



كُتَيْب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices



Keystone First
Community HealthChoices

www.keystonefirstchc.com

هذه المعلومات دقيقة كما في تاريخ
مراجعتها. يُرجى الاتصال بخدمات
المشاركين إذا كان لديك أي أسئلة.



تلتزم شركة **Keystone First Community HealthChoices** بقوانين الحقوق المدنية الفدرالية المعمول بها ولا تميز على أساس العرق أو اللون أو أصل المنشأ أو السن أو الإعاقة أو العقيدة أو الانتماء الديني أو النسب أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عنها أو التوجه الجنسي. لا تستبعد **Keystone First Community HealthChoices** الأشخاص أو تعاملهم على نحو مختلف بسبب العرق أو اللون أو أصل المنشأ أو السن أو الإعاقة أو العقيدة أو الانتماء الديني أو النسب أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عنها أو التوجه الجنسي. توفر **Keystone First Community HealthChoices** مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة للتواصل بفاعلية معنا مثل:

- مترجمي لغة إشارة مؤهلين
- معلومات خطية بتنسيقات أخرى (مطبوعة بأحرف كبيرة، مواد صوتية، تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها، وغير ذلك من التنسيقات)

توفر **Keystone First Community HealthChoices** خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لا تعتبر الإنجليزية لغتهم الأساسية مثل:

- مترجمين فوريين مؤهلين

إذا كنت بحاجة لهذه الخدمات، اتصل بشركة **Keystone First Community HealthChoices** على الرقم **1-855-332-0729** (للصم والبكم **1-855-235-4976**).

إذا كنت تعتقد أن **Keystone First Community HealthChoices** قد أخفقت في توفير تلك الخدمات أو ميّزت بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو أصل المنشأ أو السن أو الإعاقة أو العقيدة أو الانتماء الديني أو النسب أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التعبير عنها أو التوجه الجنسي، يمكن أن تتقدم بشكوى إلى:

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
هاتف: **(717) 787-1127**، TTY/PA داخلي **711**،
فاكس: **(717) 772-4366**، أو
بريد إلكتروني: **RA-PWBEOAO@pa.gov**

Keystone First
Community HealthChoices,
Participant Complaints Department,
Attention: Participant Advocate,
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
هاتف: **1-855-332-0729**، للسم والبكم **1-855-235-4976**،
فاكس: **215-937-5367**، أو

بريد إلكتروني: **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**

يمكنك أن تتقدم بشكوى شخصياً أو عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت بحاجة للمساعدة في التقدم بالشكوى، فإن **Bureau of Equal Opportunity** و **Keystone First Community HealthChoices** متوفرين لمساعدتك.

يمكنك أيضاً أن تتقدم بشكوى حقوق مدنية لدى وزارة الخدمات الصحية والبشرية الأميركية (Department of Health and Human Services)، مكتب الحقوق المدنية (Office for Civil Rights) عبر الإنترنت من خلال مكتب شكاوى الحقوق المدنية (Office for Civil Rights Complaint Portal) المتوفر على الرابط **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf** أو عبر البريد أو الهاتف لدى:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue S.W.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019 (للصم: **800-537-7697**).

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

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you.

Call: 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-855-332-0729(телетайп: 1-855-235-4976).**

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-855-332-0729 (رقم هاتف الصم والبكم: 1-855-235-4976).**

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् **1-855-332-0729 (टिटीवाइ: 1-855-235-4976) ।**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** 번으로 전화해 주십시오.

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976) ។**

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-855-332-0729 (ATS 1-855-235-4976).**

သတိပြုရန် - အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নি:খরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

सुचना: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976).**

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

جدول المحتويات

الصفحة	الموضوع
4	القسم 1 - الترحيب
5	مُقدِّمة
5	ما هو Community HealthChoices؟
5	أهلاً بك في Keystone First Community HealthChoices (CHC)
6	خدمات المشاركين
7	بطاقات عضوية المشاركين
10	معلومات الاتصال المهمة
10	الطوارئ
10	لمحة سريعة عن معلومات الاتصال المهمة
11	أرقام هواتف أخرى
12	خدمات الاتصالات
12	برنامج العيش باستقلالية للمسنين
13	التسجيل
13	خدمات التسجيل
13	تغيير خطة Community HealthChoices الخاصة بك
14	التغييرات في الأسرة
14	ماذا يحدث إذا انتقلت للعيش في مكان آخر
14	خسارة المزايا
15	معلومات عن مقدمي الرعاية
15	اختيار مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك
16	تغيير مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك
16	زيارات العيادات
16	تحديد موعد مع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك
17	معايير تحديد المواعيد
17	الإحالات
18	الإحالات الذاتية
18	الرعاية بعد ساعات الدوام
18	تنسيق الخدمات
18	اقتراحات المشاركين
18	اقتراح تغييرات على السياسات والخدمات
19	اللجنة الاستشارية للمشاركين في Keystone First CHC
19	برنامج تحسين الجودة لدى Keystone First CHC
20	القسم 2 - الحقوق والمسؤوليات
21	حقوق ومسؤوليات المشاركين
21	حقوق المشاركين
22	مسؤوليات المشاركين
23	الخصوصية والسرية
23	الرسوم
23	ماذا لو تم تحميلي برسوم لا أوافق عليها؟
24	معلومات الفواتير
24	متى يمكن لمقدم الرعاية الصحية فوترتك؟
24	ماذا أفعل إذا تلقيت فاتورة؟
24	التزامات الأطراف الأخرى
25	تنسيق المزايا

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

25	برنامج تقييم متلقي الخدمة
25	كيف يعمل ذلك؟
26	الإبلاغ عن الغش أو إساءة الاستخدام
26	كيف يمكنني الإبلاغ عن غش أو إساءة استخدام المشاركين؟
26	كيف يمكنني الإبلاغ عن غش أو إساءة استخدام مقدم الرعاية الصحية؟
27	القسم 3 - خدمات الصحة البدنية
28	إدارة الرعاية الصحية
28	الخدمات المغطاة
31	الخدمات غير المشمولة بالتغطية
32	الآراء الأخرى
32	ما هي الموافقة المسبقة؟
32	ما المقصود بالضرورة الطبية؟
33	كيفية طلب موافقة مسبقة
33	ما هي الخدمات أو البنود أو الأدوية التي تحتاج إلى موافقة مسبقة؟
36	الموافقة المسبقة لخدمة أو بند
36	الموافقة المسبقة للأدوية الخاضعة للتغطية
36	ماذا لو تلقيت إشعارًا بالرفض؟
36	وصف الخدمة
52	القسم 4 - الخدمات خارج الشبكة وخارج الخطة
53	مقدمو الرعاية الصحية خارج الشبكة
53	الحصول على الرعاية أثناء التواجد خارج منطقة خدمات Keystone First CHC
53	الخدمات خارج الخطة
53	النقل الطبي للحالات غير الطارئة
54	برنامج المواصلات (MATP)
54	برنامج النساء والرضع والأطفال
54	أزمة العنف المنزلي والوقاية منه
55	أزمة الاعتداء الجنسي والاعتصاب
57	القسم 5 - الخدمات والدعم طويل الأجل
58	تنسيق الخدمات
59	التقييم الشامل للاحتياجات
60	التخطيط المرتكز على الأشخاص
61	وصف الخدمة
61	الخدمات المنزلية والمجتمعية
64	الدعم المجتمعي الموجّه من المشاركين.
64	خدمات دار الرعاية
66	الاسترداد من الممتلكات
67	القسم 6 - التوجيهات المسبقة
68	التوجيهات المسبقة
68	وصية الحياة
68	توكيل الرعاية الصحية
68	ماذا تفعل إذا كان مقدم الرعاية الخاص بك لا يتبع توجيهاتك المسبقة
69	القسم 7 - خدمات الصحة السلوكية
70	رعاية الصحة السلوكية
71	القسم 8 - الشكاوى والتظلمات وجلسات الإنصاف
72	الشكاوى

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

- 72 ما هي الشكوى؟
- 72 شكوى من المستوى الأول
- 72 ماذا ينبغي أن أفعل إذا كان لدي شكوى؟
- 73 متى ينبغي أن أقدم شكوى من المستوى الأول؟
- 74 ماذا يحدث بعد أن أقدم شكوى من المستوى الأول؟
- 75 ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار **Keystone First CHC**؟
- 75 شكوى من المستوى الثاني
- 75 ماذا يجب أن أفعل إذا أردت تقديم شكوى من المستوى الثاني؟
- 76 ماذا يحدث بعد أن أقدم شكوى من المستوى الثاني؟
- 76 ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار **Keystone First CHC** بشأن شكواي من المستوى الثاني؟
- 77 المراجعة الخارجية للشكوى
- 77 كيف يمكنني طلب مراجعة خارجية للشكوى؟
- 77 ماذا يحدث بعد أن أطلب مراجعة خارجية للشكوى؟
- 78 التظلمات
- 78 ما هو التظلم؟
- 78 ماذا ينبغي أن أفعل إذا كان لدي تظلم؟
- 78 متى ينبغي أن أقدم تظلمًا؟
- 78 ماذا يحدث بعد أن أقدم تظلمًا؟
- 79 ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار **Keystone First CHC**؟
- 80 المراجعة الخارجية للتظلم
- 80 كيف أطلب مراجعة خارجية للتظلم؟
- 80 ماذا يحدث بعد أن أطلب مراجعة خارجية للتظلم؟
- 80 الشكاوى والتظلمات المعجلة
- 80 ماذا أفعل إذا كانت صحتي معرضة لخطر مباشر؟
- 81 الشكاوى المعجلة والشكاوى الخارجية المعجلة
- 82 التظلم المعجل والتظلم الخارجي المعجل
- 83 ما نوع المساعدة التي يمكنني الحصول عليها بشأن إجراءات الشكاوى والتظلم؟
- 83 الأشخاص الذين لغتهم الرئيسية ليست الإنجليزية
- 83 الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة
- 84 جلسات الإنصاف التابعة لإدارة الخدمات الإنسانية
- 84 ما هي الأمور التي يمكنني أن أطلب جلسة إنصاف بشأنها ومتى يتوجب علي أن أطلب جلسة إنصاف؟
- 84 كيف أطلب جلسة إنصاف؟
- 85 ماذا يحدث بعد أن أطلب جلسة إنصاف؟
- 85 متى يتقرر عقد جلسة الإنصاف؟
- 86 جلسة الإنصاف المعجلة
- 86 ماذا أفعل إذا كانت صحتي معرضة لخطر مباشر؟

القسم - 1

الترحيب

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

مُقدِّمة

ما هو Community HealthChoices؟

Community HealthChoices عبارة عن برنامج رعاية تديره المساعدة الطبية في Pennsylvania يتضمن مزايا الصحة الجسدية وخدمات ودعم طويل الأجل (LTSS). يشرف مكتب الحياة طويلة الأجل (OLTL) في إدارة Pennsylvania للخدمات الإنسانية (DHS) على مزايا الصحة الجسدية والخدمات والدعم طويل الأجل ضمن برنامج Community HealthChoices. تقدم هذه الخدمات من خلال مؤسسات الرعاية التي تديرها Community HealthChoices (CHC-MCOs). تُقدِّم خدمات الصحة السلوكية من خلال مؤسسات الرعاية المدارة للصحة السلوكية التي يشرف عليها مكتب الصحة العقلية وخدمات سوء استخدام العقاقير في إدارة الخدمات الإنسانية. انظر صفحة 69 للمزيد من المعلومات عن خدمات الصحة السلوكية.

أهلاً بك في Keystone First Community HealthChoices (CHC)

Keystone First CHC ترحب بك كعضو مشارك في برنامج Community HealthChoices و Keystone First CHC تُعد مؤسسة رعاية مدارة تخدم حالياً المشاركين في مقاطعات باكس، وتشيشستر، وديلاوير، ومونتجمري، وفيلادلفيا.



لدى Keystone First CHC شبكة من مقدمي الخدمات والمرافق والموردين المتعاقد معهم لتوفير خدمات مغطاة للمشاركين. إن Keystone First CHC متخصصة في جودة الرعاية الصحية في Pennsylvania منذ أكثر من 30 سنة. مهمتنا في Keystone First CHC هي مساعدة الأشخاص على:

- تلقي الرعاية.
- التمتع بصحة جيدة.
- بناء مجتمعات صحية.

كُتِيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

إننا نفعل ذلك لأننا نريد مساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها للحفاظ على صحتك. كما أننا نريد التأكد من أنه يتم التعامل معك باحترام، وأنتك تحصل على خدمات الرعاية الصحية بطريقة تتسم بالخصوصية والسرية. وللقيام بذلك، نوفر لك شبكة كبيرة من الأطباء والمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية لضمان حصولك على خدمات الرعاية الصحية والدعم الذي تحتاجه. من المهم بالنسبة لك أن تطلع على مقدمي الخدمات ضمن شبكة **Keystone First CHC (مقدمي الخدمات المتعاقدين مع Keystone First CHC)**. عندما تذهب إلى مقدمي الخدمات في شبكة **Keystone First CHC** فنحن أكثر قدرة على ضمان حصولك على الرعاية التي تحتاجها في الوقت المناسب، وبالطريقة التي تحتاجها.

خدمات المشاركين

يمكن لموظفي خدمات المشاركين مساعدتك في:

- مكان الحصول على قائمة بمقدمي الرعاية لدى Keystone First CHC.
- كيفية طلب بطاقة عضوية جديدة.
- كيفية اختيار مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو تغييره.
- كيفية الحصول على كُتِيب المشاركين الجديد.
- كيفية الحصول على المساعدة إذا كنت قد حصلت على فاتورة بخدمات الرعاية الصحية.
- أسئلة عن المزايا أو الخدمات الخاصة بك.

والكثير غير ذلك.

خدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** متاحة:

على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع،

ويمكن الوصول إليها عبر الهاتف رقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

كما يمكن التواصل مع خدمات المشاركين بالبريد على العنوان التالي:



Keystone First CHC
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices



بطاقات عضوية المشاركين

الحصول على عضوية Keystone First CHC

عندما تصبح مشاركًا في خطة Keystone First CHC ستحصل على بطاقة عضوية بالبريد. بطاقة عضوية Keystone First CHC الصادرة قبل تاريخ 11 يونيو 2021، يكون شكلها كما يلي:

	
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	State ID: <123456789>
PCP Phone Number: <PCP phone>	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX Some copays may apply.

بطاقة عضوية Keystone First CHC الصادرة بتاريخ 11 يونيو 2021، أو بعد ذلك يكون شكلها كما يلي:

	
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
	State ID: <123456789>
	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX Some copays may apply.

تتضمن بطاقة العضوية الخاصة بك من Keystone First CHC على رقم عضويتك لدى Keystone First CHC، بالإضافة إلى أرقام الهواتف والعناوين الأخرى المهمة لك ولمقدمي الرعاية الصحية.

من المهم الاحتفاظ ببطاقة العضوية معك في جميع الأوقات. ستحتاج إلى إظهار بطاقة العضوية للحصول على المزايا والخدمات التي تحتاجها والتي يغطيها تأمين المساعدة الطبية.



إذا لم تكن قد استلمت بطاقة عضوية Keystone First CHC أو إذا فقدت أو سُرقت بطاقة عضويتك، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976). وسنرسل لك بطاقة جديدة. لا يزال بإمكانك الحصول على خدمات الرعاية الصحية أثناء انتظارك لبطاعتك الجديدة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

عندما تكون مشتركًا في كل من **Keystone First CHC** و **Keystone First VIP Choice**

عندما تكون عضوًا في Medicare وتكون قد اخترت Keystone First VIP Choice كخطة لك مع Medicare و Keystone First CHC كخطة لك مع Community HealthChoices حينها ستحصل على بطاقة عضوية واحدة لكلا الخطتين.

بطاقات العضوية الصادرة قبل تاريخ 11 يونيو، 2021، ستكون بالشكل التالي:

	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>	Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	
Participant ID: YXM <123456789>	PCP phone: <PCP phone>	
KFVIPC health plan #: (80040) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001 Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX	Keystone First Community HealthChoices Some copays may apply. Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX	
		

بطاقات العضوية الصادرة بتاريخ 11 يونيو، 2021، أو بعد ذلك يكون شكلها كما يلي:

	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>		
Participant ID: YXM <123456789>		
KFVIPC health plan #: (80040) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001 Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays Rx BIN: 012353 Rx PCN: 06110000	Keystone First Community HealthChoices Some copays may apply. Rx BIN: 600428 Rx PCN: 07630000	
		

تتضمن بطاقة عضويتك على رقم بطاقة العضوية الشخصي لدى Keystone First VIP Choice ورقم بطاقة العضوية الشخصي لدى Keystone First CHC. كما ستجد أيضًا أرقام الهواتف والعناوين الأخرى المهمة لك ولمقدمي الرعاية الصحية.

من المهم الاحتفاظ ببطاقة العضوية معك في جميع الأوقات. ستحتاج إلى إظهار بطاقة العضوية للحصول على المزايا والخدمات التي تحتاجها والتي يغطيها تأمين Medicare و/أو المساعدة الطبية.

إذا لم تكن قد استلمت بطاقة العضوية أو إذا فقدت أو سُرقت بطاقة عضويتك، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-800-450-1166 (الهاتف النصي 711)**. وسنرسل لك بطاقة جديدة. لا يزال بإمكانك الحصول على خدمات الرعاية الصحية أثناء انتظارك لبطاعتك الجديدة.

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

ستحصل أيضًا على بطاقة ACCESS أو EBT. إذا فقدت بطاقة ACCESS أو EBT اتصل بمكتب مساعدة المقاطعة (CAO). ستجد رقم هاتف مكتب مساعدة المقاطعة لاحقًا في قسم معلومات الاتصال المهمة. ستحصل على إحدى البطاقتين التاليتين.

يمكن استخدام بطاقة EBT التي عليها صورة مبنى الكابيتول وأزهار الكرز للمساعدة النقدية، وبرنامج المساعدة على التغذية التكميلية (SNAP) وبرنامج MA. بالإضافة إلى ذلك، إذا كان المشارك مؤهلاً للحصول على مساعدة نقدية فسيكون مؤهلاً تلقائيًا للحصول على بطاقة MA. يتم عادةً إصدار هذه البطاقة للشخص الذي يتم توجيه المساعدة النقدية و/أو مزايا برنامج SNAP إليه، أما بالنسبة لبطاقة MA فيتم إصدارها لرب الأسرة.



PA pennsylvania	ACCESS
NAME:	Individual Name
ID #:	987654321
CARD ISSUE #:	0123456789

PENNSYLVANIA ACCESS CARD
Commonwealth of Pennsylvania, Department of Human Services

MISUSE OR ABUSE OF THIS CARD MAY MAKE YOU LIABLE FOR CIVIL ACTION AND/OR CRIMINAL PROSECUTION

To Report Fraud and Abuse Call: 1-800-932-0582

Return Postage Guaranteed. If found, drop in nearest United States Mail Box. Return to Department of Human Services, Harrisburg, PA 17105.

NOTE: Even if you or people you are financially responsible for do not obtain services using your ACCESS Card, benefit payments could be made on your behalf or their behalf. If you fail to report changes timely, you may be required to repay these benefits.

البطاقة البيضاء ذات الطباعة الزرقاء والسوداء المبينة أعلاه يمكن استخدامها للحصول على خدمات برنامج المساعدة الطبية. يتم إصدار هذه البطاقة للمشاركين الذين لا يحصلون على مساعدة نقدية أو لا يستفيدون من مزايا برنامج SNAP (أو للمشاركين الذين يحصلون على هذه المزايا ولكنهم ليسوا أرباب أسرة). وإلى أن يحين موعد حصولك على بطاقة عضوية **Keystone First CHC**، استخدم بطاقة ACCESS أو EBT للرعاية الصحية الذي تحصل عليها من خلال **Community HealthChoices**.

كُتِيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

معلومات الاتصال المهمة

فيما يلي قائمة بأرقام الهواتف المهمة التي قد تحتاج إليها. إذا لم تكن متأكدًا بمن تتصل، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين للحصول على مساعدة: **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

الطوارئ

لمزيد من المعلومات عن خدمات الطوارئ يُرجى مراجعة القسم 3، خدمات الصحة الجسدية المغطاة، بداية من صفحة 27. إذا كان لديك حالة طوارئ، يمكنك الحصول على المساعدة عن طريق الذهاب إلى أقرب قسم للطوارئ أو الاتصال بالرقم 911 أو بخدمة الإسعاف المحلية لديك.

لمحة سريعة عن معلومات الاتصال المهمة

الاسم	معلومات الاتصال: الهاتف أو الموقع الإلكتروني	الدعم المقدم
أرقام هواتف إدارة Pennsylvania للخدمات الإنسانية		
مكتب مساعدة المقاطعة/COMPASS	1-877-395-8930 أو 1-800-451-5886 (TTY/TTD) أو www.compass.state.pa.us أو تطبيق الموبايل myCOMPASS PA للهواتف الذكية	تغيير معلوماتك الشخصية للأهلية لعضوية برنامج المساعدة الطبية. لمزيد من المعلومات انظر صفحة 13 من هذا الكتيب.
الخط الساخن للإبلاغ عن العش وإساءة الاستخدام، قسم الخدمات الإنسانية	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	الإبلاغ عن غش أو إساءة استخدام المشارك أو مقدم الرعاية في برنامج المساعدة الطبية. لمزيد من المعلومات انظر صفحة 26 من هذا الكتيب.
خط تقديم المساعدة التابع لمكتب الحياة طويلة الأجل للمشاركين	1-800-757-5042	تحدث مع موظف من مكتب الولاية للحياة طويلة الأجل إذا كان لديك مخاوف لا يمكن حلها مع Keystone First CHC .
أرقام هواتف مهمة أخرى		
خط الاتصال بخدمة التمريض لدى Keystone First CHC	1-855-332-0117	تحدث مع أحد الممرضين على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع، بخصوص المسائل الصحية العاجلة. لمزيد من المعلومات انظر صفحة 18 من هذا الكتيب.
برنامج التثقيف وفهم القرارات المتعلقة بالرعاية الطبية (PA MEDI) في ولاية Pennsylvania، قسم رعاية المسنين "الشيخوخة"	1-800-783-7067	الحصول على مساعدة بخصوص المسائل المتعلقة ببرنامج Medicare.

كُتَيْب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

اختصاصي التسجيل	1-844-824-3655 711 (الهاتف النصي)	اختر أو غير خطة Community HealthChoices. لمزيد من المعلومات انظر صفحة 13 من هذا الكتيب.
قسم التأمين، مكتب خدمات العملاء	1-877-881-6388	طلب نموذج شكاوى، وتقديم شكوى، أو التحدث مع ممثل خدمة العملاء.
أمين مظالم الولاية	اتصل بوكالة المنطقة المحلية للشيخوخة لديك. يمكن العثور على معلومات الاتصال على العنوان التالي: www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx أو عن طريق الاتصال بقسم الشيخوخة في Pennsylvania على الرقم 717-783-8975	طلب المساعدة أو الحصول على معلومات حول الحقوق القانونية لشخص يقيم في دار رعاية، أو مرافق الرعاية الدائمة، أو منازل الرعاية الشخصية.
الخدمات الوقائية	1-800-490-8505	الإبلاغ عن الاشتباه في إساءة معاملة، أو إهمال، أو استغلال، أو ترك الرعاية للكبار الذين تتجاوز أعمارهم 60 عامًا أو الكبار الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و 59 عامًا والذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية.

أرقام هواتف أخرى

مكاتب مساعدة المقاطعة (CAOs)

للحصول على قائمة محدثة بعناوين وأرقام هاتف مكتب مساعدة المقاطعة في Pennsylvania، يُرجى زيارة الموقع التالي:
<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>.

برنامج المواصلات (MATP)

- للحصول على قائمة كاملة من برنامج المواصلات (MATP) حسب المقاطعة:
- راجع المعلومات الموجودة بباقة الترحيب الخاصة بك، أو
 - يُرجى زيارة <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx> للحصول على أحدث أرقام هواتف برنامج المواصلات (MATP)، أو
 - يرجى زيارة موقعنا عبر الرابط www.keystonefirstchc.com، انقر على Participants (المشاركين)، ومن ثم اختر Important Numbers (أرقام مهمة). ستجد هناك رابطاً لأرقام هاتف برنامج المواصلات (MATP) حسب المقاطعة.

خدمات الصحة السلوكية

- للحصول على قائمة كاملة بأرقام هاتف مكتب الصحة السلوكية حسب المقاطعة:
- انظر معلومات الصحة السلوكية الموجودة بباقة الترحيب الخاصة بك، أو
 - قم بزيارة <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx>، أو
 - يرجى زيارة موقعنا عبر الرابط www.keystonefirstchc.com، انقر على Participants (المشاركين)، ومن ثم اختر Important Numbers (أرقام مهمة). ستجد هناك رابطاً لمعلومات الاتصال بالصحة السلوكية حسب المقاطعة.

كُتِيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

1-800-932-0313
1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)
(الهاتف النصي 711) 1-844-824-3655
1-800-273-8255

خط خدمة الطفل
برنامج الإقلاع عن التدخين في Pennsylvania
خدمات التسجيل في Pennsylvania
خط الإنقاذ للمركز الوطني لمنع الانتحار

إذا كان هناك حاجة إلى رعاية أو دعم للصحة العقلية، يمكنك التعرف على المزيد عن الخدمات في ولاية Pennsylvania من خلال الموقع الإلكتروني

[Mental Health in PA https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-PA/Pages/default.aspx](https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-PA/Pages/default.aspx)

Keystone First VIP Choice يُمثل خطة رعايتنا الصحية للأشخاص المؤهلين من ذوي الاحتياجات الخاصة لتلقي خطة الرعاية الصحية المزدوجة (D-SNP). خطة **Keystone First VIP Choice** متاحة للمشاركين المنتسبين لبرنامج الرعاية الصحية Medicare بالإضافة لخطة Community HealthChoices. في حال كنت من المشاركين المؤهلين حديثاً لبرنامج Medicare، سيتم تسجيلك بشكل تلقائي في خطة **Keystone First VIP Choice** إلا في حال اخترتم ألا يتم إدراجكم في التسجيل التلقائي، وفضلتم اختيار خطة رعاية صحية أخرى. في حال لم تكن عضواً حالياً في **Keystone First VIP Choice** وأردت أن تعرف المزيد، يرجى زيارة الموقع www.keystonefirstvipchoice.com للحصول على مزيد من المعلومات.

خدمات الاتصالات

تستطيع **Keystone First CHC** تزويدك بهذا الكتيب وبمعلومات أخرى تحتاج إليها بلغات أخرى غير الإنجليزية بدون تكلفة عليك. كما تستطيع **Keystone First CHC** تزويدك بكتيبك وبمعلومات أخرى ذات أهمية تحتاج إليها لمعرفة وفهم المزايا والخدمات بصيغ أخرى مثل الـ CD والـ DVD، وبطريقة برايل، والمطبوعات الكبيرة، والوسائل الإلكترونية، وصيغ أخرى إذا احتجتها، بدون تكلفة عليك. يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)** حتى تتمكن من مساعدتك في أي شيء تحتاجه. يختلف الإطار الزمني للحصول على المستندات بناءً على نوع المستند والصيغة المطلوبة.

