسبة ثقافيًا لجميع الأعضاء. وهذا يشمل على سبيل المثال لا الحصر أولئك الذين لديهم مهارات محدودة في اللغة الإنجليزية وخلفيات ثقافية وعرقية متنوعة ومن مجتمعات دينية متنوعة.

حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم

ستبذل VNS Health MLTC كل جهد ممكن لضمان معاملة جميع الأعضاء بكرامة واحترام. في وقت التسجيل، سيشرح لك مدير رعايتك حقوقك ومسؤولياتك. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية، فسيقوم مدير الرعاية الخاص بك بالترتيب لها. سيبذل الموظفون قصارى جهدهم لمساعدتك في ممارسة حقوقك.

حقوق الأعضاء

- لديك الحق في تلقي الرعاية الضرورية من الناحية الطبية.
- لديك الحق في الوصول في الوقت المناسب إلى الرعاية والخدمات.
- لديك الحق في الخصوصية فيما يتعلق بسجلك الطبي ووقت تلقي العلاج.
- يحق لك الحصول على المعلومات حول ما يُقدّم من الخيارات والبدائل العلاجية المتاحة بالطريقة واللغة التي تفهمها.
- يحق لك الحصول على المعلومات باللغة التي تفهمها – يمكنك الحصول على خدمات الترجمة الشفوية بالمجان.
- يحق لك الحصول على المعلومات الضرورية للموافقة الواعية قبل بدء العلاج.
- يحق لك أن تُعامل باحترام وكرامة.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

- يحق لك أن تحصل على نسخة من سجلاتك الطبية وأن تطلب تعديل السجلات أو تصحيحها.
- لديك الحق في المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- لديك الحق في التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- يحق لك الحصول على الرعاية بصرف النظر عن جنسك أو عرقك أو حالتك الصحية أو لونك أو عمرك أو أصلك القومي أو توجهك الجنسي أو حالتك الاجتماعية أو ديانتك.
- لديك الحق في أن يتم إخبارك بمكان ووقت وكيفية الحصول على الخدمات التي تحتاجها من خطة الرعاية المُدارة طويلة الأجل الخاصة بك، بما في ذلك كيف يمكنك الحصول على مزايا مغطاة من مقدمي خدمات من خارج الشبكة إذا لم يكونوا متاحين في شبكة الخطة.
- لديك الحق في تقديم شكوى إلى دائرة الصحة بولاية نيويورك أو إدارة الخدمات الاجتماعية المحلية.
- لديك الحق في استخدام نظام جلسة الاستماع العادلة لولاية نيويورك و/أو الائتماس الخارجي لولاية نيويورك، عند الاقتضاء.
- لديك الحق في تعيين شخص ما للتحدث نيابة عنك عن رعايتك وعلاجك.
- لديك الحق في طلب المساعدة من برنامج أمانة المظالم المُشارك.

مسؤوليات العضو

- تلقي الخدمات المغطاة من خلال VNS Health MLTC.
- استخدام مقدمي خدمات شبكة VNS Health MLTC للخدمات المغطاة إلى الحد الذي يتوفر فيه مقدمو خدمات الشبكة.
- الحصول على إذن مسبق للخدمات الخاضعة للتغطية، باستثناء الخدمات الخاضعة للتغطية المعتمدة مسبقًا أو في حالات الطوارئ؛ الخضوع للفحص من قبل طبيبك، في حالة حدوث تغيير في حالتك الصحية.
- مشاركة المعلومات الصحية الكاملة والدقيقة مع مقدمي الرعاية الصحية.
- إبلاغ موظفي VNS Health MLTC بأي تغييرات في صحتك، وإعلامهم إذا كنت لا تفهم أو غير قادر على اتباع التعليمات.
- اتباع خطة الرعاية التي أوصى بها موظفو VNS Health MLTC (مع مدخلاتك).
- التعاون مع موظفي VNS Health MLTC واحترامهم وعدم التمييز ضد موظفي VNS Health MLTC بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الدين أو الجنس أو العمر أو القدرة العقلية أو الجسدية أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية.
- إخطار VNS Health MLTC في غضون يومي عمل من تلقي الخدمات غير المغطاة أو غير مصرحة مسبقًا.
- إخطار فريق الرعاية الصحية الخاص بـ VNS Health MLTC مقدّمًا عندما لا تكون في المنزل لتلقي الخدمات أو الرعاية التي تم ترتيبها لك.
- إبلاغ VNS Health MLTC قبل الانتقال بشكل دائم من منطقة الخدمة، أو عن أي غياب طويل عن

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

منطقة الخدمة.

- إجرائك إذا رفضت العلاج أو لم تتبع تعليمات مقدم الرعاية الخاص بك.
- تلبية التزاماتك المالية.