كما ستقوم **Keystone First CHC** بتعيين مترجم فوري، بما في ذلك خدمات لغة الإشارة الأمريكية أو خدمات الصُم والبُكم، في حال كنت لا تتحدث أو تفهم اللغة الإنجليزية أو في حال كنت أصم أو تعاني من صعوبة في السمع. هذه الخدمات متوفرة بدون أي تكلفة عليك. في حال كنت بحاجة لمترجم فوري، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)** وسيقوم فريق خدمات المشاركين بإيصالك بخدمة الترجمة الفورية التي تلبي احتياجاتك. لخدمات الصُم والبُكم "الهاتف النصي"، اتصل برقمنا الهاتفي المُخصص **1-855-235-4976**. إذا كنت تستخدم لغة الإشارة الأمريكية والهاتف المرئي للتواصل، فبإمكانك الاتصال بالهاتف العام لـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**.

في حال كان مُقدم الرعاية الأولية أو أي مزود آخر خاص بك لا يستطيع تقديم خدمة الترجمة الفورية لمواعيدك، فإن **Keystone First CHC** ستتكفل بتقديمها لك. اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)** في حال كنت بحاجة لمترجم فوري لأحد مواعيدك.

برنامج العيش باستقلالية للمسنين (LIFE)

في حال كنت تبلغ من العمر 55 عامًا على الأقل، فربما يكون بإمكانك الالتحاق ببرنامج LIFE عوضًا عن برنامج Community HealthChoices. يُغطي برنامج LIFE الخدمات الطبية، وأدوية الوصفات الطبية، والصحة السلوكية، وتأمين المواصلات، والخدمات الداعمة للأشخاص البالغين من العمر 55 عامًا أو أكبر ويستوفون المتطلبات المتعلقة

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

بالمقاطعة التي يقطنون فيها، ومقدار الرعاية التي يحتاجونها، وطبيعة الدعم المالي اللازم. لمزيد من المعلومات عن برنامج العيش باستقلالية للمسنين (LIFE)، اتصل باختصاصي التسجيل على الرقم 1-877-550-4227.

التسجيل

كي تحصل على الخدمات في Community HealthChoices، فأنت تحتاج إلى أن تظل مؤهلاً ضمن برنامج المساعدة الطبية. ستحصل على الأوراق أو مكالمة هاتفية بخصوص تجديد أهليتك. من المهم أن تتبع التعليمات حتى لا تنتهي عضويتك في برنامج المساعدة الطبية. إذا كانت لديك أسئلة عن أي أوراق تحصل عليها أو إذا كنت غير متأكد مما إذا كانت أهليتك ضمن برنامج المساعدة الطبية محدثة أم لا، اتصل بخدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**). أو مكتب مساعدة المقاطعة الخاص بك.

خدمات التسجيل

يعمل برنامج المساعدة الطبية مع اختصاصي التسجيل لدى وكيل التسجيل المستقل (IEB) لمساعدتك على التسجيل في Community HealthChoices. لقد تلقيت معلومات حول اختصاصي التسجيل مع المعلومات التي تلقيتها حول اختيار خطة Community HealthChoices عندما أصبحت مؤهلاً للدخول ضمن خطة Community HealthChoices. يمكن لاختصاصي التسجيل إعطاؤك معلومات حول كافة خطط Community HealthChoices في منطقتك ومساعدتك في حال رغبت بتغيير خطة Community HealthChoices الخاصة بك، أو إذا انتقلت إلى مقاطعة أخرى، أو إذا كنت ترغب في التغيير من برنامج Community HealthChoices إلى برنامج LIFE.

يمكن لاختصاصي التسجيل مساعدتك فيما يلي:

- اختيار خطة Community HealthChoices.
- تغيير خطة Community HealthChoices.
- اختيار مقدم رعاية صحية أولية عند تسجيلك أول مرة في خطة Community HealthChoices.
- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بجميع خطط Community HealthChoices.
- تحديد ما إذا كان لديك احتياجات خاصة، مما قد يساعدك في اتخاذ قرار بشأن خطة Community HealthChoices التي يجب اختيارها.
- إعطاؤك مزيد من المعلومات حول خطة Community HealthChoices الخاصة بك.

للاتصال باختصاصي التسجيل، اتصل بالرقم 1-844-824-3655 أو 711 (الهاتف النصي).

تغيير خطة Community HealthChoices الخاصة بك

إذا كنت جديدًا في برنامج Community HealthChoices تتضمن المعلومات التي تم إرسالها إليك عن خطط Community HealthChoices في منطقتك كيفية الاتصال باختصاصي التسجيل لاختيار خطة Community HealthChoices ومقدم الرعاية الصحية الأولية. إذا لم تختَر خطة، سيتم اختيار خطة Community HealthChoices لك.

يمكنك تغيير خطة Community HealthChoices الخاصة بك في أي وقت، ولأي سبب كان. لتغيير خطة Community HealthChoices الخاصة بك، يرجى الاتصال باختصاصي التسجيل على الرقم 1-844-824-3655

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

أو (الهاتف النصي: 711). سيخبرونك بموعد بدء التغيير للخطة الجديدة من Community HealthChoices، وإلى حين حدوث ذلك ستبقى ضمن خطة **Keystone First CHC**. قد يستغرق الأمر مدة 6 أسابيع ليأخذ تغيير خطة Community HealthChoices مجراه. استخدم بطاقة عضوية **Keystone First CHC** عند حضور مواعيدك إلى حين بدء الخطة الجديدة.

التغييرات في الأسرة

اتصل بمكتب مساعدة المقاطعة وخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) في حال كان هنالك أي تغييرات في أسرتك.

على سبيل المثال:

- إحدى نساء أسرتك قد أصبحت حامل أو وضعت وليدًا جديدًا.
- حدث تغيير في عنوانك أو رقم هاتفك.
- أنت أو أحد أفراد الأسرة الذي يعيش معك حصل على تأمين صحي آخر.
- أنت أو أحد أفراد الأسرة الذي يعيش معك يعاني من مرض شديد أو أصبح معاقًا.
- انتقل أحد أفراد أسرتك للعيش في منزلك أو خارج المنزل.
- حدوث حالة وفاة في الأسرة.

تذكر أنه من المهم الاتصال بمكتب مساعدة المقاطعة على الفور إذا حدثت أي تغييرات في أسرتك لأن التغيير قد يؤثر على مزايك.

ماذا يحدث إذا انتقلت للعيش في مكان آخر

اتصل بمكتب مساعدة المقاطعة إذا انتقلت للعيش خارج مقاطعتك. أما إذا خرجت من الولاية، فلن تكون قادرًا على الحصول على الخدمات من خلال **Community HealthChoices**. سينيهي مسؤول الحالة الخاص بك مزايك في **Pennsylvania**. ستحتاج إلى التقدم بطلب للحصول على مزايا في الولاية الجديدة التي ستعيش فيها.

خسارة المزايا

توجد بعض الأسباب التي قد تجعلك تخسر مزايك.

على سبيل المثال:

- انتهاء خطة المساعدة الطبية لأي سبب من الأسباب. إذا كنت مؤهلاً للحصول على المساعدة الطبية مرة أخرى خلال 6 أشهر، فسيتم إعادة تسجيلك في خطة **Community HealthChoices** نفسها ما لم تختار خطة مختلفة ضمن **Community HealthChoices**.
- إذا ذهبت إلى دار رعاية خارج **Pennsylvania**.
- إذا احتلت بالعيش على المساعدة الطبية وانتهت فرصك في جميع الطعون.
- إذا ذهبت إلى مستشفى الصحة العقلية في الولاية لأكثر من 30 يومًا على التوالي.
- إذا تم سجنك.

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

معلومات عن مقدمي الرعاية

يزودك دليل مُقدمي Keystone First CHC بمعلومات حول شبكة مُقدمي خدمات Keystone First CHC. يمكنك العثور على دليل مقدمي الرعاية من خلال الموقع الإلكتروني التالي: www.keystonefirstchc.com. بإمكانك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976) لطلب نسخة من دليل مقدمي الخدمات أو لطلب معلومات حول الكليات التي تخرج منها الأطباء أو برنامج الإقامة الخاص بهم. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات المشاركين للحصول على مساعدة في العثور على مقدم رعاية صحية. يتضمن دليل مقدمي الرعاية المعلومات التالية عن شبكة مقدمي الرعاية:

- الاسم والعنوان وعنوان الموقع الإلكتروني وعنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف.
- ما إذا كان مقدم الرعاية يقبل المرضى الجدد أم لا.
- أيام وساعات العمل
- مؤهلات مقدم الرعاية الصحية وشهادات البورد
- الاختصاصات والخدمات التي يوفرها مقدم الرعاية
- ما إذا كان مقدم الرعاية يتحدث لغات أخرى غير الإنجليزية، وإذا كان الأمر كذلك، فما هي تلك اللغات
- ما إذا كانت مواقع مقدمي الرعاية يمكن الوصول إليها بكرسي متحرك أم لا

قد تتغير المعلومات الموجودة في دليل مقدمي الرعاية الصحية المطبوع. يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين للتحقق مما إذا كانت المعلومات الموجودة في دليل مقدمي الرعاية الصحية حديثة. يتم تحديث الدليل الموجود عبر الإنترنت يومياً. بإمكانك أيضاً طلب نسخة مطبوعة من دليل مُقدمي الرعاية.

اختيار مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك

مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك هو الطبيب أو مجموعة الأطباء الذين يقدمون الرعاية ويعملون مع مقدمي الرعاية الصحية الآخرين لضمان حصولك على خدمات الرعاية الصحية التي تحتاجها. يحيلك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك إلى الاختصاصيين الذين تحتاجهم ويتابعون الرعاية التي تحصل عليها من جميع مقدمي الرعاية الآخرين.

قد يكون مقدم الرعاية الصحية الأولية طبيب الأسرة أو طبيب ممارس عام أو طبيب أطفال أو طبيب باطني (طبيب الطب الباطني). يمكنك أيضاً اختيار ممرض ممارس مسجل معتمد كمقدم رعاية صحية أولية. يعمل الممرض الممارس المسجل المعتمد تحت إشراف طبيب ويستطيع أن يفعل الكثير من الأشياء التي يمكن للطبيب القيام بها مثل وصف الدواء وتشخيص الأمراض.

بعض الأطباء لديهم اختصاصيين طبيين آخرين قد يكشفون عليك ويقدمون الرعاية والعلاج تحت إشراف مقدم الرعاية الصحية الأولية.

وقد يكون بعض هؤلاء المهنيين الطبيين:

- مساعدي الأطباء
- أطباء مقيمين
- ممرضة - قابلة معتمدة

إذا كان لديك رعاية طبية، بإمكانك الاستمرار مع مزود الرعاية الأولية الخاص بك حتى لو كان هذا المزود ليس ضمن شبكة Keystone First CHC. إذا لم يكن لديك رعاية طبية، فإن مزود الرعاية الطبية يجب أن يكون ضمن شبكة Keystone First CHC.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

إذا كان لديك احتياجات خاصة، يمكنك أن تطلب اختصاصي أن يكون مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك. يجب على الاختصاصي الموافقة على أن يكون مزود الرعاية الأولية الخاص بك ويجب أن يكون ضمن شبكة **Keystone First CHC**.

يمكن لاختصاصي التسجيل مساعدتك في اختيار أول مزود للرعاية الصحية الأولية لدى **Keystone First CHC**. إذا لم تختَر مقدم رعاية صحية أولية من خلال اختصاصي التسجيل خلال 14 يوماً من تاريخ اختيارك لـ **Keystone First CHC**، فسختار نحن مقدم رعاية صحية أولية لك.

تغيير مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك

إذا كنت ترغب بتغيير مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لأي سبب كان، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)** لطلب مُقدم رعاية أولية جديد. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في العثور على مقدم رعاية صحية أولية جديد، يمكنك زيارة الموقع **www.keystonefirstchc.com** الذي يحتوي على دليل لمقدمي الرعاية أو اطلب من خدمات المشاركين أن يرسلوا لك دليلاً مطبوعاً لمقدمي الرعاية.

سيخبرك ممثل خدمات المشاركين متى يمكنك البدء في مراجعة مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك.

عند تغيير مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك، فبإمكان **Keystone First CHC** مساعدتك على إجراءات تنسيق نقل سجلاتك الطبية من مزود الرعاية الأولية القديم إلى مزود الرعاية الأولية الجديد. في حالات الطوارئ، ستساعد **Keystone First CHC** على نقل السجلات الطبية الخاصة بك في أقرب وقت ممكن.

إذا كان لديك طبيب أطفال أو أخصائي طب أطفال كمقدم رعاية صحية أولية، يمكنك طلب المساعدة للانتقال إلى مقدم رعاية صحية أولية يقدم خدمات للبالغين.

إذا كنت ضمن برنامج Medicare، فيجب عليك الاتصال بالجهة المسؤولة عن خطة Medicare لتغيير مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك.

زيارات العيادات

تحديد موعد مع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك

لتحديد موعد مع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك اتصل بعيادته. إذا احتجت إلى مساعدة للحصول على موعد، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى موعدك مع طبيبك، يُرجى الرجوع إلى قسم برنامج المواصلات (MATP) في صفحة 54 من هذا الدليل أو اتصل بخدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** على رقم الهاتف المذكور آنفاً.

إذا لم تكن بحوزتك بطاقة عضوية **Keystone First CHC** عند الحضور لأحد مواعيدك، يرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**. سنزودك برقم عضويتك. قم بتدوين رقم عضويتك على خطاب الترحيب الموجود ضمن باقة الترحيب بالمشاركين الجديد. خذ معك للحصول على الخدمات التي تحتاجها. يجب على مقدم الرعاية الصحية أيضاً الاتصال بـ **Keystone First CHC** للتأكد من استحقاقك. في حال كان لديك اشتراك ببرنامج Medicare، يرجى أيضاً إخبار مُقدم الرعاية الأولية الخاص بك بالجهة التي تغطي رعايتك الصحية.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

معايير تحديد المواعيد

يجب أن يستوفي مقدمو الرعاية الصحية في **Keystone First CHC** معايير تحديد المواعيد التالية:

- يتعين على مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أن يراك خلال 10 أيام عمل من موعد طلبك موعد روتيني.
- يجب ألا تضطر إلى الانتظار في غرفة الانتظار أكثر من 30 دقيقة، إلا إذا كان لدى الطبيب حالة طارئة.
- إذا كان لديك حالة طبية عاجلة، يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يراك خلال 24 ساعة من وقت اتصالك به لتحديد موعد معه.
- إذا كان لديك حالة طارئة، يجب على مقدم الرعاية الصحية رؤيتك فورًا أو إحالتك إلى غرفة طوارئ.
- إذا كنتِ حاملًا و
 - في الثلث الأول من الحمل، يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يراك خلال 10 أيام عمل من معرفة **Keystone First CHC** أنكِ حامل.
 - في الثلث الثاني من الحمل، يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يراك خلال 5 أيام عمل من معرفة **Keystone First CHC** أنكِ حامل.
 - في الثلث الأخير من الحمل، يجب على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أن يراك خلال 4 أيام عمل من معرفة **Keystone First CHC** أنكِ حامل.
 - إذا كان لديك حمل عالي الخطورة، يتعين على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك رؤيتك خلال 24 ساعة من معرفة **Keystone First CHC** أنكِ حامل.

الإحالات

الإحالة هي عندما يرسلك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك إلى اختصاصي. الاختصاصي هو طبيب، (أو مجموعة أطباء)، أو ممرض ممارس مسجل معتمد يركز ممارسته على علاج مرض واحد أو حالة طبية واحدة أو جزء محدد من الجسم. إذا ذهبت إلى أخصائي دون الحصول على إحالة من مُقدم رعايتك الأولية، فقد يتوجب عليه تحمل الكلفة المالية.

إذا لم يكن لدى **Keystone First CHC** على الأقل 2 من الاختصاصيين في منطقتك، وأنت لا ترغب بالتعامل مع الاختصاصي الموجود في منطقتك، فإن **Keystone First CHC** ستعمل على إيجاد اختصاصي آخر خارج شبكتها دون أن تحملك أي تكلفة مالية. يجب على مزود الرعاية الأولية الخاص بك التواصل مع **Keystone First CHC** ليُعلم **Keystone First CHC** بأنك ترغب بإيجاد اختصاصي آخر خارج نطاق شبكتها ومن ثم الحصول على الموافقة من قبل **Keystone First CHC** قبل رؤيتك للاختصاصي.

سيساعدك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك على تحديد موعد مع الاختصاصي. سيعمل مقدم الرعاية الصحية الأولية والاختصاصي معك ومع بعضهم البعض لضمان حصولك على الرعاية الصحية التي تحتاجها.

قد يكون لديك في بعض الأحيان حالة طبية خاصة تحتاج فيها إلى مراجعة اختصاصي كثيرًا. عندما يحيلك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لعدة زيارات إلى الاختصاصي، حينئذ يسمى ذلك إحالة دائمة.

للحصول على قائمة بشبكة اختصاصي **Keystone First CHC**، يرجى الاطلاع على دليل المزودين عبر موقعنا الإلكتروني www.keystonefirstchc.com أو من خلال الاتصال على خدمات المشاركين لطلب المساعدة أو طلب نسخة مطبوعة من دليل مُقدمي الرعاية.

كُتِيب المشاركين ببرنامج **Keystone First Community HealthChoices 2024**

الإحالات الذاتية

الإحالات الذاتية هي الخدمات التي تحصل عليها بنفسك دون الحاجة للرجوع إلى مزود الرعاية الأولية الخاص بك لتحصل على الخدمة. يجب عليك استخدام مزود تابع لشبكة **Keystone First CHC** إلا إذا حصلت على موافقة من **Keystone First CHC** لرؤية مزود خارج نطاق شبكتها أو إذا تم الإشارة إليه أدناه.

لا تتطلب الخدمات التالية إحالة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك:

- الزيارات قبل الولادة.
- رعاية التوليد الروتينية
- رعاية أمراض النساء الروتينية
- خدمات تنظيم الأسرة الروتينية (بالإمكان المتابعة لدى مقدم رعاية من خارج الشبكة دون الحاجة إلى موافقة)
- خدمات الأسنان الروتينية
- الفحوصات الروتينية للعين
- خدمات الطوارئ

لن تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لخدمات الصحة السلوكية. لمزيد من المعلومات، يمكنك الاتصال بمؤسسة رعاية مدارة للصحة السلوكية. لمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع إلى القسم 7 من الكتيب، في صفحة 69.

الرعاية بعد ساعات الدوام

يمكنك الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك للمشاكل الطبية غير الطارئة على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع. سيساعدك مهنيو الرعاية الصحية حسب الطلب بشأن أي رعاية أو علاج تحتاجه.

لدى **Keystone First CHC** خط اتصال ترميضي مجاني ساخن على الرقم **1-855-332-0117** حيث يمكنك الاتصال على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع. ستتحدث معك ممرضة بشأن الأمور الصحية العاجلة الخاصة بك. هذا الخط غير مخصص لحالات الطوارئ. في حال كنت تعاني من حالة طارئة، ينبغي عليك زيارة أقرب قسم للطوارئ أو الاتصال بالرقم 911 أو بخدمة الإسعاف المحلية لديك.

تنسيق الخدمات

إذا كنت تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل (LTSS)، وكنت بحاجة إلى المزيد من الخدمات أو خدمات مختلفة، فسيساعدك منسق الخدمات لتحصل على خدماتك ويتأكد من حصولك على الخدمات التي تحتاجها. سيتصل بك منسق الخدمات بعد أن تبدأ التغطية الخاصة بك مع **Keystone First CHC**. كما يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين إذا كنت بحاجة إلى التحدث مع منسق الخدمات الخاص بك. انظر صفحة 57 للمزيد من المعلومات عن الخدمات والدعم طويل الأجل.

اقتراحات المشاركين

اقتراح تغييرات على السياسات والخدمات

ترغب **Keystone First CHC** بالاستماع لأرائك بخصوص أفضل الطرق التي يمكنها أن تحسن من تجربتك مع

كُتِيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

Community HealthChoices. إذا كان لديك أي اقتراحات بخصوص تحسين البرنامج أو بخصوص تقديم الخدمات بشكل مختلف، يرجى الاتصال على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

اللجنة الاستشارية للمشاركين في Keystone First CHC

تمتلك **Keystone First CHC** لجنة استشارية للمشاركين (PAC)، وتشتمل هذه اللجنة على المشاركين، شبكة مُقدمي الرعاية، ومُقدمي الرعاية المباشرة. تقدم اللجنة الاستشارية (PAC) النصائح لصالح **Keystone First CHC** بخصوص أفضل التجارب والاحتياجات للمشاركين من أمثالك. يتم عقد اجتماع وجاهي للجنة مرة واحدة على الأقل كل 3 شهور. للمزيد من المعلومات حول اللجنة الاستشارية للمشاركين (PAC)، يرجى الاتصال على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو زيارة الموقع الإلكتروني **www.keystonefirstchc.com**.

برنامج تحسين الجودة لدى Keystone First CHC

تحمل Keystone First CHC على عاتقها مهمة مساعدة الناس للحصول على الرعاية، والبقاء بصحة جيدة، وبناء مجتمعات صحيّة.

- فريق الجودة لدينا يدعم هذه المهمة عبر مراقبة الرعاية الصحية والخدمات التي تتلقاها.
 - هدفنا أن نرتقي بصحة وعافية مشاركيننا. فريق الجودة لدينا:
 - يدرس إجراءات تقديم خدماتنا الصحية والخدمية لمعرفة كيفية تقديمها بصورة أفضل.
 - يُنشئ برامج لخدمة مشاركيننا ممن هم بحاجة لرعاية خاصة.
 - يقوم بعمل استبانات للمشاركين ومُقدمي الرعاية ويدرس النتائج لتحسين خدماتنا.
 - يقوم بمراجعة جودة الرعاية والخدمات المقدمة من قبل مُقدمي الرعاية في التخصصات الطبية، والعناية بالأسنان، والرؤية، والصيدلة التابعين لـ **Keystone First CHC**.
- نبحث عن الأماكن التي تحتاج إلى تطوير لنحسنها.

اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) إذا كنت:

- ترغب بمعرفة المزيد عن فريق الجودة لدينا وعن أهدافه وأنشطته وإنجازاته.
- تعتقد أنك لم تحصل على رعاية جيدة. سيبحث فريقنا في هذا الأمر.
- تريد العودة من المستشفى إلى المنزل وتحتاج إلى مساعدة. بإمكان فريقنا مساعدتك.

القسم - 2

الحقوق والمسؤوليات

حقوق ومسؤوليات المشاركين

لا تقوم **Keystone First CHC** ولا مقدمو الرعاية الصحية ضمن شبكتها بالتمييز ضد المشاركين على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو الأصل القومي أو الإعاقة أو السن أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو على أي أساس آخر يحظره القانون.

بصفتك مشاركًا في **Keystone First CHC** فإنك تتمتع بالحقوق والمسؤوليات التالية.

حقوق المشاركين

لديك الحق فيما يلي:

1. أن تُعامل باحترام، ومراعاة كرامتك وحاجتك إلى الخصوصية من قبل موظفي **Keystone First CHC** ومقدمي الرعاية الصحية ضمن شبكتها.
2. أن تحصل على المعلومات بطريقة يمكنك فهمها بسهولة وأن تجد المساعدة عندما تحتاجها.
3. الحصول على المعلومات التي يمكنك فهمها بسهولة عن **Keystone First CHC** وخدماتها، وأطبائها ومقدمي الرعاية الطبية الآخرين الذين يعالجونك.
4. أن تختار مقدمي الرعاية الصحية في الشبكة الذين تريدهم أن يعالجوك.
5. الحصول على خدمات الطوارئ عندما تحتاجها من أي مقدم رعاية صحية بدون موافقة **Keystone First CHC**.
6. الحصول على المعلومات التي يمكنك فهمها بسهولة والتحدث مع مقدمي الرعاية الصحية عن خياراتك العلاجية والمخاطر العلاجية والفحوصات التي يمكن القيام بها ذاتيًا دون أي تدخل من **Keystone First CHC**.
7. اتخاذ جميع القرارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج. إذا لم تتمكن من اتخاذ قرارات العلاج بنفسك، فلديك الحق في أن يكون لديك شخص آخر يساعدك على اتخاذ القرارات أو أن يتخذ القرارات نيابة عنك.
8. أن تتحدث مع مقدمي الرعاية الصحية بخصوصية وأن يتسم التعامل مع معلوماتك وسجلاتك المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك بسرية.
9. أن تطلع على سجلاتك الطبية والحصول على نسخة منها وطلب تغييرات أو تصحيحات لسجلاتك.
10. طلب رأي آخر.
11. أن تقدم تظلمًا إذا لم توافق على قرار **Keystone First CHC** بعدم وجود ضرورة طبية بالنسبة لك للحصول على خدمة ما.
12. أن تقدم شكوى إذا كنت غير راضٍ عن الرعاية أو العلاج الذي تلقينته.
13. أن تطلب جلسة إنصاف من إدارة الخدمات الإنسانية.

كُتِيب المشاركون ببرنامج **Keystone First Community HealthChoices 2024**

14. ألا يكون هناك أي شكل من أشكال التقييد أو الفصل المستخدمة لإرغامك على فعل شيء ما لتأديبك، بغرض تسهيل أمور مقدم الرعاية الصحية، أو لمعاقتك.
15. الحصول على معلومات عن الخدمات التي لا تغطيها **Keystone First CHC** أو مقدم الرعاية الصحية بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية وكيفية الحصول على تلك الخدمات.
16. أن تمارس حقوقك دون أن يؤثر ذلك سلبيًا على الطريقة التي تعاملك بها إدارة الخدمات الإنسانية و **Keystone First CHC** وشبكة مقدمي الرعاية الصحية.
17. تقديم التوجيهات المسبقة. يُرجى الرجوع إلى القسم 6 صفحة 67 لمزيد من المعلومات.
18. تقديم توصيات حول حقوق ومسؤوليات المشاركين لدى **Keystone First CHC**.

مسؤوليات المشاركين

يحتاج المشاركون إلى العمل مع مقدمي الرعاية الصحية والخدمات والدعم طويل الأجل. تحتاج **Keystone First CHC** إلى مساعدتك كي تحصل على الخدمات والدعم الذي تحتاجه.

فيما يلي الأشياء التي يجب عليك القيام بها:

1. توفير المعلومات التي يحتاجها مقدمو الرعاية الصحية الخاصين بك، قدر الإمكان.
2. اتباع التعليمات والإرشادات التي يقدمها مقدمو الرعاية الصحية الخاصين بك.
3. المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن الرعاية الصحية والعلاج الخاصين بك.
4. العمل مع مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك لإعداد وتنفيذ خطط علاجك.
5. أخبر مقدمي الرعاية الصحية الخاصين ما تريده وتحتاجه.
6. تعرف على تغطية **Keystone First CHC** بما في ذلك جميع المزايا التي يشملها ولا يشملها التأمين الصحي والحدود.
7. استخدم شبكة مقدمي الرعاية الصحية فقط ما لم توافق **Keystone First CHC** على مقدم رعاية صحية خارج الشبكة أو كنت ضمن برنامج Medicare.
8. إحالتك من قبل مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لمراجعة اختصاصي عندما لا يكون الاختصاصي ضمن قائمة الإحالة الذاتية.
9. احترام المرضى الآخرين، طاقم تقديم الرعاية الصحية والعاملين معهم.
10. بذل جهد حقيقي لدفع الرسوم الخاصة بك.
11. إبلاغ إدارة الخدمات الإنسانية عن الغش وإساءة الاستخدام من خلال الخط الساخن للإبلاغ عن الغش وإساءة الاستخدام.