التوجيهات المسبقة

التوجيهات المسبقة هي وثائق قانونية تضمن تلبية طلباتك في حالة عدم قدرتك على اتخاذ القرارات بنفسك. يمكن أن تأتي التوجيهات المسبقة في شكل وكيل رعاية صحية أو وثيقة حق الحياة أو أمر بعدم الإنعاش. يمكن أن توضح هذه المستندات الرعاية التي ترغب في الحصول عليها في ظل ظروف معينة، و/أو يمكنها تفويض أحد أفراد الأسرة أو صديق معين لاتخاذ قرارات نيابة عنك.

من حَقك إصدار توجيهات مسبقة كما ترغب. من المهم للغاية بالنسبة لك أن توثق كيف ترغب في استمرار رعايتك إذا لم تعد قادرًا على التواصل مع مقدمي الخدمات بطريقة مستنيرة بسبب المرض أو الإصابة. يرجى الاتصال بمدير الرعاية الخاص بك للحصول على المساعدة في إكمال هذه المستندات. إذا كان لديك بالفعل توجيه مسبق، فيرجى مشاركة نسخة مع مدير الرعاية الخاص بك.

المعلومات متوفرة حين طلبها

- معلومات تتعلق بهيكل وتشغيل VNS Health MLTC.
- معايير المراجعة السريرية المحددة المتعلقة بحالة صحية معينة وغيرها من المعلومات التي تأخذها VNS Health MLTC في الاعتبار عند التصريح بالخدمات.
- السياسات والإجراءات المتعلقة بالمعلومات الصحية المحمية.
- وصف مكتوب للترتيبات التنظيمية والإجراءات المستمرة لبرنامج ضمان الجودة وتحسين الأداء.
- سياسات اعتماد مقدمي الخدمات.
- نسخة حديثة من البيان المالي المعتمد من VNS Health MLTC؛ السياسات والإجراءات المستخدمة من قبل VNS Health MLTC لتحديد أهلية مقدم الخدمة.

خيار الإشعار الإلكتروني

بإمكان شركة VNS Health MLTC وموردنا إرسال إشعارات إليك بشأن تفويضات الخدمة، والاستئنافات في الخطط، والشكاوى، والاستئنافات في الشكاوى إلكترونياً، بدلاً من إرسالها عبر الهاتف أو البريد. يمكننا أيضاً إرسال المراسلات إليك إلكترونياً، بدلاً من البريد، بشأن دليل الأعضاء الخاص بك، ودليل مقدمي الخدمات لدينا، والتغييرات التي تطرأ على مزايا الرعاية الصحية المُدارة في برنامج Medicaid، بدلاً من إرسالها بالبريد.

يُمكننا إرسال هذه الإشعارات إليك عبر البريد الإلكتروني عندما يتوفر إشعار على البوابة الإلكترونية. ستحتوي الرسالة الإلكترونية على رابط سينقلك إلى البوابة. ومن هناك، يمكنك تسجيل الدخول والاطلاع على إخطاراتك. لاستخدام هذا الخيار، ستحتاج إلى الوصول إلى الإنترنت ومتصفح الويب والوصول إلى بريدك الإلكتروني.

إذا كنت ترغب في الحصول على هذه الإشعارات إلكترونياً، فيجب عليك أن تطلب ذلك منا. لطلب الإشعارات الإلكترونية، تواصل معنا عبر الهاتف أو الإنترنت أو البريد:

هاتف.....1-888-867-6555(الهاتف النصي: 711)

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً

memberdocs.vnshealthplans.org.....عبر الأنترنت
VNS Health.....Mail
Health Plans – Electronic Notice
PO Box 18023
Hauppauge, NY 11788

عندما تتصل بنا، يتعين عليك:

- إخبارنا بالطريقة التي تريد بها تلقي الإخطارات التي يتم إرسالها عادةً عبر البريد،
- إخبارنا بالطريقة التي تريد بها تلقي الإخطارات التي يتم تقديمها عادةً عبر مكالمات هاتفية، و
- منحنا معلومات الاتصال الخاصة بك (رقم الهاتف المحمول، عنوان البريد الإلكتروني، رقم الفاكس، وما إلى ذلك).

ستخبرك VNS Health MLTC عبر البريد بأنك طلبت الحصول على الإخطارات إلكترونياً.

هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق رعايتك: 1-888-867-6555 (الهاتف النصي: 711)
من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً حتى 5 مساءً



هل لديك أسئلة؟ اتصل بفريق الرعاية الخاص بك

1-888-867-6555 (TTY: 711)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا وحتى 5 مساءً

vnshealthplans.org