الخصوصية والسرية

يتعين على **Keystone First CHC** أن تحمي خصوصية معلوماتك الصحية المحمية. كما يتعين على **Keystone First CHC** إخبارك متى يجوز استخدام معلوماتك الصحية الشخصية أو مشاركتها مع الآخرين. يشمل ذلك مشاركة معلوماتك الصحية الشخصية مع مقدمي الرعاية الصحية الذين يعالجونك أو كي تتمكن **Keystone First CHC** من دفع التكاليف لمقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك. كما تتضمن مشاركة معلوماتك الصحية الشخصية مع إدارة الخدمات الإنسانية. هذه المعلومات مدرجة ضمن إشعار ممارسات الخصوصية لدى **Keystone First CHC**. للحصول على نسخة من إشعار الخصوصية من **Keystone First CHC** يرجى الاتصال على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النسي **1-855-235-4976**) أو زيارة **www.keystonefirstchc.com**.

الرسوم

الرسوم هي المبلغ الذي تدفعه مقابل بعض الخدمات المشمولة. وعادةً ما تكون مبلغًا بسيطًا فقط. سيُطلب منك دفع مبلغ الرسوم مقدّمًا عند حصولك على الخدمة، ولكن لا يمكن رفض منحك الخدمة إذا لم تكن قادرًا على دفع تلك الرسوم آنذاك. إذا لم تدفع الرسوم وقت تقديم الخدمة، قد تتلقى فاتورة من مقدم الرعاية الصحية الخاص بك لتسديد الرسوم.

يمكن الاطلاع على مبالغ الرسوم في جدول الخدمات المغطاة بداية من صفحة 28 من هذا الكتيب.

لا يتعين على المشاركين التاليين دفع الرسوم:

- النساء الحوامل (بما في ذلك فترة ما بعد الولادة "النفاس")
- المشاركون الذين يعيشون في منشأة رعاية طويلة الأجل، بما في ذلك مرافق الرعاية الوسيطة للمعاقين ذهنيًا وممن لديهم حالات أخرى ذات صلة أو مؤسسة طبية أخرى.
- المشاركون الذين يعيشون في منزل رعاية شخصية أو دار رعاية منزلية.
- المشاركون المؤهلون للحصول على مزايا في إطار برنامج الوقاية والعلاج من سرطان الثدي وعنق الرحم.
- المشاركون الذين يتلقون الرعاية التلطيفية.

لا تتطلب الخدمات التالية دفع رسوم:

- خدمات الطوارئ
- خدمات المختبر
- خدمات تنظيم الأسرة، بما في ذلك لوازم الخدمات
- الخدمات التلطيفية
- الخدمات الصحية المنزلية
- خدمات الإقلاع عن التدخين
- الزيارات إلى مقدم الرعاية الصحية الأولية/المرضى الممارس المسجل المعتمد الخاصين بك.

ماذا لو تم تحميلي برسوم لا أوافق عليها؟

إذا كنت تعتقد أن مقدم الرعاية قد قام فرض عليك مبلغ رسوم خاطئ، أو إذا كنت تعتقد أنه لا ينبغي عليك دفع رسوم على خدمة معينة، بإمكانك تقديم شكوى إلى **Keystone First CHC**. يُرجى مراجعة القسم 8، الشكاوى والتظلمات، وجلسات الإنصاف للحصول على معلومات حول كيفية تقديم شكوى، أو الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النسي **1-855-235-4976**).

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

معلومات الفواتير

لا يتعين على مقدمي الرعاية في شبكة **Keystone First CHC** فرض رسوم على الخدمات اللازمة طبيًا وخاضعة لتغطية **Keystone First CHC**. حتى ولو لم يحصل مُقدم الرعاية أي دفعة مالية أو المبلغ الكامل نظير خدماته من **Keystone First CHC**، فإنه لا ينبغي على مُقدم الرعاية فرض أي رسوم عليك. هذا الأمر ينطوي تحت مُسمى توازن الأجر.

متى يمكن لمقدم الرعاية الصحية فوترتك؟

يجوز لمقدمي الرعاية الصحية فوترتك في الحالات التالية:

- لم تقم بدفع رسومك.
- إذا تلقيت خدمات من مزود خارج نطاق الشبكة دون الحصول على موافقة من **Keystone First CHC** وأخبرك مقدم الرعاية الصحية قبل تلقي الخدمة بأن هذه الخدمة لن يتم تغطيتها وأنت وافقت على الدفع مقابل الخدمة.
- إذا تلقيت خدمات لا تغطيها **Keystone First CHC** وأخبرك مقدم الرعاية الصحية قبل تلقي الخدمة بأن هذه الخدمة لن يتم تغطيتها وأنت وافقت على الدفع مقابل الخدمة.
- إذا تلقيت خدمة من مقدم رعاية صحية غير مسجل في برنامج المساعدة الطبية.
- إذا لم يتم إحالتك من قبل مُقدم رعايتك الأولية أو مُقدم رعاية آخر عندما يكون هناك حاجة للإحالة، وأخبرك مقدم الرعاية الصحية قبل تلقي الخدمة بأن هذه الخدمة لن يتم تغطيتها وأنت وافقت على الدفع مقابل الخدمة.
- إذا تم رفض طلبك المتعلق باستثناءات البرامج أو الاستثناءات في حدود المزايا وأبلغك مُقدم الرعاية بشكل مسبق بأن عليك تحمل تكلفة الخدمة.
- إذا حصلت على خدمات من خلال انتحالك لشخصية أخرى أو باستخدامك لبطاقة تأمين صحي خاصة بشخص آخر.

ماذا أفعل إذا تلقيت فاتورة؟

إذا تلقيت فاتورة من مقدم رعاية صحية في شبكة **Keystone First CHC** وكنت تعتقد أن مقدم الرعاية الصحية لم يكن يتعين عليه فوترتك، حينئذ يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

إذا حصلت على فاتورة من مقدم رعاية صحية لأحد الأسباب أنفة الذكر التي تسمح لمقدم الرعاية الصحية بفوترتك، فيجب عليك دفع الفاتورة أو الاتصال بمقدم الرعاية الصحية.

التزامات الأطراف الأخرى

قد يكون لديك تأمين Medicare أو تأمين صحي آخر. Medicare أو التأمين الصحي الآخر هو التأمين الأساسي الخاص بك. يعرف هذا التأمين الآخر باسم "التزامات الأطراف الأخرى". عدم وجود تأمين آخر لديك لا يؤثر على أهليتك لبرنامج المساعدة الطبية. في معظم الحالات، ستدفع Medicare أو التأمين الآخر لمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو لغيره قبل أن تدفع **Keystone First CHC**. يمكن فوترة **Keystone First CHC** فقط مقابل المبلغ الذي لا تدفعه Medicare أو التأمين الصحي الآخر.

يجب أن تخبر كلاً من مكتب مساعدة المقاطعة وخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) إذا كان لديك تأمين Medicare أو تأمين صحي آخر. عندما تذهب إلى مقدم رعاية صحية أو صيدلية

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

يجب عليك إخبار مقدم الرعاية الصحية أو الصيدلانية بجميع أشكال التأمين الطبي لديك وأن تظهر لهما بطاقة Medicare أو بطاقة تأمين أخرى أو بطاقة ACCESS أو EBT وبطاقة عضوية Keystone First CHC. سيساعد ذلك على التأكد من دفع فواتير الرعاية الصحية الخاصة بك في الوقت المناسب وبشكل صحيح.

تنسيق المزايا

إذا كنت عضوًا في Medicare وكانت الخدمة أو الرعاية الأخرى التي تحتاجها تغطيها Medicare، حينئذٍ يمكنك الحصول على الرعاية الصحية من أي مقدم رعاية صحية ضمن شبكة Medicare. لا يتعين على مقدم الرعاية الصحية أن يكون ضمن شبكة Keystone First CHC أو مُسجل في برنامج Medicaid. كما لا يتعين عليك الحصول على إذن مسبق من Keystone First CHC أو إحالات من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك التابع لـ Medicare لمراجعة اختصاصي. ستعمل Keystone First CHC مع Medicare لتحديد ما إذا كانت تحتاج إلى الدفع لمقدم الرعاية الصحية بعد أن تدفع Medicare أولاً.

إذا كنت بحاجة إلى خدمة لا تغطيها Medicare ولكن تغطيها Keystone First CHC حينئذٍ يجب عليك الحصول على الخدمة من مقدم رعاية صحية ضمن شبكة Keystone First CHC. جميع قواعد Keystone First CHC مثل الإذن المسبق وإحالات الاختصاصيين، تنطبق على هذه الخدمات.

إذا لم تكن عضوًا في Medicare ولكن لديك تأمين صحي آخر وتحتاج إلى خدمة أو رعاية أخرى مشمولة بتأمينك الآخر، حينئذٍ يجب عليك الحصول على الخدمة من مقدم رعاية صحية ضمن كل من الشبكة التابعة لتأمينك الآخر وشبكة Keystone First CHC معًا. يجب أن تتبع قواعد تأمينك الأخرى وقواعد Keystone First CHC مثل الحصول على إذن مسبق وإحالات الاختصاصيين. ستعمل Keystone First CHC مع تأمينك الآخر لتقرر ما إذا كان يجب عليها دفع مقابل الخدمات بعد أن يدفع التأمين الآخر لمقدم الرعاية الصحية أولاً.

إذا كنت بحاجة إلى خدمة لا يغطيها تأمينك الآخر حينئذٍ يجب عليك الحصول على الخدمة من مقدم رعاية صحية ضمن شبكة Keystone First CHC. جميع قواعد Keystone First CHC مثل الإذن المسبق، تنطبق على هذه الخدمات.

برنامج تقييد متلقي الخدمة

يتطلب برنامج تقييد متلقي الخدمة/المشاركين من متلقي الخدمة استخدام مقدمي رعاية صحية محددين إذا كان المشاركون قد أساءوا أو أفرطوا في استخدام رعايته الصحية أو مزايا الوصفات الطبية. تعمل Keystone First CHC مع إدارة الخدمات الإنسانية لتقرير ما إذا كان ينبغي أن تقتصر رعاية المشاركون على طبيب أو صيدلانية أو مستشفى أو طبيب أسنان أو مقدم رعاية صحية محدد.

كيف يعمل ذلك؟

تراجع Keystone First CHC خدمات الرعاية الصحية وخدمات الأدوية التي استخدمتها. إذا وجدت Keystone First CHC إفراط أو إساءة استخدام لخدمات الرعاية الصحية أو الوصفات الطبية، حينئذٍ ستطلب Keystone First CHC من إدارة الخدمات الإنسانية الموافقة على وضع حد لمقدمي الرعاية الصحية الذين يمكنك استخدام خدماتهم. إذا وافقت إدارة الخدمات الإنسانية على ذلك حينئذٍ سترسل لك Keystone First CHC إشعارًا خطيًا يبين ذلك القيد.

يمكنك اختيار مقدمي الرعاية الصحية أو ستختارهم لك Keystone First CHC. إذا كنت تريد مقدم رعاية صحية آخر غير الذي اختارته لك Keystone First CHC اتصل بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي) 1-855-235-4976. سيستمر هذا القيد لمدة 5 سنوات حتى إذا قمت بتغيير خطط Community HealthChoices.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

إذا كنت لا توافق على قرار الحد من مقدمي الرعاية الصحية، يمكنك الطعن على القرار من خلال طلب جلسة إنصاف من إدارة الخدمات الإنسانية خلال 30 يومًا من تاريخ الرسالة التي تخبرك أن **Keystone First CHC** قد قيدت مقدمي رعايتك الصحية.

يجب عليك التوقيع على طلب مكتوب لجلسة عادلة وإرساله إلى:

Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity - DPPC
Recipient Restriction Section
P.O. Box 2675
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

إذا احتجت إلى مساعدة لطلب جلسة إنصاف، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو الاتصال بمكتب المساعدة القانونية المحلي.

إذا تم استلام طعنك خلال 15 يوم من تاريخ إخطار **Keystone First CHC** لن يتم تطبيق تلك القيود حتى يتم البت في هذا الطعن. إذا تم استلام طعنك خلال أكثر من 15 يوم ولكن خلال 30 يومًا من تاريخ الإخطار، ستطبق تلك القيود حتى يتم البت في هذا الطعن. سيطلعك مكتب الجلسات والطعون خطيًا بتاريخ ووقت ومكان الجلسات. لا يجوز لك تقديم شكوى أو تظلم من خلال **Keystone First CHC** بشأن قرار تقييد مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك.

ستراجع **Keystone First CHC** خدماتك مرة أخرى بعد 5 سنوات لتقرير ما إذا كان ينبغي رفع تلك القيود أم مواصلة واسترسل نتائج مراجعتها إلى إدارة الخدمات الإنسانية. ستخبرك **Keystone First CHC** بنتائج المراجعة خطيًا.

الإبلاغ عن الغش أو إساءة الاستخدام

كيف يمكنني الإبلاغ عن غش أو إساءة استخدام المشاركين؟

إذا كنت تعتقد أن شخصًا ما يستخدم بطاقتك أو بطاقة مشارك آخر في **Keystone First CHC** للحصول على خدمات أو أدوات أو أدوية، أو يزور أو يغير وصفاته الطبية، أو يحصل على خدمات لا يحتاجها، يمكنك الاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن الغش وإساءة الاستخدام لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-866-833-9718** (الهاتف النصي **711**) للإبلاغ **Keystone First CHC** بتلك المعلومات. كما يمكنك الإبلاغ عن هذه المعلومات بالاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن الغش وإساءة الاستخدام (1-844-347-8477) (1-844-DHS-TIPS).

كيف يمكنني الإبلاغ عن غش أو إساءة استخدام مقدم الرعاية الصحية؟

يكون مقدم رعاية صحية ما قد غش عندما يصدر فواتير مقابل خدمات أو أدوات أو أدوية لم تحصل عليها أو فواتير مقابل خدمة غير الخدمة التي تلقيتها. كما أن إصدار فواتير لنفس الخدمة أكثر من مرة أو تغيير تاريخ الخدمة يُعد مثالاً على غش مقدم الرعاية الصحية. للإبلاغ عن غش مقدم الرعاية الصحية، يمكنك الاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن الغش وإساءة الاستخدام لدى **Keystone First CHC** عبر الرقم **1-866-833-9718** (الهاتف النصي **711**). كما يمكنك الإبلاغ عن هذه المعلومات بالاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن الغش وإساءة الاستخدام (1-844-347-8477).

القسم 3 -

خِدمَات الصِّحَّة البِديَّة

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

إدارة الرعاية الصحية

إدارة الرعاية متاحة لجميع المشاركين. سيعمل مدير الرعاية معك ومع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك ومع جميع مقدمي الرعاية الصحية الآخرين ومع تأمينك الصحي الآخر لضمان حصولك على جميع الخدمات التي تحتاجها. كما يمكن لمدير الرعاية أن يساعدك على إيصالك ببرامج حكومية ومحلية أخرى، أو بخطتك التابعة لبرنامج Medicare (في حال كنت مشتركًا).

سيساعدك مدير الرعاية الخاص بك أيضًا عند مغادرة المستشفى أو غير ذلك من التجهيزات الطبية قصيرة الأجل لضمان حصولك على الخدمات التي تحتاجها عندما تعود إلى المنزل. قد تشمل هذه الخدمات زيارات أو علاجات الرعاية المنزلية. تريد **Keystone First CHC** منك أن تكون قادرًا على العودة إلى منزلك في أقرب وقت ممكن.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في أي جزء يتعلق برعايتك أو خدماتك الصحية أو فيما يخص برنامج ولاية أخرى أو برنامج محلي آخر، يُرجى الاتصال بمدير الرعاية أو خدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**.

الخدمات المغطاة

يستعرض الجدول التالي الخدمات التي تغطيها **Keystone First CHC** عندما تكون الخدمات ضرورية من الناحية الطبية. بعض الخدمات لها حدود أو رسوم، أو تتطلب إذنًا مسبقًا من **Keystone First CHC**. إذا كنت بحاجة إلى خدمات تتجاوز الحدود المذكورة أدناه، يمكن لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك طلب استثناء، كما هو موضح لاحقًا في هذا القسم. لا تطبق هذه الحدود إذا كنت حاملًا.

إذا كنت تتلقى خدمات Medicare فإن خطة Medicare هي جهة الدفع الرئيسية لمعظم الخدمات. يرجى الرجوع إلى خطة Medicare للحصول على معلومات حول الخدمات المغطاة، والحدود، والرسوم، والإذن المسبق/الإحالات المطلوبة لتغطية Medicare.

الخدمة		
مقدم الرعاية الصحية الأولية	الحد	غير محدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	لا حاجة لإذن مسبق أو إحالة
اختصاصي	الحد	قد يكون هنالك حدود لبعض الخدمات المتخصصة
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج لإذن مسبق للحصول على بعض الخدمات المتخصصة
ممرض ممارس مسجل معتمد	الحد	غير محدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	لا حاجة لإذن مسبق أو إحالة
مركز صحي / مركز صحي ريفي مؤهل اتحاديًا	الحد	غير محدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	لا حاجة لإذن مسبق أو إحالة

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 HealthChoices Community First Keystone

		الخدمة
الحد	قد يكون لبعض الخدمات حدود	عيادة خارجية خاصة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض الخدمات	
الحد	غير محدود	عيادة خارجية
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض الخدمات	
الحد	غير محدود	خدمات اختصاصي الأقدام
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض خدمات اختصاصي الأقدام	
الحد	غير محدود	خدمات مقوم العظام
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض خدمات مقوم العظام	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	خدمات طبيب العيون
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض الخدمات	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	الرعاية التلطيفية
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	خدمات العناية بالأسنان
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	الأشعة (مثل: الأشعة السينية، والتصوير بالرنين المغناطيسي، والتصوير المقطعي المحوسب)
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	وحدة العمليات الصغرى للعيادات الخارجية
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	مركز جراحي للعناية الطبية الخارجية
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	النقل الطبي للحالات غير الطارئة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	خدمات تنظيم الأسرة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد يتم طلب إذن مسبق لبعض خدمات تنظيم الأسرة	

كُتَيْب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

		الخدمة
الحد	غير محدود	غسيل الكلى
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	خدمات الطوارئ
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	لا حاجة لإذن مسبق أو إحالة	
الحد	غير محدود	خدمات الرعاية العاجلة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	لا حاجة لإذن مسبق أو إحالة	
الحد	غير محدود	خدمات الإسعاف
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	مستشفى المرضى الداخليين
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	مستشفى إعادة تأهيل المرضى الداخليين
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	رعاية الأمومة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الرسوم	غير محدود	أدوية الوصفات الطبية
الإذن المسبق / الإحالة	دواء من علامة تجارية: \$3 لكل وصفة طبية أو إعادة صرف لها عام: \$1 لكل وصفة طبية أو إعادة صرف لها بعض الأدوية ليس لها رسوم	
الحد	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	المكملات الغذائية المعوية/الوريدية
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	خدمات مرافق التمريض
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	قد يتم تطبيق الحدود	الرعاية الصحية المنزلية بما في ذلك خدمات التمريض والمساعدة والعلاج
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	
الحد	غير محدود	المعدات الطبية المعمرة
الرسوم	بدون رسوم	
الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق	

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

الخدمة		
الأطراف الاصطناعية وتقويم العظام	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
عدسات النظارات	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
إطارات النظارات	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	قد يتم تطبيق رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
العدسات اللاصقة	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	قد يتم تطبيق رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
المستلزمات الطبية	الحد	غير محدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
العلاج (الطبيعي، والمهني، والنطق)	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
المختبر	الحد	غير محدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق
الإقلاع عن التدخين	الحد	قد يتم تطبيق الحدود
	الرسوم	بدون رسوم
	الإذن المسبق / الإحالة	قد تحتاج إلى إذن مسبق

الخدمات غير المشمولة بالتغطية

توجد خدمات صحة بدنية لا تغطيها **Keystone First CHC**. إذا كان لديك أي أسئلة عما إذا كانت **Keystone First CHC** تغطي خدمة لك، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

قد لا تغطي مؤسسات إدارة الرعاية الصحية الإجراءات والأدوية والمعدات الطبية التجريبية.

الخدمات غير المغطاة:

- الإجراءات والأدوية والمعدات الطبية التجريبية.
- الخدمات التي لا تمثل ضرورة طبية.
- الخدمات التي يوفرها مقدم رعاية صحية ليس ضمن شبكة **Keystone First CHC** باستثناء:
 - خدمات الطوارئ.
 - خدمات تنظيم الأسرة.
 - خدمات الإرشاد للإقلاع عن التدخين.
 - عندما توجد موافقة مسبقة من **Keystone First CHC**.

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

- عندما تكون ضمن برنامج Medicare وتطلب خدمات تغطيها Medicare من مقدم رعاية صحية تختاره ضمن Medicare.
 - الجراحة التجميلية، مثل شد الوجه أو البطن، أو شفط الدهون.
 - العلاج بالإبر.
 - خدمات العقم.
 - اختبار الأبوة.
 - أي خدمة مقدمة ومغطاة من خلال برنامج تأمين آخر، مثل تعويضات العمال أو TRICARE أو غير ذلك من التأمين التجاري الذي لم يحصل على إذن مسبق من Keystone First CHC. مع ذلك، لا تتطلب الخدمات التي تغطيها Medicare إذنًا مسبقًا.
 - الخدمات المقدمة خارج الولايات المتحدة وأقاليمها. لا يُسمح لـ Keystone First CHC بإجراء مدفوعات خارج الولايات المتحدة.
 - الخدمات التي لا تعتبر "خدمة طبية" بموجب الباب التاسع عشر من قانون الضمان الاجتماعي.
- هذه ليست قائمة كاملة بالخدمات غير المغطاة.

قد لا تغطي Keystone First CHC جميع نفقات الرعاية الصحية الخاصة بك. قد تكون مسؤولاً عن دفع تكاليف الخدمات إذا قيل لك في وقت سابق أن Keystone First CHC لا تغطي الخدمة. من المهم التحقق من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو خدمات المشاركين في Keystone First CHC لمعرفة ما هي خدمات الرعاية الصحية المشمولة.

الآراء الأخرى

لديك الحق في طلب رأي آخر إذا لم تكن متأكدًا من أي علاج طبي أو خدمة أو جراحة غير طارئة تُقترح عليك. قد يعطي لك الرأي الآخر مزيدًا من المعلومات التي يمكن أن تساعدك على اتخاذ قرارات مهمة بشأن علاجك. يتوفر لك الرأي الآخر بدون أي تكلفة إضافية على الرسوم المعتادة.

اتصل بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك واطلب اسم مقدم رعاية صحية آخر ضمن شبكة Keystone First CHC للحصول على رأي آخر. إذا لم يكن هناك أي مقدم رعاية صحية آخر ضمن شبكة Keystone First CHC يمكنك أن تطلب موافقة Keystone First CHC للحصول على رأي آخر من مقدم رعاية صحية خارج الشبكة.

ما هي الموافقة المسبقة "الإذن المسبق"؟

بعض الخدمات أو البنود تحتاج إلى موافقة Keystone First CHC قبل أن تتمكن من الحصول على الخدمة. وهذا ما يسمى بالموافقة المسبقة. بالنسبة للخدمات التي تحتاج إلى إذن مسبق، تقرر Keystone First CHC ما إذا كانت الخدمة المطلوبة ذات ضرورة طبية أم لا قبل حصولك على الخدمة. يجب عليك أو على مقدم الرعاية الصحية الخاص بك تقديم طلب إلى Keystone First CHC للموافقة على الخدمة قبل الحصول عليها.

ما المقصود بالضرورة الطبية؟

"الضرورة الطبية" تعني أن الخدمة أو البند أو الدواء يقوم بأي مما يلي:

- سيمنع مرض أو حالة أو إعاقة ما، أو يتوقع منه بشكل معقول أن يقوم بذلك.

كُتِب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- سيقلل أو يحسن التأثيرات الجسدية أو العقلية أو النمائية للمرض أو الحالة أو الإصابة أو الإعاقة، أو يتوقع منه بشكل معقول أن يقوم بذلك.
- سيساعدك على الحصول على أو الحفاظ على القدرة على أداء المهام اليومية، مع الأخذ بعين الاعتبار كل من قدراتك وقدرات شخص من نفس العمر.
- إذا كنت تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل، سيعطيك مزايا الحياة المجتمعية، وفرصة لتحقيق أهدافك، وتكون قادر على العيش والعمل حيثما تريد.

إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة لفهم متى تكون الخدمة أو البند أو الدواء ذو ضرورة طبية أو إذا كنت ترغب بمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

كيفية طلب موافقة مسبقة

1. يجب على مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو مقدم الرعاية الصحية الآخر أن يزود **Keystone First CHC** بمعلومات تبين أن الخدمة أو الدواء ضروري طبيًا.
2. ستراجع ممرضات أو صيادلة **Keystone First CHC** تلك المعلومات. إنهم يستخدمون المبادئ التوجيهية الإكلينيكية التي اعتمدها إدارة الخدمات الإنسانية لمعرفة ما إذا كانت الخدمة أو الدواء ضروري طبيًا أم لا.
3. إذا لم توافق الممرضة أو الصيدلي لدى **Keystone First CHC** على الطلب حينئذ سيقوم طبيب لدى **Keystone First CHC** بمراجعة الطلب.
4. إذا تمت الموافقة على الطلب فسنبلغك أنت ومقدم الرعاية الصحية الخاص بك بذلك.
5. إذا لم تتم الموافقة على الطلب سيتم إرسال رسالة إليك وإلى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك نخبرك فيها سبب هذا القرار.
6. إذا لم توافق على القرار يجوز لك تقديم شكوى أو تظلم و/أو طلب جلسة إنصاف. انظر صفحة **71** للحصول على معلومات بخصوص الشكاوى والتظلمات والجلسات العادلة.
7. كما يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) للحصول على مساعدة لتقديم شكوى أو تظلم و/أو طلب جلسة إنصاف.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم آلية الإذن المسبق بشكل أفضل، يُرجى تحدث مع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو الاختصاصي أو الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

إذا كنت أنت أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك ترغب في الحصول على نسخة من الإرشادات المتعلقة بالضرورة الطبية أو القواعد الأخرى التي تم اتباعها للبت في طلبك للحصول على إذن مسبق، يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**). يمكن لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك الاتصال بخدمات مقدم الرعاية الصحية على الرقم **1-800-521-6007**.

ما هي الخدمات أو البنود أو الأدوية التي تحتاج إلى موافقة مسبقة؟

تحدد القائمة التالية بعض وليس كل الخدمات والبنود والأدوية التي تتطلب الحصول على موافقة مسبقة.

خدمات الصحة البدنية التي تتطلب إذنًا مسبقًا تشمل ما يلي:

- القبول الاختياري في مستشفيات المرضى الداخليين، بما في ذلك إعادة التأهيل.
- تقييمات وإجراءات الزرع الاختيارية.
- النقل عن طريق الإسعاف الجوي للحالات الاختيارية/غير الطارئة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

- خدمات النقل الاختيارية للمرضى الداخليين أو الخارجيين بين مرافق الرعاية الوجيهة.
- مرفق التمريض الماهر.
- خدمات الجهاز الهضمي (رمز 91110 و 9111 فقط).
- جراحة علاج البدانة.
- يجب الحصول على إذن مسبق لجميع خدمات إدارة الألم، باستثناء: الخدمات التي يتم تقديمها ضمن جدول رسوم المساعدة الطبية في Pennsylvania ويتم توفيرها في تجهيزات عيادة طبيب مشارك (POS 11).
- عمليات التجميل.
- خدمات العلاج في العيادات الخارجية (الطبيعي، والمهني، والنطق)
 - الموافقة المسبقة غير مطلوبة لعملية التقييم ولغاية 24 زيارة تخصصية خلال السنة التقويمية.
 - الموافقة المسبقة مطلوبة في حال زيادة عدد الزيارات التخصصية عن 24 زيارة خلال السنة التقويمية.
- الخدمات الصحية المنزلية التي يتم تقديمها من خلال أحد مزودي الشبكة: الإذن المسبق غير مطلوب لغاية 18 زيارة لكل ظرف خلال السنة التقويمية (يجب ألا تزيد عن 60 زيارة إجمالية).
- الرعاية بالتناوب / الرعاية التمريضية الخاصة بما في ذلك المساعد الصحي المنزلي.
- الخدمات والدعم طويل الأجل (مرفق ترميزي منزلي ومجمعي وصائي). * انظر القائمة التالية للحصول على مزيد من المعلومات التفصيلية.
- الإيجارات الشهرية للمعدات الطبية المعمرة والمعدات الطبية المعمرة الاستثنائية:
 - كافة عمليات استئجار المعدات الطبية المعمرة والمعدات الطبية المعمرة الاستثنائية بغض النظر عن التكلفة الشهرية.
 - استئجار كافة أنواع الكراسي المتحركة (الآلية واليدوية) وجميع قطع الكراسي المتحركة (المكونات) بغض النظر عن التكلفة لكل قطعة.
- مشتريات المعدات الطبية المعمرة والمعدات الطبية المعمرة الاستثنائية:
 - كافة مشتريات المعدات الطبية المعمرة والمعدات الطبية المعمرة الاستثنائية بما يزيد عن \$750.
 - شراء جميع الكراسي المتحركة (الآلية واليدوية) وجميع قطع الكراسي المتحركة (المكونات) بغض النظر عن التكلفة لكل قطعة.
- التغذية العلاجية.
- الحفاضات: أي طلب يزيد عن 300 حفاضة أو "الحفاضات على شكل سروال داخلي" (أو كليهما)، وطلبات حفاضات من علامة تجارية محددة.
- إعادة التأهيل القلبي أو الرئوي.
- الخدمات المتعلقة بعلاج تقويم العمود الفقري بعد الزيارة رقم 24.
- أي خدمة يقوم بها مقدم رعاية صحية غير مشارك، ما لم تكن خدمة طوارئ.
- الخدمات التجريبية أو الاستقصائية.
- الاختبارات النفسية العصبية.
- الاختبارات المختبرية الجينية.
- جميع الرموز المتنوعة/غير المدرجة.
- الخدمات أو المعدات غير المدرجة في جدول رسوم المساعدة الطبية و/أو ما يزيد عن الحدود التي فرضتها إدارة الخدمات الإنسانية.
- النقل بالإسعاف لكافة المشاركين في حالات الطوارئ الطبية التي تتطلب ذلك. النقل بالإسعاف في حالات الضرورة الطبية، وفي حالات الضرورة غير الطبية للمشاركين المؤهلين لمرافق الرعاية الطبية (NFCE) فقط.
- تحديد الأدوية الموصوفة.
- تحديد خدمات طب الأسنان.
- الإنهاء الاختياري للحمل.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

*جميع الخدمات والدعم طويل الأجل تتطلب إذنًا مسبقًا من منسق خدمات. تشمل الخدمات ما يلي:

- الحياة اليومية للبالغين.
- التكنولوجيا المساعدة.
- الاستشارة بشأن المزايا.
- التقييم الوظيفي.
- الدمج المجتمعي.
- خدمات الانتقال المجتمعي.
- تنمية مهارات العمل.
- المعدات الطبية المعمرة الاستثنائية.
- خدمات الإدارة المالية.
- التأقلم المنزلي.
- توصيل الوجبات للمنازل.
- الخدمات الصحية المنزلية.
- التدريب الوظيفي.
- العثور على وظيفة.
- المواصلات غير الطبية.
- خدمات مرافق التمريض.
- الدعم المجتمعي الموجّه من المشاركين.
- السلع والخدمات الموجّهة من المشاركين.
- خدمات المساعدة الشخصية.
- نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية.
- التخلص من الأفات.
- التأهيل السكني.
- الرعاية المؤقتة.
- المعدات واللوازم الطبية المتخصصة.
- التأهيل اليومي المنظم.
- الرعاية عن بعد.
- الخدمات العلاجية والمشورة.
- تعديل السيارة.

بالنسبة للخدمات التي لها حدود، إذا كنت تعتقد أنت أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أنك بحاجة إلى خدمات أكثر من الحد المسموح به للخدمة، فيمكنك أنت أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك طلب المزيد من الخدمات من خلال إجراءات الإذن المسبق.

إذا كنت أنت أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك غير متأكدين بشأن ما إذا كانت الخدمة أو البند أو الدواء يتطلب إذنًا مسبقًا، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976).

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

الموافقة المسبقة لخدمة أو بند

ستراجع **Keystone First CHC** طلب الإذن المسبق والمعلومات التي تقدمها أنت أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. ستخبرك **Keystone First CHC** بقرارها خلال يومي عمل من تاريخ تلقي **Keystone First CHC** للطلب إذا كان لدى **Keystone First CHC** معلومات كافية لتحديد ما إذا كانت الخدمة أو البند ضروري طبيًا.

إذا لم يكن لدى **Keystone First CHC** معلومات كافية للبت في الطلب، حينئذٍ يجب علينا أن نخبر مقدم الرعاية الصحية الخاص بك خلال 48 ساعة من تلقي الطلب أننا بحاجة إلى مزيد من المعلومات للبت في الطلب والسماح لمقدم الرعاية لمدة 14 يومًا لتزويدنا بمزيد من المعلومات. ستخبرك **Keystone First CHC** بقرارنا خلال يومي عمل بعد تلقي **Keystone First CHC** المعلومات الإضافية.

ستحصل أنت ومقدم الرعاية الصحية الخاص بك على إخطار كتابي يخبرك عما إذا تمت الموافقة على الطلب أو رفضه، وأسباب الرفض في حالة رفضه.

الموافقة المسبقة للأدوية الخاضعة للتغطية

ستقوم **Keystone First CHC** بمراجعة طلب الإذن المسبق للأدوية في غضون 24 ساعة من تلقيها الطلب. ستحصل أنت ومقدم الرعاية الصحية الخاص بك على إخطار كتابي يخبرك عما إذا تمت الموافقة على الطلب أو رفضه، وأسباب الرفض في حالة رفضه.

إذا ذهبت إلى صيدلية لصرف وصفة طبية وتعذر ذلك لأنه يتعين الحصول على موافقة مسبقة، فإن الصيدلي سيعطيك أدوية مؤقتة ما لم يعتقد الصيدلي أن هذا الدواء سيضررك. إذا لم تكن قد تناولت الدواء، ستحصل على إمداد لمدة 72 ساعة. إذا كنت قد تناولت الدواء بالفعل، ستحصل على إمداد لمدة 15 يومًا. سيحتاج مقدم الرعاية الصحية الخاص بك إلى أن يطلب إذنًا مسبقًا من **Keystone First CHC** في أقرب وقت ممكن.

ماذا لو تلقيت إشعارًا بالرفض؟

إذا رفضت **Keystone First CHC** طلبًا للحصول على خدمة أو بند أو دواء أو لم توافق عليه حسب الطلب، يمكنك تقديم تظلم أو شكوى. في حال قدمت شكوى أو تظلم بخصوص رفض إعطائك دواء ما، فإنه يتوجب على **Keystone First CHC** منح التصريح بإعطاء الدواء إلى حين البت في الشكوى أو التظلم طالما أن الشكوى أو التظلم قد تم تقديمه خلال 15 يوم عمل من تاريخ تلقي إخطار الرفض إلا في حال رأي الصيدلي أن هذا الدواء قد يشكل خطرًا على صحتك. راجع قسم 8، الشكاوى والتظلمات وجلسات الاستماع العادلة، بدءًا من صفحة 71 من هذا الكتيب لمزيد من المعلومات المفصلة حول الشكاوى والتظلمات.

وصف الخدمة

خدمات الطوارئ

خدمات الطوارئ هي الخدمات اللازمة لعلاج أو تقييم حالة طبية طارئة. الحالة الطبية الطارئة هي إصابة أو مرض شديد لدرجة أن الشخص الطبيعي الذي لم يحصل على تدريب طبي يعتقد أن هناك خطر مباشر على حياة الشخص أو الصحة على المدى الطويل. إذا كان لديك حالة طبية طارئة، اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ، اتصل بالرقم 911 أو بمقدم خدمة الإسعاف المحلي. لست مضطرًا للحصول على موافقة **Keystone First CHC** للحصول على خدمات الطوارئ ويمكنك الذهاب إلى أي مستشفى أو غيرها من التجهيزات للرعاية في حالات الطوارئ.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

فيما يلي بعض الأمثلة على الحالات الطبية الطارئة وغير الطارئة:

الحالات الطبية الطارئة

- النوبة القلبية
- ألم الصدر
- النزيف الشديد
- الألم الشديد
- فقدان الوعي
- التسمم

الحالات الطبية غير الطارئة

- التهاب الحلق
- القيء
- البرد أو الانفلونزا
- آلام الظهر
- ألم الأذن
- الكدمات، والتورم، أو الجروح الطفيفة

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك تتطلب خدمات الطوارئ أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو بخط الاتصال التمريضي لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0117** على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع. يرجى تذكر أن خط الاتصال التمريضي لا يحل محل طبيبك. يرجى المتابعة دائمًا مع طبيبك.

النقل الطبي في حالات الطوارئ

تغطي **Keystone First CHC** النقل الطبي في حالات الطوارئ بواسطة سيارة إسعاف للطوارئ الطارئة. إذا كنت بحاجة إلى سيارة إسعاف، فاتصل بالرقم 911 أو بمقدم خدمة الإسعاف المحلي. لا تتصل ببرنامج المواصلات (MATP) (المبين في صفحة 54 من هذا الدليل) للنقل الطبي في حالات الطوارئ.

الرعاية العاجلة

تغطي **Keystone First CHC** الرعاية العاجلة لمرض أو إصابة أو حالة إذا لم تعالج خلال 24 ساعة يمكن أن تتحول سريعًا إلى أزمة أو حالة طبية طارئة. يحدث ذلك عندما تحتاج إلى رعاية من الطبيب لكن ليس في غرفة الطوارئ.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت حالتك تتطلب خدمات الطوارئ أم لا، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو بخط الاتصال التمريضي لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0117** أولاً. سيساعدك مقدم الرعاية الصحية الأولية من خلال خط الاتصال التمريضي على اتخاذ قرار بشأن ما إذا كنت بحاجة إلى الانتقال إلى غرفة الطوارئ أو عيادة مقدم الرعاية الصحية الأولية أو مركز رعاية عاجلة بالقرب منك. يرجى تذكر أن خط الاتصال التمريضي لا يحل محل طبيبك. في معظم الحالات إذا كنت بحاجة إلى رعاية عاجلة، سيعطيك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك موعدًا خلال 24 ساعة. إذا لم تتمكن من الوصول إلى مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو إذا كان لا يستطيع رؤيتك خلال 24 ساعة، وكانت حالتك الطبية غير طارئة، فيمكنك أيضًا زيارة مركز رعاية عاجلة أو مستوصف ضمن شبكة **Keystone First CHC**. لا يلزم الحصول على موافقة مسبقة للخدمات في مركز الرعاية العاجلة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

بعض الأمثلة على الحالات الطبية التي قد تحتاج إلى رعاية عاجلة تشمل:

- القيء
- السعال والحمى
- الالتواءات
- الطفح الجلدي
- آلام الأذن
- الإسهال
- التهاب الحلق
- آلام المعدة

إذا كان لديك أي أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النسي **1-855-235-4976**).

خدمات العناية بالأسنان

تغطي **Keystone First CHC** بعض مزايا طب الأسنان للمشاركين من خلال أطباء الأسنان في شبكة **Keystone First CHC**. بعض خدمات طب الأسنان لها حدود.

الرعاية الجيدة بالأسنان لا تتوقف فاندتها على الأسنان والفم واللثة فحسب. بل أنها تؤثر أيضًا على الظروف الصحية الأخرى، مثل السكري والحمل. زيارة طبيب الأسنان مرتين في السنة يساعدك في الحفاظ على صحتك. يمكنك الذهاب إلى أي طبيب أسنان ضمن شبكة **Keystone First CHC**. للعثور على طبيب أسنان ضمن شبكة **Keystone First CHC** تفضل بزيارة الموقع **www.keystonefirstchc.com** وانقر على "Find a Provider" العثور على مقدم خدمة. أو اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النسي **1-855-235-4976**) للمساعدة.

بعض خدمات طب الأسنان لها حدود. تحدث مع طبيب الأسنان الخاص بك.

- الفحوصات
- التنظيفات
- طوارئ الأسنان
- الأشعة السينية
- الحشوات
- الخلع (خلع الأسنان)
- إعادة تثبيت (إعادة لصق) التيجان
- خدمات اللثة*
- معالجة قناة الجذور*
- التيجان
- الأسنان الاصطناعية* بشكل كامل أو جزئي
- العمليات الجراحية للأسنان
- التخدير، * التخدير العام/الرابع، أو التخدير الواعي غير الرابع

* يلزم الحصول على إذن مسبق وإثبات الضرورة الطبية. لمزيد من المعلومات عن الإذن المسبق، يرجى الانتقال إلى صفحة

32.

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

خدمات العناية بالنظر

تغطي **Keystone First CHC** بعض خدمات النظر للمشاركين من خلال مقدمي الرعاية الصحية في شبكة **Keystone First CHC**.

يحق للمشاركين إجراء فحص روتيني للعين مرتين كل سنة تقويمية. لا حاجة إلى الإحالة لهذا الفحص الروتيني الأول للعين. قد يكون لديك فحوصات إضافية للعين (بعد أقصى فحصين إضافيين في السنة التقويمية) إذا أكمل طبيب العيون الخاص بك النموذج الخاص بذلك.

لا تغطي **Keystone First CHC** النظارات أو العدسات اللاصقة الطبية. مع ذلك، توجد بعض الاستثناءات. قد يكون المشاركون الذين لديهم أعراض انعدام العدسة أو إعتام عدسة العين مؤهلين لارتداء (النظارات أو العدسات الطبية). إذا كان لديك إحدى هذه الأعراض وتعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على نظارة أو عدسات لاصقة، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين لمزيد من المعلومات.

قد تكون هناك رسوم نظير بعض خدمات البصريات (العناية بالعيون). يُرجى الاطلاع على جدول رسوم المشاركين المرفق مع باقة الترحيب الخاصة بك. يمكنك العثور عليها في الموقع www.keystonefirstchc.com.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على طبيب عيون، تفضل بزيارة www.keystonefirstchc.com وانقر على "Find a Provider" العثور على مقدم خدمة. كما يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) للمساعدة.

مزايا الصيدلية

تغطي **Keystone First CHC** مزايا الصيدلية التي تشمل أدوية الوصفات الطبية والأدوية بدون وصفة طبية والفييتامينات بوصفة طبية من الطبيب. تغطي **Keystone First CHC** الأدوية التالية:

- الضرورية طبيًا.
- الأدوية المعتمدة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية.
- الأدوية التي يصفها مقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

الوصفات الطبية

عندما يصف مقدم الرعاية دواءً لك، يمكنك أن تحصل عليه من أي صيدلية موجودة ضمن شبكة **Keystone First CHC**. ستحتاج إلى إحضار بطاقة عضويتك في **Keystone First CHC** وقد تدفع رسومًا. ستدفع **Keystone First CHC** مقابل أي دواء مدرج في كتيب الوصفات الدوائية لـ **Keystone First CHC** أو ضمن قائمة الأدوية المفضلة لدى إدارة الخدمات الإنسانية (DHS) ويمكن أن تدفع مقابل أدوية أخرى إذا كان مُصرح بها مسبقًا. إما وصفتك الطبية أو الملصق على الدواء الخاص بك سيخبرك إذا كان طبيبك قد أمر بإعادة صرف الوصفة الطبية أم لا وعدد مرات الصرف التي يمكن أن تحصل عليها. في حال طلب طبيبك إعادة صرف للأدوية، في بعض الحالات، قد يكون بإمكانك الحصول على إمدادات لمدة 90 يومًا من بعض الأدوية المُختارة. إذا كانت لديك أسئلة عما إذا كان دواء الوصفة الطبية مشمول بالتغطية أم لا أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للعثور على صيدلية ضمن شبكة **Keystone First CHC** أو لديك أي أسئلة أخرى، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

كُتِيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

*قد تتطلب بعض الأدوية الموجودة في كُتِيب الوصفات الطبية الخاص بـ **Keystone First CHC** أو في قائمة الأدوية المفضلة لدى قسم الخدمات الإنسانية الحاجة إلى إذن مسبق.

إذا كنت تتلقى مزايا Medicare فإن خطة Medicare هي جهة الدفع الرئيسية للأدوية. يرجى الرجوع لخطة Medicare إذا كانت لديك أسئلة عما إذا كان دواء الوصفة الطبية مشمول بالتغطية أم لا أو إذا كان لديك أي أسئلة أخرى. إذا كان الدواء الذي تحتاجه غير مُعطى من قِبل برنامج Medicare، فقد يتم تغطيته من قِبل **Keystone First CHC**.

إذا كنتِ حاملاً، تأكدي من الاتصال بمكتب مساعدة المقاطعة أو بمركز خدمة العملاء على الرقم **1-877-395-8930**. أعلمهم أنك حامل. لن تحتاجي إلى دفع رسوم أثناء فترة الحمل.

قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية (PDL) وكُتِيب Keystone First CHC للوصفات التكميلية

تُغطي **Keystone First CHC** الأدوية المدرجة ضمن قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية (PDL) وكُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية. وهذا هو الكُتِيب الذي يجب أن يستخدمه مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو أي طبيب آخر عند تحديد الأدوية التي يجب أن تتناولها. تُغطي قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية (PDL) وكُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية كل من العقاقير ذات العلامة التجارية والعقاقير العامة. تحتوي الأدوية العامة على نفس المكونات الفعالة مثل الأدوية التي لها علامة تجارية. قد يتطلب الحصول على بعض الأدوية الموجودة في كُتِيب الوصفات التكميلية الخاص بـ **Keystone First CHC** أو قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية إلى إذن مسبق. أي دواء يصفه طبيبك غير موجود ضمن قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية أو كُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية سيحتاج إلى إذن مسبق. يمكن أن تتغير قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية (PDL) وكُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية من وقت لآخر، لذلك تأكد من أن مقدم الرعاية الخاص بك لديه آخر المعلومات عند وصف الدواء لك.

إذا كان لديك أي أسئلة أو للحصول على نسخة من قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية أو كُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو تفضل بزيارة موقع **Keystone First CHC** على العنوان **www.keystonefirstchc.com**.

استرداد ثمن الأدوية

قد يحدث في بعض الأحيان أن تضطر لدفع ثمن أدويةك. قد يعوضك **Keystone First CHC** أو يُسدد لك الثمن لاحقاً. عملية السداد هذه لا تنطبق على رسوم الاشتراك.

بشكل عام، فإن السداد لا يتم على الأدوية التي:

- تحتاج لموافقة مُسبقة.
- غير المُغطاة سواءً من قِبل **Keystone First CHC** أو برنامج المساعدة الطبية في Pennsylvania.
- غير الضرورية طبيياً.
- تتجاوز حدود الجرعة والإمداد المُحددة من قِبل إدارة الدواء والغذاء (FDA).
- التي يعاد صرفها سريعاً.

كُتِيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

لا يمكن تعويضك إذا:

- لم تكن مؤهلاً للحصول على مزايا الصيدلانية عندما دفعت ثمن الدواء.
- لم تكن مشاركاً في **Keystone First CHC** عندما حصلت على الدواء.

لطلب استرداد ثمن الأدوية الذي دفعته:
يجب عليك أن تطلب تعويضاً مكتوباً* يجب عليك إرسال إيصال الدفع المفصل من الصيدلية والذي يتضمن:

- تاريخ شراء الدواء.
- اسمك.
- اسم الصيدلية وعنوانها (المدينة، الولاية، الرمز البريدي)، ورقم الهاتف.
- اسم الدواء وقوته وكميته.
- رقم NDC (رمز الأدوية الوطنية) للدواء (إذا لم تكن متأكدًا من هذه المعلومة، اطلب من الصيدلي مساعدتك).
- المبلغ الإجمالي للمال الذي دفعته مقابل كل دواء.

* إذا احتجت إلى مساعدة في كتابة هذا الطلب يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النسي **1-855-235-4976**).

اكتب اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم بطاقة عضوية **Keystone First CHC** على إيصالك أو على قطعة أخرى من الورق. أرسل المعلومات أعلاه إلى:

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First CHC
P.O. Box 336
Essington, PA 19029

قد يستغرق الأمر من 6 إلى 8 أسابيع قبل أن تحصل على ما دفعته.

ملاحظة: الإيصال الذي لا يحتوي على جميع المعلومات المذكورة أعلاه سيتم إعادته إليك دون تعويضك عما دفعته. يجب إرسال الإيصالات إلى **Keystone First CHC** في أقرب وقت ممكن. لن يتم قبول الإيصالات التي مر عليها 365 يومًا. يُرجى أن تتذكر الاحتفاظ بنسخة من الإيصال في سجلاتك.

الإيصال الذي يحتوي على جميع المعلومات التي تحتاجها لاسترداد ما دفعته هو ذلك الإيصال الذي تم تدبيسه في كيس الدواء الذي حصلت عليه. وليس إيصال الاستلام. يمكن للصيدلي أيضًا طباعة إيصال لك إذا طلبت منه ذلك.

الأدوية المتخصصة

تتضمن قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية وكُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية على مجموعة من الأدوية تسمى الأدوية المتخصصة. تستخدم هذه الأدوية لعلاج الأمراض المستعصية. تحتاج هذه الأدوية في العادة إلى تناول بطريقة مخصصة ومراقبة وثيقة من الطبيب. يجب الحصول على موافقة مسبقة للحصول على وصفة طبية لهذه الأدوية. قد تضطر للمشاركة في دفع رسوم مقابل الحصول على دوائك. للاطلاع على قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية وكُتِيب **Keystone First CHC** للوصفات التكميلية، والقائمة الكاملة للأدوية المتخصصة، وما إذا كان دوائك

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

يعتبر متخصصًا، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**)، أو تفضل بزيارة موقع **Keystone First CHC** على العنوان **www.keystonefirstchc.com**.

ستحتاج إلى صيدلية متخصصة للحصول على هذه الأدوية. يمكن للصيدلية المتخصصة إرسال أدويةك مباشرة بالبريد دون تحميلك تكلفة مقابل إرسالها لك. ستتصل بك الصيدلية المتخصصة قبل إرسال الدواء لك. قد تدفع رسومًا مقابل دواءك. كما يمكن للصيدلية الإجابة على أي أسئلة لديك حول الإجراءات المتعلقة بذلك. يمكنك اختيار أي صيدلية متخصصة ضمن شبكة **Keystone First CHC**. للحصول على قائمة صيدليات الشبكة المتخصصة، يرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو زيارة الموقع الإلكتروني **www.keystonefirstchc.com**، انقر على **View Your Benefits** ("عرض مزايا خطتك")، ومن ثم اضغط على **Pharmacy (prescription) benefits** "مزايا الصيدلية (الوصفات الطبية)". للمزيد من الأسئلة أو المعلومات، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729-1** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية

تُغطي **Keystone First CHC** بعض الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية عندما يكون لديك وصفة طبية من مقدم رعايتك. ستحتاج إلى إحضار بطاقة عضويتك في **Keystone First CHC** وقد تدفع رسومًا. فيما يلي بعض الأمثلة على الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية وقد تكون مُغطاة ضمن الخطة:

- أدوية الجيوب الأنفية والحساسية
- الأسيتامينوفين والاسبرين
- الفيتامينات العامة
- دواء الكحة
- أدوية الحموضة، مثل مضادات الحموضة

يمكنك الحصول على مزيد من المعلومات حول الأدوية المُغطاة ضمن قائمة الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية بزيارة موقع **Keystone First CHC** الإلكتروني **www.keystonefirstchc.com** أو عبر الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

المساعدة في التسجيل ببرنامج Medicare الجزء "د"

إذا كنت مُسجلاً ببرنامج Medicare، فبإمكان **Keystone First CHC** مساعدتك في التسجيل ببرنامج Medicare الجزء "د" للمساعدة في دفع ثمن أدويةك الموصوفة طبيًا. بعض خطط الجزء "د" من Medicare لا توجد لها رسوم مقابل أدوية الوصفات الطبية. لمزيد من المعلومات اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو ببرنامج التثقيف وفهم القرارات المتعلقة بالرعاية الطبية (PA MEDI) في ولاية **Pennsylvania** على الرقم **1-800-783-7067**.

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

الإقلاع عن التدخين

هل ترغب بالإقلاع عن التدخين ومشتقات النيكوتين؟ تريد **Keystone First CHC** أن تساعدك للإقلاع عن التدخين!

إذا كنت على استعداد للإقلاع عن التدخين، بغض النظر عن عدد المرات التي حاولت فيها الإقلاع عن التدخين، فنحن هنا لمساعدتك.

الأدوية

تغطي **Keystone First CHC** الأدوية التالية لمساعدتك على الإقلاع عن التدخين.

للحصول على القائمة الكاملة للأدوية المغطاة ضمن قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية، قم بزيارة موقعنا الإلكتروني www.keystonefirstchc.com، أنقر على **Participants "المشاركون"**، ومن ثم **Find a Doctor "إيجاد طبيب"**، ومن ثم **Medicine or Pharmacy "الأدوية أو الصيدلية"**. ستجد هناك رابط يقودك إلى قائمة الأدوية المفضلة على مستوى الولاية.

اتصل بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لتحديد موعد للحصول على وصفة طبية للإقلاع عن التدخين.

الخدمات الاستشارية

قد يساعدك الدعم الاستشاري أيضًا في الإقلاع عن التدخين. تغطي **Keystone First CHC** الخدمات الاستشارية التالية:

- يحق للمشاركين في **Keystone First CHC** الحصول على 70 جلسة استشارية لكل سنة تقويمية. مدة كل جلسة استشارية وجهاً لوجه هي 15 دقيقة، سواء لتقديم المشورة لمجموعة أو فرد.
- لن تحتاج إلى إحالة أو موافقة مسبقة للذهاب إلى جلسة استشارية. تحدث مع طبيبك لإيجاد مستشار قريباً منك.
- يجب أن يكون المستشار جزءاً من برنامج المساعدة الطبية. كما يجب أن يكون المستشار معتمداً من قبل وزارة الصحة.

علاج الصحة السلوكية

قد يصاب بعض الناس بالتوتر أو القلق أو الاكتئاب عندما يحاولون الإقلاع عن التدخين. يحق للمشاركين في **Keystone First CHC** الحصول على خدمات لمعالجة هذه الآثار الجانبية، لكن هذه الخدمات تغطيها مؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية الخاصة بك. يمكنك العثور على مؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية في مقاطعتك ومعلومات الاتصال بها في صفحة 71 من هذا الكتيب. اتصل بخدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)** لمساعدتك في الاتصال بمؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية الخاصة بك.

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

المصادر الأخرى للإقلاع عن التدخين

لمزيد من المساعدة، يمكنك:

- الاتصال بخط الإقلاع عن التدخين في Pennsylvania على الرقم (784-8669) **1-800-QUIT-NOW**
- زيارة الموقع الإلكتروني <https://www.health.pa.gov/Pages/default.aspx> للحصول على معلومات بخصوص "التبغ" و "السجائر الإلكترونية".
- يُرجى زيارة <https://pa.quitlogix.org> للعثور على مصادر استشارية للإقلاع عن التدخين ونصائح حول الإقلاع عن استخدام التبغ.

تذكر أن **Keystone First CHC** هنا للمساعدة في دعمك لتصبح أكثر صحة من خلال الإقلاع عن التدخين. لا تنتظر! يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) حتى تتمكن من مساعدتك في أول خطوة نحو الإقلاع عن التدخين.

تنظيم الأسرة

تغطي **Keystone First CHC** خدمات تنظيم الأسرة. لن تحتاجي إلى إحالة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لخدمات تنظيم الأسرة. تتضمن هذه الخدمات اختبار الحمل واختبار وعلاج الأمراض التي تنتقل بالاتصال الجنسي، وإمدادات تحديد النسل، والتلقيح في مجال تنظيم الأسرة وتقديم المشورة بشأنه. يمكنك مراجعة أي طبيب يُعد مقدم رعاية صحية ضمن برنامج المساعدة الطبية بما في ذلك أي مقدم رعاية صحية خارج الشبكة يقدم خدمات تنظيم الأسرة. لا توجد أي رسوم لهذه الخدمات. عندما تذهب إلى مقدم رعاية صحية لتنظيم الأسرة ليس ضمن شبكة **Keystone First CHC** يجب عليك إبراز بطاقة عضوية **Keystone First CHC** وبطاقة Medicare (في حال كانت متاحة).

لمزيد من المعلومات عن خدمات تنظيم الأسرة المغطاة أو للحصول على مساعدة في العثور على مقدم خدمات تنظيم الأسرة، اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

رعاية الأمومة

الرعاية أثناء الحمل

الرعاية قبل الولادة هي الرعاية الصحية التي تتلقاها المرأة المشاركة خلال فترة الحمل والولادة من مقدم رعاية الأمومة، كطبيب التوليد أو طبيب النساء (OB أو OB/GYN) أو الممرضة-القابلة. الرعاية المبكرة والمنظمة قبل الولادة مهمة جدًا لصحتك ولصحة طفلك. حتى لو كنتِ حاملاً من قبل، فمن المهم أن تراجع مقدم رعاية الأمومة بانتظام خلال كل حمل.

إذا كنتِ تعتقدين أنك حامل وتحتاجين إلى اختبار حمل، راجعي مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو مقدم خدمة تنظيم الأسرة. إذا كنتِ حاملاً تستطيعين:

- الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو زيارته حيث يمكنه مساعدتك في العثور على مقدم رعاية الأمومة ضمن شبكة **Keystone First CHC**.
- زيارة طبيب التوليد أو طبيب النساء أو الممرضة-القابلة بنفسك. لن تحتاجي إلى إحالة لرعاية الأمومة.
- زيارة مركز صحي ضمن الشبكة يوفر لك خدمات طبيب التوليد أو طبيب النساء.
- الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) للعثور على مقدم رعاية الأمومة.

كُتِيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

يجب أن تراجع طبيبًا بمجرد أن تعرفي أنك حامل. يجب على مقدم رعاية الأمومة الخاص بك أن يحدد لك موعدًا للكشف عليك:

- إذا كنتِ في الثلث الأول من الحمل، خلال 10 أيام عمل من معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
- إذا كنتِ في الثلث الثاني من الحمل، خلال 5 أيام عمل من معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
- إذا كنتِ في الثلث الأخير من الحمل، خلال 4 أيام عمل من معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
- إذا كان لديك حمل عالي الخطورة، خلال 24 ساعة من معرفة Keystone First CHC أنك حامل.

إذا كان لديك حالة طارئة، اذهبي إلى أقرب غرفة طوارئ، اتصلي بالرقم 911 أو بمقدم خدمة الإسعاف المحلي.

من المهم أن تبقيين مع نفس مقدم رعاية الأمومة طوال فترة الحمل والرعاية بعد الولادة. سيتابعون صحتك وصحة طفلك الأخذ في النمو عن قرب. من المفيد أيضًا البقاء مع نفس خطة Community HealthChoices أثناء فترة الحمل كلها.

لدى Keystone First CHC منسقي صحة أمومة مدربين خصيصًا للقيام بذلك ويعرفون ما هي الخدمات والموارد المتاحة لك.

إذا كنتِ حاملًا وتراجعين بالفعل مقدم رعاية الأمومة قبل تسجيلك في Keystone First CHC يمكنك حينئذ الاستمرار في مراجعة نفس الشخص حتى إذا لم يكن ضمن شبكة Keystone First CHC. سيحتاج مقدم الرعاية هذا إلى الاتصال بـ Keystone First CHC للموافقة على علاجك.

رعايتك أنت وطفلك بعد الولادة

يجب عليك زيارة مقدم رعاية الأمومة الخاص بك ما بين 7 إلى 84 يومًا بعد الولادة لإجراء فحص طبي، إلا إذا كان مقدم رعاية الأمومة الخاص بك يريد أن يراك قبل ذلك الوقت.

يجب تحديد موعد لطفلك مع مقدم الرعاية الصحية الأولية للطفل عندما يصل عمره 3 إلى 5 أيام، ما لم يرغب الطبيب في رؤية طفلك قبل ذلك الوقت. من الأفضل أن تختاري طبيبًا لطفلك وأنت لا تزالين حاملًا. إذا احتجت إلى مساعدة في اختيار طبيب لطفلك، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976).

برنامج الأمومة لدى Keystone First CHC

لدى Keystone First CHC برنامج خاص للنساء الحوامل يُسمى **Bright Start**®.

برنامج **Bright Start**® للمشاركات الحوامل

نستطيع في برنامج **Bright Start** مساعدتك في الحفاظ على صحتك عندما تكونين حاملًا مما يساعدك على إنجاب طفل يتمتع بصحة جيدة. سنقدم لك معلومات عن أهمية الرعاية قبل الولادة، مثل:

- تناول فيتامينات ما قبل الولادة.
- الأكل الصحي.
- الابتعاد عن المخدرات والكحول والتدخين.
- زيارة طبيب أسنانك حتى تتمكني من الحفاظ على صحة لثتك.

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

من المهم أن تراجع طبيب الأسنان مرة واحدة على الأقل أثناء الحمل. تتأثر صحة الطفل الذي لم يولد بعد بصحة أسنانك ولثتك. مرض اللثة، على سبيل المثال، يمكن أن يسبب العدوى، مما قد يؤدي إلى أن يولد الطفل قبل ميعاده أكثر من اللازم. الطفل المولود قبل ميعاده أكثر من اللازم من المرجح أن يكون لديه مشاكل صحية وإعاقة يمكن أن تستمر معه مدى الحياة.

سوف نعمل معك، ومع طبيب التوليد الخاص بك، وطبيب الأسنان للتأكد من حصولك على الرعاية التي تحتاجونها.

- لدينا معلومات عن خدمات أخرى، مثل:
- الطعام والملابس.
- المواصلات.
- الرضاعة الطبيعية.
- الرعاية المنزلية.
- مساعدتك على فهم العواطف والتغيرات التي تحدث لجسمك.
- المساعدة في الإقلاع عن التدخين.
- برنامج النساء والرضع والأطفال.
- المساعدة في الأمور المتعلقة بالمخدرات أو الكحول أو الصحة العقلية.
- المساعدة في الأمور المتعلقة بالعنف المنزلي.

قد تكوني مؤهلة للحصول على الرعاية الصحية المنزلية أو المعدات الطبية الخاصة أو المواصلات إلى مواعيد العيادات. اتصل بنا لمعرفة المزيد من المعلومات. يمكنك الوصول إلى Bright Start عبر الرقم المجاني **1-800-521-6867** (الهاتف النصي 711).

المعدات الطبية المعمرة واللوازم الطبية

تغطي **Keystone First CHC** المعدات الطبية المعمرة والمعدات الطبية المعمرة التي يمكن توظيفها في المنازل واللوازم الطبية. المعدات الطبية المعمرة عبارة عن منتج أو جهاز طبي يمكن استخدامه عدة مرات في منزلك أو في أي بيئة تمارس فيها أنشطة الحياة العادية، وعادةً لا يستخدم إلا إذا كان الشخص مصابًا بمرض أو به إصابة. عادة ما تكون اللوازم الطبية غير قابل لإعادة الاستخدام وتستخدم لأغراض طبية. بعض هذه المنتجات يحتاج إلى موافقة مسبقة، ويجب على طبيبك طلبها. يجب أن يكون موردو المعدات الطبية المعمرة ضمن شبكة **Keystone First CHC**. قد تدفع رسومًا مقابل ذلك.

أمثلة على المعدات الطبية المعمرة:

- خزانات الأكسجين
- الكراسي المتحركة
- العكازات
- المشايات
- الجبائر
- الأسرة الطبية الخاصة

أمثلة على المعدات الطبية المعمرة التي يمكن توظيفها في المنازل:

- مصاعد الكراسي المتحركة
- كراسي الدرج

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- المصاعد المعلقة بالسقف
- سلالم الكراسي المتحركة المعدنية

يتضمن ذلك عملية التركيب وإجراء الإصلاحات الضرورية طبيًا للمعدات الطبية المعمرة التي يمكن توظيفها في المنزل، ولكن ذلك لا يشمل عمليات تهيئة المنزل. قد تكون مؤهلاً لعمليات تهيئة المنزل في حال كنت تتلقى خدمات برنامج LTSS.

أمثلة على اللوازم الطبية:

- لوازم السكري (مثل الحقن وشرايح الاختبار).
- قطع الشاش
- الشريط اللاصق
- لوازم سلس البول (مثل الحفاضات والسراويل الداخلية والفوط)

إذا كان لديك أي أسئلة عن المعدات الطبية المعمرة أو اللوازم الطبية، أو للحصول على قائمة بموردي الشبكة، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

خدمات دار الرعاية

دار الرعاية عبارة عن منشأة مرخصة توفر خدمات ترميض أو رعاية طويلة الأجل. هذه المرافق بها الخدمات التي تساعد على احتياجات المقيمين فيها سواء كانت احتياجات طبية أو غير طبية. تشمل خدمات دار الرعاية الترميض وإعادة التأهيل، والمساعدة في مهام مثل اللبس، والاستحمام، واستخدام الحمام وتناول الوجبات، وغسيل الملابس، أو غيرها من الخدمات التي تحتاج إليها بشكل منتظم كجزء من برنامج الرعاية الصحية أو إدارة الصحة المخطط لها. يجب أن تكون دور الرعاية جزءاً من شبكة مقدمي خدمات الرعاية الصحية التابعة لـ **Keystone First CHC** كي تتلقى الخدمات. إذا كنت بحاجة إلى خدمات دار الرعاية لأكثر من 30 يوماً، راجع صفحة 57 من الكتيب للحصول على معلومات عن الخدمات والدعم طويل الأجل.

خدمات العيادات الخارجية

تغطي **Keystone First CHC** خدمات العيادات الخارجية مثل العلاج الطبيعي والمهني وعلاج النطق وكذلك الأشعة السينية والفحوصات المخبرية. سيقوم مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك بترتيب هذه الخدمات من مقدمي الرعاية الصحية من شبكة **Keystone First CHC**.

يُرجى الاطلاع على المعلومات الواردة في قسم الإذن المسبق في صفحة 33 لمزيد من المعلومات عن خدمات العيادات الخارجية التي قد تحتاج إلى إذن مسبق.

للاطلاع على معلومات عن رسوم أي خدمات للعيادات الخارجية، يُرجى الاطلاع على جدول الرسوم الموجود ضمن مجموعة الترحيب الخاصة بك. كما يمكنك العثور على هذه المعلومات على موقعنا www.keystonefirstchc.com أو راجع قسم الخدمات المغطاة في صفحة 28 من هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

كُتيب المشاركين ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

خدمات المستشفيات

تغطي **Keystone First CHC** خدمات المرضى الداخليين والعيادات الخارجية. إذا كنت بحاجة إلى خدمات المرضى الداخليين ولم تكن الحالة طارئة، سيرتب مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو الاختصاصي لدخولك مستشفى ضمن شبكة **Keystone First CHC** وسيتابع رعايتك حتى إذا كنت بحاجة إلى أطباء آخرين خلال إقامتك في المستشفى. يجب الموافقة على إقامة المرضى الداخليين في المستشفى من قبل **Keystone First CHC**. لمعرفة ما إذا كان المستشفى ضمن شبكة **Keystone First CHC** يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو طالع دليل مقدمي الرعاية الصحية على موقع **Keystone First CHC** على الرابط www.keystonefirstchc.com.

إذا كان لديك حالة طارئة وتم إدخالك إلى المستشفى، يجب عليك أو على أحد أفراد عائلتك أو صديقك أن يخبر مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك في أقرب وقت ممكن ولكن في موعد أقصاه 24 ساعة بعد دخولك المستشفى. إذا دخلت مستشفى غير موجود ضمن شبكة **Keystone First CHC** فقد يتم تحويلك إلى مستشفى ضمن شبكة **Keystone First CHC**. لن يتم نقلك إلى مستشفى جديد حتى تكون حالتك مستقرة بما يكفي لنقلك إلى تلك المستشفى. من المهم جدًا تحديد موعد لمراجعة مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك خلال 7 أيام بعد مغادرة المستشفى. إن مراجعة مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك مباشرة بعد إقامتك في المستشفى ستساعدك على اتباع أي تعليمات حصلت عليها أثناء وجودك في المستشفى وستمنعك من العودة مرة أخرى إلى المستشفى.

قد تحتاج في بعض الأحيان إلى زيارة الطبيب أو تلقي العلاج في المستشفى دون أن يتم قبولك. وتسمى هذه الخدمات بخدمات العيادات الخارجية.

إذا كانت لديك أي أسئلة أخرى عن خدمات المستشفيات، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

للاطلاع على معلومات عن رسوم خدمات المستشفيات، يُرجى الاطلاع على جدول الرسوم الموجود ضمن مجموعة الترحيب الخاصة بك. كما يمكنك العثور على هذه المعلومات على موقعنا www.keystonefirstchc.com وراجع قسم الخدمات المغطاة بداية من صفحة 28 لمزيد من المعلومات.

الخدمات الوقائية

تغطي **Keystone First CHC** الخدمات الوقائية، والتي يمكن أن تساعدك على الحفاظ على صحتك. تشمل الخدمات الوقائية أكثر من مجرد مراجعة مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك مرة واحدة في السنة لإجراء فحص طبي. فهي تشمل أيضًا التطعيمات (اللقاحات)، والفحوص المخبرية، وغيرها من الاختبارات أو الفحوصات التي تسمح لك ولمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك بمعرفة ما إذا كنت بصحة جيدة أو لديك أي مشاكل صحية. تفضل بزيارة مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك للحصول على الخدمات الوقائية. سيوجه الرعاية الصحية الخاصة بك وفقا لأحدث توصيات للرعاية.

كما يمكن للنساء المشاركات الذهاب إلى طبيب التوليد/طبيب النساء المشارك لاختبار سرطان الرحم وفحص الحوض السنوي، والحصول على وصفة طبية لتصوير الثدي بالأشعة.

هل حان الوقت لفحصك؟

راجع مقدم الرعاية الصحية الأولية مرة كل عام. راجع طبيب الأسنان مرة كل 6 شهور لفحص أسنانك.

أي شخص في أي عمر

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

كل النساء	راجعي طبيب أمراض النساء أو مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك كل عام بخصوص الأمور المتعلقة بصحة المرأة.
إذا عرفت أنك حامل	راجعي طبيب التوليد أو طبيب أمراض النساء على الفور وحددي معه مواعيد منتظمة. اتصلي بطبيب الأسنان اليوم لإجراء فحص أسنان.
إذا كنتِ امرأة عمرها 40 سنة أو أكثر	احصلي على صورة شعاعية للثدي مرة واحدة كل عام، أو حسب توجيهات الطبيب. راجعي طبيب الأسنان مرة كل 6 شهور لفحص أسنانك.
إذا كنت رجلاً عمره 50 سنة أو أكثر	تحدث مع طبيبك حول فحص سرطان البروستاتا. راجع طبيب الأسنان مرة كل 6 شهور لفحص أسنانك.
إذا كان عمرك 50 سنة أو أكثر	تحدث مع طبيبك حول الفحوصات الخاصة بسرطان القولون والمستقيم. راجع طبيب الأسنان مرة كل 6 شهور لفحص أسنانك.

الفحص الجسدي

يجب أن تجري فحصًا جسديًا من خلال مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك مرة واحدة على الأقل في السنة. سيساعد ذلك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك على معرفة أي مشاكل قد لا تعرف بوجودها. قد يطلب منك مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك عمل اختبارات بناء على سجلك الصحي وعمرك وجنسك. سيقوم مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أيضًا بالتحقق مما إذا كنت على علم بأخر التطعيمات والخدمات الوقائية وذلك للمساعدة في الحفاظ على صحتك.

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت على علم بأخر احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك، يُرجى الاتصال بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**. يمكن أن تساعد خدمات المشاركين أيضًا في تحديد موعد مع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك.

التقنيات الطبية الجديدة

يمكن أن تغطي **Keystone First CHC** التقنيات الطبية الجديدة مثل الإجراءات والمعدات إذا طلب ذلك مقدم الرعاية الصحية الأولية أو الاختصاصي الخاص بك. ترغب **Keystone First CHC** في التأكد من أن التقنيات الطبية الجديدة آمنة وفعالة، ومناسبة لك قبل الموافقة على الخدمة.

تعمل **Keystone First CHC** مع خبراء لإرشادنا بشأن التقنيات الطبية الجديدة لأعضائنا. إننا نعمل مع الممارسات الطبية وقد نقدم خدمات تقنية جديدة لمشاركين محددین، مثل مراقبة المريض عن بعد. لدينا فريق من الأطباء يقوم بمراجعة التقنيات الطبية الجديدة. يقرر الفريق ما إذا كان ينبغي أن تصبح التقنيات الجديدة خدمات مغطاة. نحن لا نغطي تقنيات الاستقصاء والأساليب والعلاجات التي لا تزال قيد البحث.

إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات بشأن التقنيات الطبية الجديدة، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين لدى **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

الرعاية الصحية المنزلية

تغطي **Keystone First CHC** الرعاية الصحية المنزلية التي تقدمها وكالة صحية منزلية. الرعاية الصحية المنزلية هي الرعاية المقدمة في منزلك وتشمل خدمات التمريض الماهر، والمساعدة في أنشطة الحياة اليومية مثل الاستحمام، واللبس، وتناول الطعام. والعلاج الطبيعي والمهني وعلاج النطق. يجب على طبيبك طلب الرعاية الصحية المنزلية.

توجد حدود لعدد زيارات الرعاية الصحية المنزلية التي يمكنك الحصول عليها، إلا إذا طلبت أنت أو مقدم الرعاية الخاص بك استثناء من تلك الحدود.

يجب عليك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) إذا كنت قد حصلت على موافقة للحصول على مزيد من الرعاية الصحية المنزلية لكنك لم تحصل على تلك الرعاية التي تم الموافقة عليها.

إدارة المرض

لدى **Keystone First CHC** برامج تطوعية لمساعدتك على رعاية نفسك بشكل أفضل إذا كان لديك أحد الحالات الصحية الواردة أدناه. لدى **Keystone First CHC** مديرو رعاية سيعملون معك ومع مقدمي الرعاية الخاصين بك للتأكد من حصولك على الخدمات التي تحتاجها. لن تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك لهذه البرامج، ولن تدفع رسوم لها.

إذا كان لديك حالة من حالات الرعاية الصحية الواردة أدناه، يمكن أن تصبح جزءًا من إحدى برامجنا الخاصة بما يلي:

- الربو.
- مرض الانسداد الرئوي المزمن.
- السكري.
- أمراض القلب والأوعية الدموية.
- الهيموفيليا.
- مرض نقص المناعة البشرية/الإيدز.
- فقر الدم المنجلي.

يوجد القليل من الطرق التي يمكن أن تجعلك جزءًا من هذه البرامج:

- قد يتحدث معك مقدم الرعاية الصحية الأولية أو الاختصاصي أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك كي تصبح جزءًا من هذه البرامج. سيتصل بنا لربطك معنا.
- قد نرى من تاريخك الصحي أنك ستستفيد من إحدى هذه البرامج. سنرسل لك المعلومات بالبريد أو من خلال الاتصال بك بشأن جعلك جزءًا من البرنامج.
- كل ما عليك هو أن تطلب ذلك فقط! اتصل بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) وأسأل عن أي من هذه البرامج.

إننا نساعدك على أن تفهم حالتك بشكل أفضل من خلال برامجنا. يساعد مدير الرعاية في تنسيق الرعاية الصحية لك ويرسل لك معلومات عن حالتك.

إذا كان لديك احتياجات إضافية، فسيعمل مدير الرعاية معك ومع مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك. ستبدأ في تحديد أهدافك الشخصية والعمل عليها لتحسين صحتك ونوعية حياتك.

كُتيب المشاركين ببرنامج **Keystone First Community HealthChoices 2024**

بصفتك مشاركًا في **Keystone First CHC**، يحق لك أن تقول أنك لا تريد أن تكون جزءًا من هذه البرامج. يمكنك إخبارنا بذلك عبر الهاتف أو كتابةً. إذا كنت لا تريد أن تكون جزءًا من هذه البرامج، فلن يغير ذلك مزاياك مع **Keystone First CHC** بأي شكل من الأشكال. كما لن يغير ذلك من الطريقة التي تعاملك بها **Keystone First CHC** أو مقدمو الخدمة لدينا أو إدارة الخدمات الإنسانية.

إذا كان لديك أي أسئلة عن برامجنا الخاصة، أو إذا كنت لا ترغب في أن تكون جزءًا من هذه البرامج، اتصل على برنامج إدارة الرعاية على الرقم **1-855-349-6280 (الهاتف النصي 711)**.

يمكن أن تكون صحتك أفضل من خلال اتباع خطة مقدم الرعاية الخاص بك بشأن الرعاية والمعرفة بمرضك أو حالتك. مديرو الرعاية لدى **Keystone First CHC** موجودون هنا لمساعدتك على فهم كيفية الاهتمام بنفسك بشكل أفضل من خلال اتباع أوامر الطبيب، وتعليمك بشأن أدويةك، مما يساعدك على تحسين صحتك، وتزويدك بالمعلومات لاستخدامها في مجتمعك. إذا كان لديك أي أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976)**.

القسم 4 -

الخدمات خارج نطاق الشبكة
و
الخدمات خارج الخطة

مقدمو الرعاية الصحية خارج الشبكة

مقدم الرعاية الصحية خارج الشبكة هو مقدم رعاية صحية ليس لديه عقدًا مع **Keystone First CHC** لتقديم الخدمات للمشاركين في **Keystone First CHC**. قد يكون هناك وقت تحتاج فيه إلى الاستعانة بطبيب أو مستشفى غير موجودة ضمن شبكة **Keystone First CHC**. إذا حدث ذلك، يمكنك أن تطلب المساعدة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك. لدى مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك رقمًا خاص للاتصال به والطلب من **Keystone First CHC** السماح لك بالذهاب إلى مقدم رعاية صحية خارج الشبكة. ستحقق **Keystone First CHC** لمعرفة ما إذا كان هناك مقدم رعاية صحية آخر في منطقتك يمكنه أن يمنحك نفس نوع الرعاية التي تعتقد أنت أو مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أنك تحتاجها. إذا لم تتمكن **Keystone First CHC** من منحك خيارًا من بين اثنين على الأقل من مقدمي الرعاية الصحية في منطقتك، فستغطي **Keystone First CHC** الخدمات الضرورية طبيًا المقدمة من خلال مقدم رعاية صحية خارج الشبكة.

الحصول على الرعاية أثناء التواجد خارج منطقة خدمات Keystone First CHC

إذا كنت خارج منطقة خدمات **Keystone First CHC** وكان لديك حالة طبية طارئة، اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ أو اتصل بالرقم 911. للحالات الطبية الطارئة، لست مضطرًا إلى الحصول على موافقة **Keystone First CHC** للحصول على الرعاية. إذا كنت بحاجة إلى الدخول إلى المستشفى، فيجب عليك إخبار مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك الآن.

إذا كنت بحاجة إلى رعاية حالة غير طارئة أثناء وجودك خارج منطقة الخدمات، فاتصل بمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) وسيساعدك في الحصول على أنسب رعاية.

لن تدفع **Keystone First CHC** مقابل الخدمات المقدمة خارج الولايات المتحدة وأقاليمها.

الخدمات خارج الخطة

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات أخرى غير تلك التي تقدمها **Keystone First CHC**. فيما يلي بعض الخدمات المتوفرة ولكن لا تغطيها **Keystone First CHC**. إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة للحصول على هذه الخدمات، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

النقل الطبي للحالات غير الطارئة

لا تغطي **Keystone First CHC** النقل الطبي للحالات غير الطارئة لمعظم المشاركين في **Community HealthChoices**. يمكن أن تساعدك **Keystone First CHC** في ترتيب موصلات ذهابك إلى مواعيد الخدمة التي يغطيها التأمين من خلال برامج مثل **Shared Ride** أو برنامج الموصلات (MATP) الوارد أدناه.

تغطي **Keystone First CHC** النقل الطبي للحالات غير الطارئة إذا:

- كنت تعيش في دار رعاية، وتحتاج إلى الذهاب إلى أي موعد طبي أو مركز رعاية عاجلة أو صيدلية لأي خدمة ضمن المساعدة الطبية، للحصول على معدات طبية معمرة أو دواء.
- تحتاج إلى نقل طبي متخصص للحالات غير الطارئة، مثل أن تكون بحاجة إلى استخدام نقالة للوصول إلى موعدك.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

إذا كان لديك أسئلة حول النقل الطبي للحالات غير الطارئة، يرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

برنامج المواصلات

يوفر برنامج المواصلات (MATP) النقل للحالات غير الطارئة إلى المواعيد الطبية والصيدليات. تقدم هذه الخدمة بدون أي تكلفة عليك. سيحدد برنامج المواصلات (MATP) في مقاطعتك حاجتك للخدمات، وتوفير النوع المناسب من وسائل المواصلات لك. تُقدّم خدمات النقل عادةً بالطرق التالية:

- حيثما تتوفر وسائل النقل العام مثل الباصات و مترو الانفاق والقطارات، سيوفر برنامج المواصلات (MATP) تذاكر أو يعوضك عن أجرة النقل العام.
- إذا كان لديك أو لدى شخص آخر سيارة تستطيع استخدامها للذهاب على موعذك، قد يدفع لك برنامج المواصلات (MATP) مبلغ نظير كل ميل تقطعه بالإضافة إلى مواقف السيارات والرسوم إذا قدمت إيصالاً صحيحة.
- في حالة عدم توفر وسائل النقل العام أو إذا كانت غير مناسبة لك، فإن برنامج المواصلات (MATP) يوفر لك سيارات لذوي الاحتياجات الخاصة تشمل العربات، أو العربات ذات المصاعد، أو سيارات أجرة. عادةً ما تكون السيارة مجهزة لتقل أكثر من راكب مع وجود أكثر من موعد وموقع للركوب والنزول.

إذا كنت بحاجة إلى النقل إلى موعد طبي أو إلى الصيدلية، اتصل ببرنامج المواصلات (MATP) المحلي لديك للحصول على مزيد من المعلومات والتسجيل للحصول على الخدمات. يرجى الاطلاع على معلومات النقل الواردة في باقة الترحيب الخاصة بك لمزيد من المعلومات عن برنامج المواصلات (MATP). يمكن العثور على قائمة كاملة بمعلومات الاتصال ببرنامج المواصلات (MATP) للمقاطعة على العنوان التالي: <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

سيؤكد برنامج المواصلات (MATP) مع **Keystone First CHC** أو مع طبيبك على أن الموعد الطبي الذي تحتاج مواصلات للذهاب إليه هو خدمة مغطاة. تعمل **Keystone First CHC** مع برنامج المواصلات (MATP) لمساعدتك على ترتيب المواصلات لك. كما يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين لمزيد من المعلومات على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

برنامج النساء والرضع والأطفال

يقدم برنامج النساء والرضع والأطفال خدمات طعام صحي وخدمات تغذية للرضع والأطفال دون سن الخامسة والحوامل أو اللاتي وضعن حملهن أو يرضعن. يساعدك برنامج النساء والرضع والأطفال أنت وطفلك على الأكل جيداً من خلال تعليمك التغذية الجيدة ويعطيك قسائم طعام لاستخدامها في محلات البقالة. برنامج النساء والرضع والأطفال يساعد الرضع والأطفال الصغار على تناول الأطعمة المناسبة حتى يتمكنوا من النمو بصحة جيدة. يمكنك أن تطلبي من مقدم رعاية الأمومة الخاص بك الحصول على طلب لبرنامج النساء والرضع والأطفال في زيارتك التالية أو الاتصال بالرقم **1-800-WIC-WINS** (1-800-942-9467). لمزيد من المعلومات قم بزيارة موقع برنامج النساء والرضع والأطفال عبر الرابط www.pawic.com

أزمة العنف المنزلي والوقاية منه

العنف المنزلي هو نمط من السلوك حيث يحاول شخص ما الحصول على السلطة أو السيطرة على شخص آخر ضمن أسرة أو علاقة حميمة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

هناك العديد من الأنواع المختلفة للعنف المنزلي. تشمل بعض الأمثلة ما يلي:

- الاستغلال العاطفي
- العنف الجسدي
- الملاحقة
- العنف الجنسي
- الاستغلال المالي
- الاعتداء اللفظي
- إساءة معاملة المسنين
- عنف الشريك الحميمي لاحقاً في الحياة
- سوء معاملة الشريك الحميمي
- العنف المنزلي في مجتمع الميم

هناك العديد من الأسماء المختلفة المستخدمة للحديث عن العنف المنزلي. يمكن أن يسمى: إساءة معاملة أو عنف منزلي أو الضرب أو عنف الشريك الحميمي أو عنف الأسرة أو الزوج أو عنف العلاقة أو المواعدة.

إذا كان أي من هذه الأمور تحدث أو حدثت لك، أو كنت خائفة من شريك حياتك، قد تكوني إذاً في علاقة مسيئة.

إن العنف المنزلي جريمة، وتتوفر لك وسائل الحماية القانونية منها. إن ترك علاقة عنيفة ليس سهلاً، لكن يمكنك الحصول على المساعدة.

أين يمكن الحصول على مساعدة:

[National Domestic Violence Hotline](#) (الخط الوطني لمكافحة العنف الأسري)

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY)

[Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence](#) (تحالف Pennsylvania لمكافحة العنف الأسري)

تشمل الخدمات المقدمة لضحايا العنف العائلي ما يلي: التدخل في الأزمات، وتقديم المشورة، والذهاب إلى الشرطة والمواعيد الطبية والمحاكم، وتوفير مأوى طارئ مؤقت للضحايا وأطفالهم المعالين. كما تُقدم برامج للوقاية من العنف المنزلي وبرامج تثقيفية لتقليل خطر العنف المنزلي في المجتمع.

1-800-932-4632 (في Pennsylvania)

أزمة العنف الجنسي والاعتصاب

يشمل العنف الجنسي أي نوع من الاتصال الجنسي غير المرغوب فيه أو الكلمات أو الأفعال ذات الطبيعة الجنسية التي تتعارض مع إرادة الشخص. قد يستخدم أي شخص القوة أو التهديد أو التلاعب أو الإقناع لارتكاب العنف الجنسي. يمكن أن يشمل العنف الجنسي ما يلي:

- الاعتصاب
- الاعتداء الجنسي

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- سفاح المحارم
- الاعتداء الجنسي على الأطفال
- الاغتصاب عند المواعدة والتعارف
- الشد أو الملامسة
- إرسال محتوى جنسي دون إذن
- الطقوس التي تتسم بالاعتداء
- الاستغلال الجنسي التجاري (على سبيل المثال: الدعارة)
- التحرش الجنسي
- العداء لمجتمع الميم + التنمر
- الكشف والتلصص (عملية المشاهدة أو التصوير أو تصوير الفيديو في مكان يتوقع فيه المرء الخصوصية)
- المشاركة القسرية في إنتاج المواد الإباحية

يمكن أن يكون للناجين من العنف الجنسي ردود فعل جسدية أو عقلية أو عاطفية لتلك التجربة. قد يشعر من ينجو من العنف الجنسي بالوحدة والفرع والخجل والخوف من ألا يصدقهم أحد. يمكن أن يستغرق الشفاء بعض الوقت لكي يحدث.

أين يمكن الحصول على مساعدة:

تخدم مراكز أزمات الاغتصاب في Pennsylvania جميع البالغين والأطفال. تشمل الخدمات ما يلي:

- استشارات مجانية وسرية بشأن الأزمات على مدار 24 ساعة في اليوم.
- خدمات لعائلة الناجين أو الأصدقاء أو الشركاء أو الأزواج.
- المعلومات والإحالات إلى الخدمات الأخرى في منطقتك وبرامج التوعية الوقائية.

اتصل بالرقم **1-888-772-7227** أو تفضل بزيارة الرابط أدناه للوصول إلى المركز المحلي لأزمات الاغتصاب.

[\(www.pcar.org/\)](http://www.pcar.org/) **Pennsylvania Coalition Against Rape** (ائتلاف Pennsylvania ضد الاغتصاب)

القِسم 5 -

الخِدمَات وَالدِعم طوِيل الأَجَل

الخدمات والدعم طويل الأجل

تغطي **Keystone First CHC** الخدمات والدعم طويل الأجل للمشاركين الذين لا يستطيعون القيام ببعض أنشطة الحياة اليومية أو الذين يعانون من أمراض مزمنة. تشمل الخدمات والدعم طويل الأجل خدمات في المجتمع وفي دار الرعاية. تساعدك الخدمات والدعم طويل الأجل على العيش حيثما تريد، على سبيل المثال، في المنزل أو في بيئة سكنية أخرى في المجتمع، أو في دار رعاية. كما تدعمك الخدمات والدعم طويل الأجل حيثما تريد أن تعمل.

ولكي تستطيع الحصول على الخدمات والدعم طويل الأجل، يجب أن يكون لديك "تقرير بالأهلية الطبية" يبين أنك بحاجة إلى نوع من الخدمات يقدم في دار رعاية، حتى لو كنت تحصل على الخدمات أو يمكنك الحصول عليها في المنزل أو في مكان مجتمعي آخر مجهز لذلك. وهذا ما يسمى "المؤهلين طبيًا للمرافق التمريضية". وهذا يعني أنه لا يحق لكل فرد الحصول على الخدمات والدعم طويل الأجل.

إذا كنت تحصل أو سوف تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل فسيأتي بك منسق الخدمات لدى **Keystone First CHC** للحديث عن كل احتياجاتك، بما في ذلك المكان الذي تعيش فيه أو تريد العيش فيه، وما هي احتياجاتك الصحية البدنية والسلوكية، وما إذا كنت تحتاج إلى مقدم رعاية أو أي دعم آخر في المجتمع. وهذا ما يسمى "التقييم الشامل للاحتياجات".

كجزء من التقييم الشامل للاحتياجات، ستحصل على منسق خدمة سيعمل معك لإعداد خطة خدمات مرتكزة على الشخص ستتضمن جميع الخدمات التي تحتاجها سواء كانت **Keystone First CHC** تغطي تلك الخدمات أم لا.

تم شرح تنسيق الخدمات، والتقييم الشامل للاحتياجات، وعملية التخطيط المرتكزة على الشخص بمزيد من التفصيل أدناه.

تنسيق الخدمات

إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخدمات والدعم طويل الأجل، سيساعدك منسق خدمة للحصول على جميع الخدمات والدعم طويل الأجل الذي تحتاجه. سيمنحك **Keystone First CHC** حق الاختيار من بين منسقي الخدمات المتاحين والموظفين ضمن البرنامج أو بموجب عقد مع **Keystone First CHC**. سيزودك **Keystone First CHC** بمعلومات عن منسقي الخدمات في إطار المنطقة التي نغطيها، بما في ذلك توصيف مختصر لأي مهارات خاصة أو خبرات عمل. في حال طلب ذلك، سيسمح لك بالتحدث مع منسقي الخدمات كجزء من عملية الاختيار. سيعمل منسق الخدمات معك لإعداد خطة خدمات مرتكزة على الأشخاص وسيؤكد من تحديث تلك الخطة وأنها تحصل على جميع الخدمات والدعم الوارد في خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك.

يجب عليك الاتصال بمنسق الخدمات الخاص بك في الحالات التالية:

- إذا كنت لا تفهم خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك. يجب أن تعرف وأن تكون قادرًا على فهم الخدمات والدعم الذي ستحصل عليه ومقدمي الرعاية الذين سيدعمونك.
- إذا رغبت في تغيير خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك.
- إذا كنت تواجه مشاكل مع أي من الخدمات أو الدعم أو مقدمي الرعاية.

سيساعدك منسق الخدمات الخاص بك في الحصول على كل من الخدمات والدعم طويل الأجل وغيرها من الخدمات الطبية والاجتماعية والسكنية والتعليمية المغطاة وغير المغطاة وغيرها من الخدمات والدعم المبين في خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك. سيقوم منسق الخدمات الخاص بك بما يلي:

- إعطاؤك معلومات عن الخدمات والدعم اللازم ومساعدتك في الحصول عليها.
- متابعة الخدمات والدعم الخاص بك.
- إفادتك بما يلي:

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- التقييمات المطلوبة
- إجراءات خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص
- الخدمات والدعم طويل الأجل المتاح
- بدائل الخدمات، بما في ذلك توجيه المشاركين
- حقوقك، بما في ذلك حقك في تقديم شكوى أو تظلم وطلب جلسة عادلة
- مسؤولياتك في Community HealthChoices
- أدوار الأشخاص الذين يعملون لدى Community HealthChoices
- المساعدة في الشكاوى والتظلمات وطلبات عقد جلسات عادلة إذا احتجت مساعدة وطلبت ذلك.
- الاحتفاظ بسجل لتفضيلاتك، ونقاط القوة، والأهداف فيما يخص خطة الخدمات المرتكزة على الشخص.
- إعادة تقييم احتياجاتك كل عام أو أقل إذا لزم الأمر.
- مساعدتك ومساعدة فريق التخطيط المرتكز على الأشخاص لاختيار مقدمي الخدمة.
- تذكرك بعمل اللازم لتبقى مؤهلاً لتلقي خدمات Community HealthChoices و LTSS.
- البحث عن خدمات خارج نطاق خطة Community HealthChoices من شأنها أن تلبى احتياجاتك، بما في ذلك من خلال برنامج Medicare أو مقدمي التأمين الصحي الآخرين، ومن خلال موارد المجتمع.

في حال انتقالك لمسكن جديد، سيتأكد منسق خدماتك من استمرار حصولك على الخدمات والدعم الذي تحتاجه للانتقال لمنزلك الجديد. يشمل هذا الأمر مساعدتك في الحفاظ على المنزل، وفي الأنشطة التي تساعدك على الاستقلالية، ومساعدتك في استخدام الموارد المجتمعية التي من شأنها أن تبيحك على تواصل مع المجتمع.

إذا رغبت يوماً ما بتغيير منسق خدماتك، يرجى الاتصال على **1-855-332-0729** (الهاتف النصي) **1-855-235-4976**.

التقييم الشامل للاحتياجات

التقييم الشامل للاحتياجات هو الخطوة الأولى لتحديد الخدمات التي تحتاجها. من المهم أن تتعاون مع **Keystone First CHC** لإجراء تقييم في أقرب وقت ممكن. تشتمل عملية التقييم الشامل للاحتياجات على مراجعة لصحتك البدنية، وصحتك السلوكية، والخدمات والدعم طويل الأجل (LTSS)، ومقدم الرعاية، والاحتياجات الأخرى. سيتضمن التقييم أيضاً التحدث عن تفضيلاتك، وأهدافك، ومسكنك، والدعم غير الرسمي. يُظهر الجدول الموضح في الأسفل توقيت إكمال التقييم، والذي سيعتمد على حالتك.

الإطار الزمني لتقييم Keystone First CHC	الحالة
خلال 5 أيام عمل من تاريخ البدء	أنت مؤهل طبيًا للمرافق التمريضية لكنك لا تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل عندما بدأت مع Keystone First CHC
خلال 5 أيام عمل من توقيت إعادة تحديد الأهلية الصحية	لديك بالفعل خطة خدمة مرتكزة على الأشخاص وتحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل
خلال 15 يوماً من الطلب	تطلب إجراء تقييم بصفتك شخص مكلف أو فرد من العائلة
يجب أن يكون لدى جميع المشاركين الذين يتلقون الخدمات والدعم طويل الأجل تقييماً شاملاً للاحتياجات بشكل سنوي.	كان آخر تقييم شامل لاحتياجاتك قبل 12 شهراً أو أكثر
خلال 14 يوماً من وقوع الحدث، أو قبل ذلك بناءً على الحالة والاحتياجات الصحية للمشارك	لديك حدث مهم (موضح أدناه)

كُتِيب المشاركون ببرنامج **Keystone First Community HealthChoices 2024**

إذا كنت تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل ولديك أحد الأحداث المهمة التالية، يُرجى الاتصال بمنسق الخدمات الخاص بك لتحديد موعد لاستكمال إعادة تقييم في أقرب وقت ممكن.

- قبول دخولك المستشفى، أو الانتقال بين مرافق الرعاية الصحية (مثل الانتقال من مستشفى إلى دار رعاية)، أو الخروج من المستشفى.
- تغيير في قدرتك على رعاية نفسك.
- تغيير في مقدم الرعاية أو غير ذلك من الدعم غير الرسمي الذي قد يغير حاجتك للخدمات.
- تغيير في منزلك قد يغير حاجتك للخدمات.
- تغيير دائم في صحتك يمكن أن يغير حاجتك للخدمات.
- طلب منك شخصياً أو من شخص ينوب عنك أو من مقدم الرعاية أو مقدم الخدمات أو إدارة الخدمات الإنسانية.

إذا كنت لا تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل ولكنك تعتقد أنك قد تكون مؤهلاً، يمكنك أن تطلب من **Keystone First CHC** تقييمًا شاملاً للاحتياجات. بعد الانتهاء من التقييم الشامل للاحتياجات، إذا أشارت نتائج التقييم أنك بحاجة إلى الخدمات والدعم طويل الأجل، فستحيلك **Keystone First CHC** إلى إدارة الخدمات الإنسانية لتقرير أهليتك الطبية لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً طبيًا للمرافق التمرضية. لا تقرر **Keystone First CHC** أهليتك الطبية لتلقي الخدمات والدعم طويل الأجل لكنها ستساعدك على فهم الإجراءات.

التخطيط المرتكز على الأشخاص

بعد إجراء التقييم الشامل للاحتياجات الخاص بك، سيعمل منسق الخدمات معك لإعداد خطة خدمات مرتكزة على الأشخاص. وبدعم من منسق الخدمات الخاص بك، ستقود إعداد خطة خدمات مرتكزة على الأشخاص خاصة بك.

فيما يلي المعلومات المهمة التي يجب أن تعرفها عن خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك:

- ستعد خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك بمساعدة منسق الخدمات الخاص بك وأي شخص تريده، مثل أفراد الأسرة أو غيرهم من الدعم غير الرسمي.
- ستكمل خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك مع منسق الخدمات الخاص بك خلال 30 يومًا من تاريخ التقييم أو إعادة التقييم الشامل للاحتياجات.
- ستعد أنت ومنسق الخدمات الخاص بك خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك بناءً على التقييم الشامل للاحتياجات الخاص بك، وتقرير الأهلية الطبية الخاصة بك، والخدمات التي تغطيها **Keystone First CHC** لتلبية احتياجاتك القائمة.
- ستتضمن خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك معلومات عن الإحالات اللازمة لك للحصول على الخدمات والدعم.
- سيأخذ منسق الخدمات الخاص بك في الاعتبار كل من الخدمات المغطاة داخل الشبكة وخارجها لتلبية احتياجاتك على أفضل وجه حيثما تريد تلبيتها.

ستتعامل خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك مع احتياجاتك البدنية والسلوكية واحتياجاتك من الخدمات والدعم طويل الأجل، ونقاط قوتك، وتفضيلاتك، وأهدافك، وما تأمل أن تلبية الخدمات لك. ستتضمن الخطة المعلومات التالية:

- ظروفك الصحية وأدويتك الحالية ومبلغ جميع الخدمات المصرح بها، بما في ذلك طول الفترة المصرح بها.
- مقدم (مقدمو) الرعاية الذين اخترتهم لتقديم الخدمات والدعم الذي تحتاج إليه وتريده.
- المكان الذي تعيش فيه أو تريد أن تعيش فيه وتحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل (كمنزلك أو بيئة سكنية أخرى في المجتمع، أو دار رعاية). تدعمك **Keystone First CHC** لتعيش بشكل مستقل قدر الإمكان والمشاركة في مجتمعك بقدر ما تحب وتستطيع.

كُتِيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- عوامل الخطر التي قد تؤثر على صحتك، وسبل تقليل هذه المخاطر، بما في ذلك وجود خطط احتياطية للرعاية إذا لزم الأمر.
- حاجتك إلى موارد المجتمع والتخطيط للحصول عليها، والخدمات غير المغطاة، وغيرها من أشكال الدعم، بما في ذلك أي وسائل معيشية معقولة.
- الدعم الذي تحتاج إليه للقيام بما تريد القيام به في وقت فراغك، بما في ذلك الهوايات والأنشطة المجتمعية.
- كيف ستعمل **Keystone First CHC** مع شركات التأمين الصحي الأخرى أو الدعم الذي لديك، مثل Medicare، وتأمين قدامى المحاربين ومؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية الخاص بك.

عند الانتهاء من إعداد خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك ستوقعها أنت ومنسق الخدمات الخاص بك، وسيعطيك منسق الخدمات الخاص بك نسخة للاحتفاظ بها في سجلاتك. ستخبر **Keystone First CHC** مقدمي الخدمات والدعم طويل الأجل في خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك أنها معتمدة لتقديم الخدمات والدعم في خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك ومقدار ونوع الخدمة التي يجب تقديمها. لا يمكن لمقدمي خدماتك تقديم الخدمات والدعم طويل الأجل في خطة الخدمات المرتكزة على الأشخاص الخاصة بك حتى حصولهم على موافقة من **Keystone First CHC** للقيام بذلك.

يجب على منسق الخدمات الخاص بك التحدث معك عن الخدمات والدعم طويل الأجل الخاص بك مرة واحدة على الأقل كل 3 أشهر عن طريق الهاتف أو شخصياً للتأكد من أنك تحصل على الخدمات والدعم طويل الأجل الخاص بك وأن تلك الخدمات تلبي احتياجاتك. يجب أن تكون زيارتان على الأقل من تلك الزيارات شخصية كل عام.

فريق التخطيط المرتكز على الأشخاص

للمساعدة في عملية التخطيط المرتكز على الأشخاص، سيقوم منسق خدماتك بمساعدتك بتحديد الأشخاص المهمين ليكونوا ضمن فريق التخطيط المرتكز على الأشخاص (PCPT). قد يتضمن أعضاء فريق PCPT على أصدقائك، مُقدمي الرعاية الطبية، مُقدمي الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS)، أو أي شخص آخر ترغب بمشاركته في فريق التخطيط الخاص بك. سيعمل منسق خدماتك مع أعضاء فريق PCPT لضمان الوفاء باحتياجاتك.

وصف الخدمة

الخدمات المنزلية والمجتمعية

الخدمات المنزلية والمجتمعية عبارة عن خدمات ودعم مقدم في منزلك ومجتمعك. تساعد الخدمات المنزلية والمجتمعية كبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة على العيش بشكل مستقل والبقاء في منازلهم. تشمل هذه الخدمات المساعدة في أنشطة الحياة اليومية (مثل تناول الطعام والاستحمام) والأنشطة الأساسية للحياة اليومية (مثل إعداد وجبات الطعام والتسوق من البقالة).

تغطي **Keystone First CHC** الخدمات المنزلية والمجتمعية التالية:

- خدمات الحياة اليومية للكبار - الخدمات اليومية في مركز مجتمعي للمساعدة في العناية الشخصية والحاجات الاجتماعية والغذائية والعلاجية، 4 ساعات أو أكثر يوميًا بجدول منتظم لمدة يوم أو أكثر كل أسبوع.
- التكنولوجيا المساعدة - جهاز أو جزء من معدات أو نظام منتج لزيادة القدرة على التواصل أو القيام بأشياء لنفسك قدر الإمكان أو الحفاظ على تلك القدرة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 HealthChoices Community First Keystone

- العلاج السلوكي - خدمات لتقييم مشارك، ووضع خطة علاج/دعم منزلي، وتدريب أفراد الأسرة/الموظفين وتقديم المساعدة التقنية لتنفيذ الخطة ومراقبة المشارك في تنفيذها.
- الاستشارة بشأن المزايا - تقديم استشارة بشأن ما إذا كان وجود وظيفة سيزيد من قدرتك على دعم نفسك و/أو الحصول على ميزة مالية صافية أم لا.
- التقييم الوظيفي - مراجعة اهتماماتك ونقاط قوتك لتحديد الخيارات المهنية المحتملة.
- علاج التأهيل المعرفي - خدمات للمشاركين ممن لديهم إصابات في الدماغ وتشمل التشاور مع معالج، وتقديم المشورة المستمرة، والتدريب أو الهدي الذي يركز على مساعدة المشارك على العمل في مواقف واقعية.
- الاندماج المجتمعي - خدمات قصيرة الأجل لتحسين المساعدة الذاتية، والتواصل، والاندماج في المجتمع، وغيرها من المهارات اللازمة للعيش في المجتمع، والتي تُقدم خلال الأحداث المتغيرة للحياة مثل الانتقال من دار رعاية، والانتقال إلى مجتمع جديد أو من منزل الأسرة، أو تغيير آخر يتطلب مهارات جديدة.
- خدمات الانتقال المجتمعي - مصاريف تدفع مرة واحدة، مثل مبالغ التأمين، ومصاريف الانتقال، والمنتجات المنزلية، للمشاركين الذين ينتقلون من مؤسسة إلى منزلهم، أو شقتهم، أو إلى ترتيبات معيشية أخرى.
- الخدمات الاستشارية - تقديم استشارات للمشارك للمساعدة في حل النزاعات وقضايا الأسرة، مثل مساعدة المشارك على إنشاء شبكات الدعم الإيجابي والحفاظ عليها، وتحسين العلاقات الشخصية، أو تحسين التواصل مع أفراد الأسرة أو غيرهم.
- تطوير المهارات الوظيفية - التعلم وخبرات العمل، بما في ذلك العمل التطوعي، حيث يمكن للمشارك تطوير نقاط القوة والمهارات لديه ليكون قادرًا على الحصول على وظيفة تدفع له أجرًا جيدة.
- التعديلات المنزلية - التغييرات المادية في منزل المشارك لجعل المنزل آمنًا وتمكين المشارك ليكون أكثر استقلالية في المنزل.
- توصيل الوجبات للمنازل - الوجبات الجاهزة التي يتم توصيلها للمشاركين الذين لا يستطيعون إعداد وجبات مغذية لأنفسهم أو الحصول عليها.
- المساعدات الصحية المنزلية - الخدمات التي يطلبها الطبيب والتي تشمل العناية الشخصية مثل المساعدة في الاستحمام، ومراقبة الحالة الطبية للمشارك، والمساعدة في المشي، والمعدات الطبية، والتمارين.
- التدريب الوظيفي - تقديم الدعم للمساعدة في تعلم وظيفة جديدة والحفاظ على وظيفة مدفوعة الأجر. يمكن أن يشمل ذلك مساعدة المشارك على تطوير الدعم الطبيعي في مكان العمل والعمل مع أصحاب العمل أو الموظفين وزملاء العمل والعملاء لتمكين المشارك من الحصول على وظيفة مدفوعة الأجر.
- البحث عن وظيفة - المساعدة في إيجاد فرص العمل المحتملة ومساعدة المشارك في الحصول على وظيفة تناسب ما يريده وما يمكنه القيام به واتباع احتياجات صاحب العمل.
- المواصلات غير الطبية - التذاكر والتعويض عن المسافة المقطوعة لمساعدة المشارك على الانخراط في المجتمع وغير ذلك من الأنشطة.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- التمريض - خدمات ممرضة مسجلة أو ممرضة متدربة مرخصة، بطلب من الطبيب، وتشمل تشخيص وعلاج المشاكل الصحية من خلال التثقيف الصحي، وتقديم المشورة الصحية والرعاية الماهرة التي يحددها الطبيب أو طبيب الأسنان.
- الاستشارات الغذائية - خدمات لمساعدة المشارك ومقدم الرعاية المدفوعة وغير المدفوعة في تخطيط وجبات الطعام التي تلبي الاحتياجات الغذائية للمشارك وتجنب أي أطعمة تسبب مشاكل.
- العلاج المهني - خدمات المعالج المهني بأمر من الطبيب، وتشمل تقييم مهارات المشارك والمساعدة في تغيير الأنشطة اليومية بحيث يمكن للمشارك القيام بالأنشطة الحياتية اليومية.
- الدعم المجتمعي الموجه من المشاركين - خدمات ودعم للمشاركين الذين يرغبون في توجيه خدماتهم، واستئجار عمالهم، والحفاظ على ميزانية لخدماتهم تحت "Services My Way" (الخدمات بطريقتي)، والتي تشمل مساعدة المشاركين على المهارات المعيشية الأساسية مثل الأكل والشرب، وقضاء الحاجة. والأعمال المنزلية مثل التسوق وغسيل الملابس والتنظيف، والمساعدة في المشاركة في الأنشطة المجتمعية.
- السلع والخدمات الموجهة من المشاركين - خدمات أو معدات أو لوازم المشاركين الذين يرغبون في توجيه خدماتهم والحفاظ على ميزانية لخدماتهم تحت "Services My Way" (الخدمات بطريقتي)، حتى يكونوا آمنين ومستقلين في منازلهم وأن يكونوا جزءًا من مجتمعهم.
- خدمات المساعد الشخصي - التدريب العملي على المساعدة لأنشطة الحياة اليومية مثل الأكل، والاستحمام، واللبس، وقضاء الحاجة.
- نظام الاستجابة للطوارئ الشخصية - جهاز إلكتروني متصل بهاتف المشارك مبرمج لإرسال إشارة إلى مركز استجابة به موظفون مدربون عندما يضغط المشارك على زر "help" (المساعدة) للحصول على مساعدة في حالات الطوارئ.
- التخلص من الآفات - خدمات للتخلص من الحشرات والآفات الأخرى من منزل المشارك والتي ستمنع المشارك من البقاء في المجتمع بسبب خطر يتعلق بالصحة والسلامة إذا لم يتم التعامل معها.
- العلاج الطبيعي - خدمات العلاج الطبيعي بطلب من الطبيب، وتشمل تقييم مشارك وعلاجه للحد من أو منع الإعاقة بعد إصابة أو مرض.
- التأهيل السكني - الخدمات التي يتم تقديمها في بيئة يمتلكها أو يديرها مقدم الرعاية حيث يعيش المشارك، وتشمل الاندماج المجتمعي، والمساعدة الليلية، وخدمات المساعدة الشخصية للمساعدة في أنشطة الحياة اليومية مثل الاستحمام، واللبس، والأكل، والتنقل، وقضاء الحاجة. والأنشطة الأساسية للحياة اليومية مثل الطبخ، والأعمال المنزلية، والتسوق، بحيث يحصل المشارك على المهارات اللازمة ليكون مستقلًا قدر الإمكان ويشارك في الحياة المجتمعية بشكل كامل.
- الرعاية المؤقتة - خدمة قصيرة الأجل لدعم المشارك عندما يكون مقدم الرعاية غير المدفوع الأجر بعيدا أو يحتاج إلى راحة.
- المعدات واللوازم الطبية المتخصصة - البنود التي تسمح للمشارك بزيادة القدرة على أداء أنشطة الحياة اليومية أو الحفاظ عليها.

كُتيب المشاركين ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

- علاج النطق - خدمات مختص أمريكي مرخص له في النطق واللغة والسمع أو اختصاصي معتمد في النطق واللغة بطلب من الطبيب، وتشمل التقييم، وتقديم المشورة، وإعادة تأهيل مشارك لديه إعاقة في النطق.
- التأهيل اليومي المنظم - خدمات يومية في بيئة مجموعة صغيرة موجهة لإعداد المشارك للعيش في المجتمع، وتشمل الإشراف والتدريب والدعم في التدريب على المهارات الاجتماعية.
- الرعاية عن بعد - 3 خدمات تستخدم التكنولوجيا لمساعدة المشارك على أن يكون مستقلاً قدر الإمكان:
 - خدمات الرعاية عن بعد لقياس الحالة الصحية ومراقبتها - تستخدم التكنولوجيا اللاسلكية أو خط الهاتف لجمع البيانات المتعلقة بالصحة مثل النبض وضغط الدم لمساعدة مقدم الرعاية الصحية في معرفة حالة المشارك وتوفير التنقيف والاستشارات.
 - خدمة الرعاية عن بعد لمراقبة النشاط والمستشعر - تستخدم تكنولوجيا تعتمد على مستشعر على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع، عن طريق المراقبة عن بعد والتتبع السلبي للروتين اليومي للمشاركين.
 - خدمة الرعاية عن بعد لأدوية ومراقبتها - تساعد المشارك عن طريق صرف الأدوية ومراقبة ما إذا كان المشارك يتناول الدواء على النحو الوارد في الوصفة الطبية أم لا.
- تعديلات السيارة - التغييرات المادية لسيارة أو فان يستخدمها مشارك ذو احتياجات خاصة، حتى إذا كانت السيارة أو الفان يمتلكها أحد أفراد الأسرة الذي يعيش معه المشارك أو شخص آخر يقدم الدعم الرئيسي للمشارك، حتى يتمكن المشارك من استخدام السيارة أو الفان.

الدعم المجتمعي الموجه من المشاركين.

تتيح ميزة الدعم المجتمعي الموجه من المشاركين باختيار وإدارة عامل الرعاية المباشرة الخاص بهم. إذا قررت اختيار عامل الرعاية المباشرة الخاص بك، فسيتم الإشارة لك (أو للشخص الذي اخترته لتمثيلك) بصاحب العمل الشرعي (CLE). صاحب العمل الشرعي هو شخص مسؤول عن اختيار، وتدريب والإشراف على عامل الرعاية المباشرة. يجب على صاحب العمل الشرعي أيضاً التعاون مع مُقدم خدمات الإدارة المالية (FMS) للتأكد مما يلي:

- كافة الأوراق الإدارية مكتملة قبل بدء عامل الرعاية المباشرة بممارسة عمله.
- يعمل عامل الرعاية المباشرة فقط بحسب عدد الساعات المرخص بها في خطة خدمات المشارك المرتكزة على الأشخاص.
- يتبع عامل الرعاية المباشرة قواعد التحقق الإلكتروني من الزيارة (EVV) عند تقديم وقت العمل.
- يستخدم كل من عامل الرعاية المباشرة وصاحب العمل الشرعي نظام مُقدم خدمات الإدارة المالية لمراجعة واعتماد كافة الأوقات التي مارس فيها عامل الرعاية المباشرة عمله.

من المهم استكمال هذه المسؤوليات من قِبل صاحب العمل الشرعي ليتمكن عامل الرعاية المباشرة من الحصول على مستحقاته المالية عن الأوقات التي عمل بها. تتم إدارة المسؤوليات الأخرى المتعلقة بصاحب العمل مثل إصدار الشيكات والحفاظ على سجلات الضرائب من قِبل مُقدم خدمات الإدارة المالية.

خدمات دار الرعاية

تغطي **Keystone First CHC** خدمات دار الرعاية. دار الرعاية هي مكان مرخص لتقديم خدمات التمريض أو الرعاية طويلة الأجل التي تساعد على تلبية الاحتياجات الطبية وغير الطبية للأشخاص في دار الرعاية. تشمل الخدمات

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

التمريض وإعادة التأهيل، والمساعدة في مهام مثل اللبس، والاستحمام، واستخدام الحمام وتناول الوجبات، وغسيل الملابس، أو غيرها من الخدمات التي تحتاج إليها بشكل منتظم كجزء من برنامج الرعاية الصحية المخطط لها.

إذا كنت لا تعيش في دار رعاية الآن، قبل أن تتمكن من الحصول على الخدمات والدعم طويل الأجل في دار رعاية، ستقرر إدارة Pennsylvania للخدمات الإنسانية بالتشاور مع طبيبك إذا ما كنت مؤهلاً طبيًا للمرافق التمريضية. انظر صفحة 59 من هذا الدليل للاطلاع على شرح عن المؤهلين طبيًا للمرافق التمريضية. كما يجب أن تكون خدمات دار الرعاية مصرح بها مسبقًا من قبل **Keystone First CHC**.

إذا كنت تعيش في دار رعاية وسجلت في **Community HealthChoices** عندما بدأت لأول مرة، ستكون قادرًا على البقاء في دار الرعاية هذه ما دمت تحتاج إلى خدمات دار الرعاية. يمكنك أيضًا الانتقال إلى دار رعاية أخرى في شبكة **Keystone First CHC** أو الاتصال بمختص التسجيل على الرقم 844-824-3655 للتعرف على خطط **Community HealthChoices** ودور رعاية أخرى في شبكتها.

إذا كنت تعيش في دار رعاية وتم تسجيلك في **Community HealthChoices** بعد أن بدأت أول مرة، حينئذ يجب أن تذهب إلى دار رعاية في شبكة **Keystone First CHC** أو أن تطلب من **Keystone First CHC** الموافقة على إقامتك في دار رعاية خارج الشبكة. يمكنك أيضًا الاتصال بمختص التسجيل على الرقم 844-824-3655 للتعرف على خطط **Community HealthChoices** ودور رعاية أخرى في شبكتها.

إذا كنت لا تعيش في دار رعاية عند تسجيلك لأول مرة في **Community HealthChoices**، لكنك الآن بحاجة إلى خدمات دار رعاية، حينئذ يجب أن تذهب إلى دار رعاية في شبكة **Keystone First CHC**. يمكنك أيضًا الاتصال بمختص التسجيل للتعرف على خطط **Community HealthChoices** ودور رعاية أخرى في شبكتها.

مدفوعات المريض لخدمات دار الرعاية

إذا كنت تعيش في دار رعاية أو كنت مضطرًا للذهاب إلى دار رعاية لفترة قصيرة بعد مرض أو إصابة، قد تضطر إلى دفع جزء من تكاليف الرعاية كل شهر. وهذا ما يسمى مبلغ "مدفوعات المريض".

عندما تقدم طلبًا لدى المساعدة الطبية للحصول على رعاية دار رعاية، حينئذ يقرر مبلغ تكلفة الرعاية الخاص بك بناء على دخلك ونفقاتك. إذا كان لديك أسئلة، يرجى الاتصال بمكتب مساعدة المقاطعة على رقم الهاتف الوارد في صفحة 10 من هذا الكتيب، أو سيعمل معك منسق الخدمات الخاص بك لمساعدتك على فهم تكاليف الرعاية الخاصة بك.

برنامج أمين مظالم الولاية

تدير إدارة شؤون المسنين في Pennsylvania برنامج أمين المظالم. يقوم أمناء المظالم بمعالجة الشكاوى وغيرها من الأمور من قبل ولأجل الأشخاص الموجودين في مرافق طويلة الأجل، مثل دور الرعاية، ومرافق المعيشة المساعدة، ودور الرعاية الشخصية. كما يقدم أمناء المظالم معلومات عن حقوق المقيمين بموجب القانون الاتحادي وقانون الولاية.

يمكنك الاتصال ببرنامج أمين المظالم من خلال الاتصال بإدارة شؤون المسنين في Pennsylvania على الرقم 717-783-8975 أو من خلال الموقع الإلكتروني: www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx

الاسترداد من الممتلكات

يتطلب القانون الاتحادي أن تسدد إدارة الخدمات الإنسانية جزءًا من مبلغ أموال المساعدة الطبية التي تنفق على بعض الخدمات المقدمة للأشخاص الذين يبلغون من العمر 55 عامًا أو أكثر. وهذا ما يسمى "الاسترداد من الممتلكات". تجمع إدارة الخدمات الإنسانية من ممتلكات الشخص بعد وفاته، وليس أثناء حصوله على الخدمات.

بالنسبة للمشاركين في Community HealthChoices، يطبق الاسترداد من الممتلكات على المبالغ التي دفعتها إدارة الخدمات الإنسانية إلى **Keystone First CHC** نظير الخدمات التالية:

- خدمات دار الرعاية
- الخدمات المنزلية والمجتمعية
- الرعاية في المستشفى وأدوية الوصفات الطبية أثناء وجود الشخص في دار رعاية أو حصوله على الخدمات المنزلية والمجتمعية.

يمكن لمكتب مساعدة المقاطعة الإجابة عن أية أسئلة لديك بشأن الاسترداد من الممتلكات. للاطلاع على رقم هاتف مكتب مساعدة المقاطعة يرجى الرجوع إلى صفحة 10 من هذا الكتيب.

القسم 6 -

التوجيهات المسبقة

التوجيهات المسبقة

يوجد نوعان من التوجيهات المسبقة: الوصايا المعيشية وتوكيلات الرعاية الصحية. تسمح هذه التوجيهات باحترام رغباتك إذا كنت غير قادر على اتخاذ قرار أو التحدث بنفسك. إذا كان لديك وصية أو توكيل رعاية صحية، فيتعين عليك إعطائه لمقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو لمقدمي الخدمات الآخرين ولأحد أفراد العائلة الذين تثق بهم أو صديق كي يعرفوا رغباتك.

إذا تم تغيير القوانين المتعلقة بالتوجيهات المسبقة، فستخبرك **Keystone First CHC** كتابة بالتغيير خلال 90 يومًا من التغيير. للمعلومات عن سياسات **Keystone First CHC** بشأن التوجيهات المسبقة، بما في ذلك كيفية الحصول على معلومات و/أو سياسات مكتوبة، يرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو تفضل بزيارة موقع **Keystone First CHC** على العنوان **www.keystonefirstchc.com**.

وصية الحياة

وصية الحياة هي وثيقة تقوم بإنشائها بنفسك. وهي تنص على الرعاية الطبية التي تريدها والتي لا تريدها إذا كنت لا تستطيع أن تخبر طبيبك أو مقدمي الرعاية الآخرين عن نوع الرعاية التي تريدها. يجب أن يكون لدى طبيبك نسخة ويجب أن تقرر أنك غير قادر على اتخاذ قرارات لنفسك لذلك حررت وصية الحياة تلك ليتم استخدامها. يجوز لك أن تلغي أو تغير وصية الحياة في أي وقت.

توكيل الرعاية الصحية

توكيل الرعاية الصحية يسمى أيضًا توكيل دائم. إن توكيل الرعاية الصحية أو التوكيل الدائم عبارة عن وثيقة تمنح فيها شخصًا آخر القدرة على اتخاذ قرارات العلاج الطبي نيابة عنك إذا كنت غير قادر بدنيًا أو عقليًا على اتخاذها بنفسك. كما ينص على ما يجب أن يحدث لنفاذ التوكيل. لعمل توكيل رعاية صحية، يجوز لك الحصول على مساعدة قانونية لكنك لست مضطرًا لذلك. يمكنك الاتصال بـ **Keystone First CHC** للحصول على مزيد من المعلومات أو التوجيهات بخصوص الموارد القريبة منك.

ماذا تفعل إذا كان مقدم الرعاية لا يتبع توجيهاتك المسبقة

إن مقدمي الرعاية غير مرغمين على اتباع توجيهاتك المسبقة إذا اختلفوا معها كمسألة ضمير. إذا لم يرغب مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك أو مقدم رعاية آخر في اتباع توجيهاتك المسبقة، فستساعدك **Keystone First CHC** في العثور على مقدم رعاية ينفذ رغباتك. إذا احتجت إلى مساعدة للعثور على مقدم رعاية صحية جديد، يُرجى الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

إذا لم يتبع مقدم الرعاية توجيهاتك المسبقة يمكنك تقديم شكوى. يُرجى مراجعة صفحة 71 من القسم 8، الشكاوى والتظلمات، وجلسات الإنصاف للحصول على معلومات حول كيفية تقديم شكوى، أو الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**).

القسم 7 -

خِدمَات الصِّحَّة السِّلوكِيَّة

كُتِب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

رعاية الصحة السلوكية

تشمل خدمات الصحة السلوكية كلاً من خدمات الصحة النفسية واضطرابات تعاطي المخدرات. تُقدّم هذه الخدمات من خلال مؤسسات الرعاية المدارة للصحة السلوكية التي يشرف عليها مكتب الصحة النفسية وخدمات سوء استخدام العقاقير التابع لإدارة الخدمات الإنسانية. معلومات الاتصال الخاصة بمؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية مدرجة أدناه.

Bucks 1-877-769-9784

Chester 1-866-622-4228

Delaware 1-833-577-2682

Montgomery 1-877-769-9782

Philadelphia 1-888-545-2600

كما يمكنك الاتصال بخدمات المشاركين على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976) للحصول على معلومات بشأن الاتصال بمؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية.

يمكنك الاتصال بمؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية مجاناً على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع.

لا تحتاج إلى إحالة من مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك للحصول على خدمات الصحة السلوكية، ولكن مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك سيعمل مع مؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية ومقدمي خدمات الصحة السلوكية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تلبي احتياجاتك. يجب أن تخبر مقدم الرعاية الصحية الأولية الخاص بك إذا كنت تعاني من مشكلة تتعلق بالصحة العقلية أو المخدرات أو الكحول.

الخدمات التالية مغطاة:

- خدمات دعم كلوزابين (كلوزاريل)
- خدمات إزالة السموم داخل المستشفى من تعاطي المخدرات والكحول (للمراهقين والبالغين)
- خدمات إعادة التأهيل داخل المستشفى من تعاطي المخدرات والكحول (للمراهقين والبالغين)
- خدمات العيادات الخارجية للمخدرات والكحول
- خدمات العلاج من تعاطي المخدرات والكحول بالميثادون
- خدمات الصحة النفسية العائلية
- المختبر (عندما يتعلق الأمر بتشخيص الصحة السلوكية والموصوف من قبل ممارس الصحة السلوكية)
- خدمات التدخل لأزمات الصحة النفسية
- الاستشفاء للمرضى الداخليين للصحة النفسية
- خدمات العيادات الخارجية للصحة النفسية
- خدمات الاستشفاء الجزئي للصحة النفسية
- خدمات دعم الأقران
- خدمات إدارة الحالات المستهدفة

إذا كانت لديك أسئلة بشأن المواصلات المتعلقة بالمواعيد لأي من هذه الخدمات فاتصل بمؤسسة الرعاية المدارة للصحة السلوكية.

القسم 8 -

الشكاوى والتظلمات وجلسات الإنصاف

الشكاوى والتظلمات وجلسات الإنصاف

إذا كان مقدم الرعاية الصحية أو **Keystone First CHC** يفعل شيئاً أنت لست راضٍ عنه أو لا توافق عليه، فيمكنك إخبار **Keystone First CHC** أو إدارة الخدمات الإنسانية بما أنك غير راضٍ عنه أو لا تتفق معه مما فعله مقدم الرعاية الصحية أو **Keystone First CHC**. يشرح هذا القسم ما يمكنك القيام به وما سيحدث.

الشكاوى

ما هي الشكاوى؟

الشكاوى هي عندما تخبر **Keystone First CHC** أنك غير راضٍ عن **Keystone First CHC** أو عن مقدم الرعاية الصحية الخاص بك أو أنك لا توافق على أحد قرارات **Keystone First CHC**.

بعض الأشياء التي قد تشكو منها:

- أنت غير راضٍ عن الرعاية التي تحصل عليها.
- لا يمكنك الحصول على الخدمة أو البند الذي تريده لأنه ليس ضمن الخدمات أو البنود المغطاة.
- لم تحصل على الخدمات التي وافقت عليها **Keystone First CHC**.
- تم رفض طلبك بعدم الموافقة على قرار يلزمك أن تدفع لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

شكاوى من المستوى الأول

ماذا ينبغي أن أفعل إذا كان لدي شكاوى؟

لتقديم شكاوى من المستوى الأول:

- اتصل بـ **Keystone First CHC** على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976) وأخبر **Keystone First CHC** بشكواك، أو
- أكتب شكواك وأرسلها إلى **Keystone First CHC** بالبريد أو الفاكس أو إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية الأمانة في حال تواجدها، أو
- إذا تلقيت إخطاراً من **Keystone First CHC** تخبرك فيه بقرار **Keystone First CHC** وشمل الإخطار نموذج طلب شكاوى/تظلم، املاً النموذج وأرسله إلى **Keystone First CHC** بالبريد أو بالفاكس.

عنوان ورقم فاكس قسم الشكاوى لدى **Keystone First CHC**:

Keystone First CHC

Participant Appeals

200 Stevens Drive

Philadelphia, PA 19113-1570

رقم الفاكس: 1-855-332-0141

pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

يمكن لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك تقديم شكاوى لك إذا قدمت للموظف موافقتك خطياً على ذلك.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices متى ينبغي أن أقدم شكوى من المستوى الأول؟

متى ينبغي أن أقدم شكوى من المستوى الأول؟

بعض الشكاوى لها فترة زمنية محددة لتقديمها. يجب تقديم الشكوى خلال 60 يومًا من تلقي إخطار يخبرك بما يلي:

- **Keystone First CHC** قررت أنه لا يمكنك الحصول على خدمة أو بند تريده لأنه ليس ضمن الخدمات أو البنود المغطاة.
- **Keystone First CHC** لن تدفع لمقدم الرعاية الصحية مقابل خدمة أو بند حصلت عليه.
- إذا لم تخبرك **Keystone First CHC** بقرارها بشأن شكوى أو تظلم تقدمت به إلى **Keystone First CHC** خلال 30 يومًا من حصول **Keystone First CHC** على شكواك أو تظلمك.
- إذا رفضت **Keystone First CHC** طلبك بعدم موافقتك على قرار **Keystone First CHC** بأنه عليك أن تدفع لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

يجب عليك تقديم شكوى خلال 60 يومًا من التاريخ الذي كان يجب فيه أن تحصل على خدمة أو بند إذا لم تحصل عليه. الوقت الذي كان يجب أن تكون قد تلقيت فيه خدمة أو بند ما موضح كما يلي:

موعد مشاركتك جديد لفحصك الأول...	سوف نرتب لك موعدًا...
المشاركين الذين لديهم فيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز	مع مقدم الرعاية الأولية أو مع طبيب اختصاصي بعد فترة لا تزيد عن 7 أيام من بدء مشاركتك في Keystone First CHC إلا إذا كنت تتلقى العلاج سابقًا من مقدم الرعاية الأولية أو من طبيب اختصاصي.
المشاركون الذين يحصلون على دخل الضمان الإضافي	مع مقدم الرعاية الأولية أو مع طبيب اختصاصي بعد فترة لا تزيد عن 45 يومًا من بدء مشاركتك في Keystone First CHC إلا إذا كنت تتلقى العلاج سابقًا من مقدم الرعاية الأولية أو من طبيب اختصاصي.
جميع المشاركين الآخرين	مع مقدم الرعاية الصحية الأولية في موعد أقصاه 3 أسابيع بعد أن تصبح مشاركًا في Keystone First CHC .
المشاركات الحوامل:	سوف نرتب لك موعدًا .
الحوامل في الثلث الأول من حملهن	مع مقدم خدمات طب توليد/طب نسائي خلال 10 أيام عمل فور معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
الحوامل في الثلث الثاني من حملهن	مع مقدم خدمات طب توليد/طب نسائي خلال 5 أيام عمل فور معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
الحوامل في الثلث الأخير من حملهن	مع مقدم خدمات طب توليد/طب نسائي خلال 4 أيام عمل فور معرفة Keystone First CHC أنك حامل.
الحوامل الذين لديهم حمل ذو خطورة مرتفعة	مع مقدم خدمات طب توليد/طب نسائي خلال 24 ساعة فور معرفة Keystone First CHC أنك حامل.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

موعد مع ...	يجب تحديد موعد
مقدم الرعاية الصحية الأولية حالة طبية طارئة	خلال 24 ساعة.
موعد روتيني	خلال 10 أيام عمل.
تقييم صحي/فحص بدني عام	خلال 3 أسابيع.
الاختصاصيون (عندما يحيلهم مقدم الرعاية الصحية الأولية)	
حالة طبية طارئة	خلال 24 ساعة من الإحالة.
موعد روتيني مع أحد الأطباء ذوي الاختصاصات التالية: • أذن وحنجرة • للجلد • طبيب الأسنان • جراحة العظام	خلال 15 يوم عمل من الإحالة
موعد روتيني مع جميع الأطباء الاختصاصيين الآخرين	خلال 10 أيام عمل من الإحالة

يمكنك تقديم جميع الشكاوى الأخرى في أي وقت.

ماذا يحدث بعد أن أقدم شكاوى من المستوى الأول؟

بعد أن تقدم شكاوى ستتلقى رسالة من **Keystone First CHC** تخبرك بأن **Keystone First CHC** قد تلقت شكاوى، وعن إجراءات مراجعة الشكاوى من المستوى الأول.

يجوز لك أن تطلب من **Keystone First CHC** الاطلاع على أي معلومات لدى **Keystone First CHC** بخصوص الموضوع الذي قدمت شكاوى بشأنه وذلك دون أي تكلفة عليك. كما يمكنك إرسال المعلومات التي لديك حول الشكاوى إلى **Keystone First CHC**.

يمكنك حضور مراجعة الشكاوى إذا كنت ترغب في ذلك. ستخبرك **Keystone First CHC** بمكان وتاريخ ووقت مراجعة الشكاوى قبل 10 أيام على الأقل من يوم مراجعتها. يجوز لك حضور مراجعة الشكاوى شخصياً أو عن طريق الهاتف أو عبر الفيديو. إذا قررت أنك لا تريد حضور مراجعة الشكاوى فلن يؤثر ذلك على القرار.

ستجتمع لجنة مكونة من موظف أو أكثر من موظفي **Keystone First CHC** الذين لم يشاركوا في القضية، ولا يعملون لصالح أي شخص شارك في الموضوع الذي رفعت شكاوى بشأنه، ليتخذوا قراراً بشأن شكاوى. إذا كانت الشكاوى تتعلق بقضية مرضية، فسيكون هناك طبيب مرخص أو طبيب أسنان مرخص من نفس التخصص أو تخصص مماثل للخدمة في اللجنة. سترسل لك **Keystone First CHC** إخطاراً خلال 30 يوماً من تاريخ تقديم شكاوى من المستوى الأول لإخبارك بالقرار الخاص بشكاوى المستوى الأول. سيخبرك الإخطار أيضاً بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

راجع صفحة 83 إذا احتجت لمزيد من المعلومات عن المساعدة أثناء إجراءات تقديم الشكاوى.

ما الذي يجب عليك فعله لمواصلة الحصول على الخدمات:

إذا كنت تحصل على خدمات أو بنود يتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها وتقدمت بشكوى شفهيًا أو أرسلتها بالفاكس أو بالبريد أو سلمتها باليد خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يفيدك بأن الخدمات أو البنود التي تحصل عليها هي خدمات أو بنود غير مغطاة بالنسبة لك، ستستمر في الحصول على تلك الخدمات أو البنود حتى يتم اتخاذ قرار بشأنها.

ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار Keystone First CHC؟

يمكنك طلب مراجعة خارجية للشكوى أو طلب جلسة إنصاف أو كليهما إذا كانت الشكوى تتعلق بأي مما يلي:

- قررت Keystone First CHC أنه لا يمكنك الحصول على خدمة أو بند تريده لأنه ليس ضمن الخدمات أو البنود المغطاة.
- قررت Keystone First CHC أنها لن تدفع لمقدم الرعاية الصحية مقابل خدمة أو بند حصلت عليه.
- عدم إخبار Keystone First CHC لك بقرارها بشأن شكوى أو تظلم تقدمت به إلى Keystone First CHC خلال 30 يومًا من حصول Keystone First CHC على شكواك أو تظلمك.
- عدم حصولك على خدمة أو بند خلال الوقت الذي كان يجب أن تكون قد تلقيت فيه تلك الخدمة أو البند.
- إذا قررت Keystone First CHC رفض طلبك بعدم موافقتك على قرار Keystone First CHC بأنه عليك أن تدفع لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

يجب أن تطلب مراجعة خارجية للشكوى خلال 15 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار القرار بشأن الشكوى من المستوى الأول.

يجب أن تطلب عقد جلسة عادلة خلال 120 يومًا من تاريخ خطاب الإخطار الذي يخبرك بالقرار الذي اتخذ بشأن الشكوى.

بالنسبة لكافة الشكاوى الأخرى، يمكنك تقديم شكوى من المستوى الثاني خلال 45 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار القرار بشأن الشكوى.

انظر صفحة 84 للحصول على معلومات عن جلسات الإنصاف.

انظر صفحة 77 للحصول على معلومات عن المراجعة الخارجية للشكاوى.

راجع صفحة 83 إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات عن المساعدة أثناء إجراءات تقديم الشكوى.

شكوى من المستوى الثاني

ماذا يجب أن أفعل إذا أردت تقديم شكوى من المستوى الثاني؟

لتقديم شكوى من المستوى الثاني:

- اتصل بـ Keystone First CHC على الرقم 1-855-332-0729 (الهاتف النصي 1-855-235-4976) وأخبر Keystone First CHC بشكواك من المستوى الثاني، أو
- أكتب شكواك من المستوى الثاني وأرسلها إلى Keystone First CHC بالبريد أو الفاكس أو إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية الآمنة في حال تواجدها، أو
- املاً نموذج طلب الشكوى المتوفر ضمن إخطار القرار بشأن الشكوى وأرسله إلى Keystone First CHC بالبريد أو بالفاكس.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

عنوان ورقم فاكس قسم الشكاوى من المستوى الثاني لدى
Keystone First CHC
Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
رقم الفاكس: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

ماذا يحدث بعد أن أقدم شكوى من المستوى الثاني؟

بعد أن تقدم شكواك من المستوى الثاني سنتلقى رسالة من **Keystone First CHC** تخبرك بأن **Keystone First CHC** قد تلقت شكواك، وعن إجراءات مراجعة الشكوى من المستوى الثاني.

يجوز لك أن تطلب من **Keystone First CHC** الاطلاع على أي معلومات لدى **Keystone First CHC** بخصوص الموضوع الذي قدمت شكواك بشأنه وذلك دون أي تكلفة عليك. كما يمكنك إرسال المعلومات التي لديك حول الشكوى إلى **Keystone First CHC**.

يمكنك حضور مراجعة الشكوى إذا كنت ترغب في ذلك. ستخبرك **Keystone First CHC** بمكان وتاريخ ووقت مراجعة الشكوى قبل 15 يومًا على الأقل من مراجعتها. يجوز لك حضور مراجعة الشكوى شخصيًا أو عن طريق الهاتف أو عبر الفيديو، وإذا قررت أنك لا تريد حضور مراجعة الشكوى فلن يؤثر ذلك على القرار.

ستجتمع لجنة مكونة من 3 أشخاص أو أكثر، بما في ذلك شخص واحد على الأقل لا يعمل لدى **Keystone First CHC** لاتخاذ قرار بشأن شكواك من المستوى الثاني. موظفو **Keystone First CHC** المشاركون في اللجنة لن يكونوا من الموظفين الذين شاركوا في، أو عملوا لصالح أي شخص شارك في، الموضوع الذي رفعت شكواك بشأنه. إذا كانت الشكوى تتعلق بقضية مرضية، فسيكون هناك طبيب مرخص أو طبيب أسنان مرخص من نفس التخصص أو تخصص مماثل للخدمة في اللجنة. سترسل لك **Keystone First CHC** إخطارًا خلال 45 يومًا من تاريخ استلام شكواك من المستوى الثاني لإخبارك بالقرار الخاص بشكوى المستوى الثاني. سيخبرك الخطاب أيضًا بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

راجع صفحة 83 إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات عن المساعدة أثناء إجراءات تقديم الشكوى.

ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار **Keystone First CHC** بشأن شكواي من المستوى الثاني؟

بإمكانك طلب مراجعة خارجية من مكتب الرعاية المدارة التابع لإدارة التأمين في Pennsylvania.

يجب أن تطلب مراجعة خارجية خلال 15 يومًا من تاريخ استلامك لإخطار القرار بشأن الشكوى من المستوى الثاني.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

المراجعة الخارجية للشكوى

كيف يمكنني طلب مراجعة خارجية للشكوى؟

يتعين عليك أن ترسل طلبك للمراجعة الخارجية للشكوى خطيًا إلى العنوان التالي:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
1209 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
فاكس: 717-787-8585

بإمكانك أيضًا زيارة صفحة "تقديم شكوى" على الرابط التالي:

<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

إذا احتجت إلى مساعدة بتقديم طلب المراجعة الخارجية، اتصل بمكتب خدمات المشتركين على الرقم 1-877-881-6388.

سيساعدك مكتب خدمات المشتركين في تقديم شكاواك خطيًا إذا طلبت ذلك.

ماذا يحدث بعد أن أطلب مراجعة خارجية للشكوى؟

ستحصل إدارة التأمين على ملفك من **Keystone First CHC**. يمكنك أيضًا إرسال أي معلومات أخرى قد تساعد في المراجعة الخارجية لشكاواك.

يجوز أن يمثلك محامي أو شخص آخر مثل وكيلك خلال المراجعة الخارجية.

سيرسل لك خطاب بالقرار بعد اتخاذه. سيحتوي الخطاب على سبب (أسباب) القرار وما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ما الذي يجب عليك فعله لمواصلة الحصول على الخدمات:

إذا كنت تحصل على خدمات أو بنود يتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها وكنت ترغب باستمرار تلقي هذه الخدمات، فيجب عليك التقدم بطلب مراجعة خارجية أو جلسة استماع عادلة خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يفيدك بقرار **Keystone First CHC** بشأن الشكوى من المستوى الأول بأنك لن تستطيع الحصول على الخدمات أو البنود التي كنت تحصل عليها لأنها خدمات أو بنود غير مغطاة بالنسبة لك، ستستمر في الحصول على تلك الخدمات أو البنود حتى يتم اتخاذ قرار بشأنها. إذا كنت ستطلب كلاً من المراجعة الخارجية للشكوى وجلسة الاستماع، فيجب عليك طلبهما خلال 15 أيام من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار **Keystone First CHC** بشأن الشكوى من المستوى الأول. إذا كنت تنتظر طلب جلسة الاستماع إلى حين تلقي قرار الشكوى الخارجية، فإن الخدمات لن تستمر.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

التظلمات

ما هو التظلم؟

عندما ترفض **Keystone First CHC** أو تقلل أو توافق على خدمة أو بند يختلف عن الخدمة أو البند الذي طلبته لأنه ليس ضروريًا من الناحية الطبية، ستحصل على إخطار يخبرك بقرار **Keystone First CHC**.

يكون التظلم عندما تخبر **Keystone First CHC** أنك لا توافق على قرار **Keystone First CHC**.

ماذا ينبغي أن أفعل إذا كان لدي تظلم؟

لتقديم تظلم:

- اتصل بـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي) أو **1-855-235-4976** وأخبر **Keystone First CHC** بتظلمك، أو
- أكتب تظلمك وأرسله إلى **Keystone First CHC** بالبريد أو الفاكس أو إلكترونيًا عبر البريد الإلكتروني أو البوابة الإلكترونية الآمنة في حال تواجدها، أو
- املاً نموذج طلب الشكوى/التظلم المتوفر ضمن إخطار الرفض الذي حصلت عليه من **Keystone First CHC** وأرسله إلى **Keystone First CHC** بالبريد أو بالفاكس.

عنوان ورقم فاكس قسم التظلمات لدى **Keystone First CHC**:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
رقم الفاكس: **1-855-332-0141**
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

يمكن لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك تقديم تظلم لك إذا منحت موافقتك خطيًا على ذلك. إذا قدم مقدم الرعاية الصحية الخاص بك تظلمًا لك نيابة عنك فلا يمكنك تقديم تظلم منفصل بنفسك.

متى ينبغي أن أقدم تظلمًا؟

يجب عليك تقديم تظلم خلال **60 يومًا** من تاريخ استلامك للإخطار بشأن الرفض أو تقليل الخدمات أو البنود أو الموافقة على خدمات أو بنود أخرى لك.

ماذا يحدث بعد أن أقدم تظلمًا؟

بعد أن تقدم تظلمك ستتلقى رسالة من **Keystone First CHC** تخبرك بأن **Keystone First CHC** قد تلقت تظلمك، وعن إجراءات مراجعة التظلم.

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

يجوز لك أن تطلب من **Keystone First CHC** الاطلاع على أي معلومات استخدمتها **Keystone First CHC** لاتخاذ هذا القرار الذي قدمت تظلمك بشأنه وذلك دون أي تكلفة عليك. كما يمكنك إرسال المعلومات التي لديك حول التظلم إلى **Keystone First CHC**.

يمكنك حضور مراجعة التظلم إذا كنت ترغب في ذلك. ستخبرك **Keystone First CHC** بزمان وتاريخ ووقت مراجعة التظلم قبل 10 أيام على الأقل من مراجعته. يجوز لك حضور مراجعة التظلم شخصياً أو عن طريق الهاتف أو عبر الفيديو. إذا قررت أنك لا تريد حضور مراجعة التظلم فلن يؤثر ذلك على القرار.

ستجتمع لجنة مكونة من 3 أشخاص أو أكثر، بما في ذلك طبيب مرخص أو طبيب أسنان مرخص من نفس التخصص أو تخصص مماثل للخدمة، لاتخاذ قرار بشأن تظلمك. موظفو **Keystone First CHC** المشاركون في اللجنة لن يكونوا من الموظفين الذين شاركوا في، أو عملوا لصالح أي شخص شارك في، الموضوع الذي رفعت تظلمك بشأنه. سترسل لك **Keystone First CHC** إخطاراً خلال 30 يوماً من تاريخ استلام تظلمك لإخبارك بالقرار الخاص به. سيخبرك الإخطار أيضاً بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

راجع صفحة 83 إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات عن المساعدة أثناء إجراءات تقديم التظلم.

ما الذي يجب عليك فعله لمواصلة الحصول على الخدمات:

إذا كنت تحصل على خدمات أو بنود يتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها وتقدمت بتظلم شفهيًا أو أرسلته بالفاكس أو بالبريد أو قدمته إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني الآمن أو البوابة الإلكترونية الآمنة في حال وجودها أو سلمته باليد، خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يفيدك بأن الخدمات أو البنود التي تحصل عليها هي خدمات أو بنود سيتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها، ستستمر في الحصول على تلك الخدمات أو البنود حتى يتم اتخاذ قرار بشأنها.

ماذا أفعل إذا لم يعجبني قرار **Keystone First CHC**؟

يمكنك طلب مراجعة خارجية للتظلم أو طلب جلسة إنصاف أو كليهما. المراجعة الخارجية للتظلم هي مراجعة يقوم بها طبيب لا يعمل لدى **Keystone First CHC**.

يجب أن تطلب مراجعة خارجية للتظلم خلال 15 يوماً من تاريخ استلامك لإخطار القرار بشأن التظلم.

يجب أن تطلب عقد جلسة إنصاف من إدارة الخدمات الإنسانية خلال 120 يوماً من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بالقرار الذي اتخذ بشأن التظلم.

انظر صفحة 84 للحصول على معلومات عن جلسات الإنصاف.
انظر أدناه للحصول على معلومات عن المراجعات الخارجية للتظلم.
راجع صفحة 83 إذا احتجت إلى مزيد من المعلومات عن المساعدة أثناء إجراءات تقديم التظلم.

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

المراجعة الخارجية للتظلم

كيف أطلب مراجعة خارجية للتظلم؟

لكي تطلب مراجعة خارجية للتظلم:

- اتصل بـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) وأخبر **Keystone First CHC** بتظلمك، أو
- اكتب تظلمك وأرسله إلى **Keystone First CHC** بالبريد إلى العنوان التالي:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

سترسل **Keystone First CHC** طلبك للمراجعة الخارجية للتظلم إلى إدارة التأمين بولاية Pennsylvania.

ماذا يحدث بعد أن أطلب مراجعة خارجية للتظلم؟

سترسل **Keystone First CHC** طلبك للمراجعة الخارجية للتظلم للمراجع. يمكنك تقديم معلومات إضافية للمراجع قد تساعد في المراجعة الخارجية لتظلمك خلال 15 يوماً من تقديم طلب المراجعة الخارجية للتظلم.

ستخطر **Keystone First CHC** باسم المراجع الخارجي للتظلم وعنوانه ورقم هاتفه. كما سيتم إعطاؤك معلومات عن إجراءات المراجعة الخارجية للتظلم.

ستتلقى رسالة بالقرار خلال 60 يوماً من التاريخ الذي طلبت فيه مراجعة خارجية للتظلم. سيحتوي الخطاب على سبب (أسباب) القرار وما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ما الذي يجب عليك فعله لمواصلة الحصول على الخدمات:

إذا كنت تحصل على خدمات أو بنود يتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها وكنت ترغب باستمرار تلقي هذه الخدمات، فيجب عليك التقدم بطلب مراجعة خارجية شفهيًا أو بطلب مكتوب يكون مؤرخًا بالبريد، أو يتم إرساله عبر الفاكس، أو تقديمه إلكترونيًا عبر بوابة خدمات المستهلك في ولاية Pennsylvania عبر الإنترنت (CSO)، أو تسليمه شخصيًا خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يفيدك بقرار **Keystone First CHC** بشأن التظلم، فستستمر في الحصول على تلك الخدمات أو البنود حتى يتم اتخاذ قرار بشأنها. إذا كنت ستطلب كلاً من المراجعة الخارجية للتظلم وجلسة الاستماع العادلة، فيجب عليك طلبهما خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار **Keystone First CHC** بشأن التظلم من المستوى الأول. إذا كنت تنتظر طلب جلسة الاستماع العادلة إلى حين تلقي قرار التظلم الخارجي، فإن الخدمات لن تستمر.

الشكاوى والتظلمات المعجلة

ماذا أفعل إذا كانت صحتي معرضة لخطر مباشر؟

في حال رأى طبيبك أو طبيب الأسنان أن انتظار 30 يوماً لاتخاذ قرار بشأن شكواك أو تظلمك من المستوى الأول، أو 45 يوماً للحصول على قرار بشأن شكواك من المستوى الثاني، يمكن أن يضر وضعك الصحي، حينئذ يمكنك أنت أو طبيبك أو

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

طبيب الأسنان أن تطلب الحصول على قرار أسرع بشأن الشكوى أو تطلب الحصول على قرار أسرع بشأن الشكوى الذي تقدمت به. للحصول على قرار أسرع بشأن الشكوى أو التظلم الذي تقدمت به:

- يجب أن تطلب من **Keystone First CHC** اتخاذ قرار أسرع من خلال الاتصال بـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) أو إرسال رسالة أو الشكوى/التظلم بالفاكس إلى الرقم **1-855-332-0141** أو إرسال بريد إلكتروني إلى **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**

- يجب على طبيبك أو طبيب الأسنان إرسال رسالة موقعة بالفاكس على الرقم **1-855-332-0141** خلال 72 ساعة من طلبك لاتخاذ قرار مبكر يبين لماذا تستغرق **Keystone First CHC 30** يوماً للحصول على قرار خاص بشكواك أو تظلمك من المستوى الأول، أو **45** يوماً للحصول على قرار خاص بشكواك من المستوى الثاني، مما قد يضر بصحتك.

إذا لم تحصل **Keystone First CHC** على رسالة من طبيبك أو من طبيب الأسنان وكانت المعلومات التي تم تقديمها لا تبين أن الوقت المعتاد للبت في شكواك أو تظلمك قد يضر بصحتك، فإن **Keystone First CHC** ستبت في شكواك أو تظلمك خلال الإطار الزمني المعتاد وهو **30** يوماً من تاريخ استلام **Keystone First CHC** لشكواك أو تظلمك من المستوى الأول، أو **45** يوماً من استلام **Keystone First CHC** شكواك من المستوى الثاني.

الشكوى المعجلة والشكوى الخارجية المعجلة

سيتم مراجعة شكواك المعجلة من قبل لجنة مكونة من 3 أشخاص أو أكثر، بما في ذلك طبيب مرخص أو طبيب أسنان مرخص من نفس التخصص أو تخصص مماثل للخدمة، لاتخاذ قرار بشأن تظلمك. أعضاء اللجنة لن يكونوا من الموظفين الذين شاركوا في، أو عملوا لصالح أي شخص شارك في، الموضوع الذي رفعت شكواك بشأنه.

يمكنك حضور مراجعة الشكوى المعجلة إذا كنت ترغب في ذلك. يمكنك حضور مراجعة الشكوى شخصياً، لكن قد تضطر إلى الحضور عبر الهاتف أو الفيديو لأن **Keystone First CHC** لديها فترة قصيرة من الوقت لاتخاذ قرار بشأن الشكوى المعجلة. إذا قررت أنك لا تريد حضور مراجعة الشكوى فلن يؤثر ذلك على القرار.

ستخبرك **Keystone First CHC** بالقرار المتعلق بشكواك خلال 48 ساعة من استلام **Keystone First CHC** رسالة طبيبك أو طبيب الأسنان التي توضح لماذا الإطار الزمني المعتاد لاتخاذ قرار بشأن شكواك سيضر صحتك أو خلال 72 ساعة من استلام **Keystone First CHC** طلبك للحصول على قرار مبكر، أيهما أقرب، ما لم تطلب من **Keystone First CHC** أخذ المزيد من الوقت للبت في شكواك. يمكنك أن تطلب من **Keystone First CHC** أن تأخذ مدة أقصاها 14 يوماً أخرى للبت في شكواك. سيصلك أيضاً إخطار يخبرك بسبب (أسباب) القرار وكيفية طلب مراجعة خارجية معجلة للشكوى، إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يعجبك قرار الشكوى المعجلة، فيمكنك طلب مراجعة خارجية معجلة للشكوى من إدارة التأمين بولاية Pennsylvania خلال يومي عمل من تاريخ استلامك لإخطار قرار الشكوى المعجلة. لطلب مراجعة خارجية معجلة للشكوى:

- اتصل بـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) وأخبر **Keystone First CHC** بشكواك، أو
- أرسل بريداً إلكترونياً إلى **Keystone First CHC** إلى **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**، أو

كُتِيب المشاركون ببرنامج Keystone First Community HealthChoices 2024

- اكتب شكواك وأرسلها إلى بالبريد أو بالفاكس إلى **Keystone First CHC**:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
رقم الفاكس: **1-855-332-0141**

سترسل **Keystone First CHC** طلبك لإدارة التأمين بولاية Pennsylvania خلال 24 ساعة من استلامه.

التظلم المعجل والتظلم الخارجي المعجل

ستجتمع لجنة مكونة من 3 أشخاص أو أكثر، بما في ذلك طبيب مرخص أو طبيب أسنان مرخص من نفس التخصص أو تخصص مماثل للخدمة، لاتخاذ قرار بشأن تظلمك. إذا كان تظلمك بخصوص خدمات طب الأسنان، فإن لجنة مراجعة التظلم المعجل ستشمل طبيب أسنان. موظفو **Keystone First CHC** المشاركون في اللجنة لن يكونوا من الموظفين الذين شاركوا في، أو عملوا لصالح أي شخص شارك في، الموضوع الذي رفعت تظلمك بشأنه.

يمكنك حضور مراجعة التظلم المعجل إذا كنت ترغب في ذلك. يمكنك حضور مراجعة التظلم شخصيًا، لكن قد تضطر إلى الحضور عبر الهاتف أو الفيديو لأن **Keystone First CHC** لديها فترة قصيرة من الوقت لاتخاذ قرار بشأن التظلم المعجل. إذا قررت أنك لا تريد حضور مراجعة التظلم فلن يؤثر ذلك على قرارنا.

ستخبرك **Keystone First CHC** بالقرار المتعلق بتظلمك خلال 48 ساعة من استلام **Keystone First CHC** رسالة طبيبك أو طبيب الأسنان التي توضح لماذا الإطار الزمني المعتاد لاتخاذ قرار بشأن تظلمك سيضر صحتك أو خلال 72 ساعة من استلام **Keystone First CHC** طلبك للحصول على قرار مبكر، أيهما أقرب، ما لم تطلب من **Keystone First CHC** أخذ المزيد من الوقت للبت في تظلمك. يمكنك أن تطلب من **Keystone First CHC** أن تأخذ مدة أقصاها 14 يومًا أخرى للبت في تظلمك. سيصلك أيضا إخطار يخبرك بسبب (أسباب) القرار وماذا تفعل إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يعجبك قرار التظلم المعجل، فيمكنك طلب مراجعة خارجية معجلة للتظلم أو جلسة إنصاف معجلة من قبل إدارة الخدمات الإنسانية أو كليهما. المراجعة الخارجية للتظلم المعجل هي مراجعة يقوم بها طبيب لا يعمل لدى **Keystone First CHC**.

يجب أن تطلب مراجعة خارجية معجلة للتظلم من قبل إدارة التأمين خلال يومي عمل من تاريخ استلامك إخطار بقرار التظلم المعجل. لطلب مراجعة خارجية معجلة للتظلم:

- اتصل بـ **Keystone First CHC** على الرقم **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) وأخبر **Keystone First CHC** بتظلمك، أو
- أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى **Keystone First CHC** إلى **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**، أو

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

• اكتب تظلمك وأرسله إلى Keystone First CHC بالبريد أو بالفاكس:

**Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
رقم الفاكس: 1-855-332-0141**

سترسل **Keystone First CHC** طلبك لإدارة التأمين بولاية Pennsylvania خلال 24 ساعة من استلامه.

يجب أن تطلب عقد جلسة إنصاف خلال **120 يومًا من تاريخ الإخطار** الذي يخبرك بالقرار الذي اتخذ بشأن التظلم المعجل.

ما نوع المساعدة التي يمكنني الحصول عليها بشأن إجراءات الشكوى والتظلم؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكواك أو تظلمك، سيساعدك أحد موظفي **Keystone First CHC** في ذلك. يمكن لهذا الشخص أيضًا أن يمثلك أثناء إجراءات الشكوى أو التظلم. لست مضطرًا إلى أن تدفع مقابل مساعدة هذا الموظف. لن يكون هذا الموظف من الموظفين الذين شاركوا في أي قرار بشأن شكواك أو تظلمك.

كما يجوز لك إحضار أحد أفراد العائلة أو صديق أو محامي أو شخص آخر لمساعدتك في تقديم شكواك أو تظلمك. يمكن لهذا الشخص أيضًا مساعدتك إذا قررت أنك تريد حضور مراجعة الشكوى أو التظلم.

وفي أي وقت خلال إجراءات الشكوى أو التظلم، يمكنك الاستعانة بأي شخص تعرفه لتمثيلك أو للتصرف نيابة عنك. إذا قررت الاستعانة بشخص لتمثيلك أو للتصرف نيابة عنك، عليك إفادة **Keystone First CHC** كتابةً بذلك مع ذكر اسم هذا الشخص وكيف يمكن لـ **Keystone First CHC** التواصل معه.

يجوز لك أو للشخص الذي اخترته لتمثيلك الطلب من **Keystone First CHC** الاطلاع على أي معلومات لدى **Keystone First CHC** بخصوص الموضوع الذي قدمت شكواك أو تظلمك بشأنه وذلك دون أي تكلفة عليك.

يمكنك الاتصال هاتفياً بـ **Keystone First CHC** على الرقم المجاني **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) في حال كان لديك أي أسئلة حول الشكاوى والتظلمات، بإمكانك الاتصال بالمكتب المحلي للمساعدة القانونية على الرقم **1-800-846-0871** أو الاتصال بالقائمين على مشروع قانون الصحة في ولاية Pennsylvania على الرقم **1-800-274-3258**.

الأشخاص الذين لغتهم الرئيسية ليست الإنجليزية

إذا طلبت خدمات لغوية، فإن **Keystone First CHC** ستقدم لك هذه الخدمات دون أي مقابل مادي.

الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

ستقدم **Keystone First CHC** المساعدات التالية للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة عند طلبهم تقديم شكوى أو

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

تظلم، وذلك حسب الحاجة ودون أي تكلفة مادية. هذه المساعدة تتضمن:

- توفير مترجمي لغة الإشارة؛
- توفير المعلومات المقدمة من قبل **Keystone First CHC** لمراجعة الشكوى أو التظلم بصيغة بديلة. نسخة الصيغة البديلة سيتم منحك إياها قبل المراجعة؛ و
- توفير شخص للمساعدة في نسخ وعرض المعلومات.

جلسات الإنصاف التابعة لإدارة الخدمات الإنسانية

يمكنك أن تطلب من إدارة الخدمات الإنسانية في بعض الحالات عقد جلسة استماع لأنك غير راضٍ عن أو لا توافق على شيء فعلته أو لم تفعله **Keystone First CHC**. هذه الجلسات تُسمى "جلسات الإنصاف". يمكنك طلب جلسة إنصاف بعد أن تبت **Keystone First CHC** في شكواك من المستوى الأول أو في تظلمك.

ما هي الأمور التي يمكنني أن أطلب جلسة إنصاف بشأنها ومتى يتوجب علي أن أطلب جلسة إنصاف؟

يجب إرسال طلبك لعقد جلسة إنصاف بالبريد أو الفاكس خلال **120 يومًا** من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بقرار **Keystone First CHC** بشأن شكواك من المستوى الأول أو تظلمك بشأن ما يلي:

- رفض خدمة أو بند تريده لأنه ليس ضمن الخدمات أو البنود المغطاة.
- رفض الدفع لمقدم خدمة أو بند حصلت عليه وإصدار مقدم الخدمة فاتورة لك لهذه الخدمة أو البند.
- عدم إخبار **Keystone First CHC** لك بقرارها بشأن شكوى أو تظلم من المستوى الأول تقدمت به إلى **Keystone First CHC** خلال 30 يومًا من حصول **Keystone First CHC** على شكواك أو تظلمك.
- إذا رفض طلبك بعدم موافقتك على قرار **Keystone First CHC** بأنه عليك أن تدفع لمقدم الرعاية الصحية الخاص بك.
- رفض خدمة أو بند أو تقليل خدمة أو بند أو الموافقة على خدمة أو بند مختلف عن الخدمة أو البند الذي طلبته لأنه كان غير ضروري من الناحية الطبية.
- عدم حصولك على خدمة أو بند خلال الوقت الذي كان يجب أن تكون قد تلقيت فيه تلك الخدمة أو البند.

كما يمكنك طلب جلسة إنصاف خلال **120 يومًا** من تاريخ الإخطار الذي يخبرك بعدم بت **Keystone First CHC** في شكوى من المستوى الأول أو تظلم أخبرت به **Keystone First CHC** خلال 30 يومًا من حصول **Keystone First CHC** على شكواك أو تظلمك.

كيف أطلب جلسة إنصاف؟

يجب أن يكون طلبك بعقد جلسة إنصاف خطيًا. يمكنك إما تعبئة نموذج طلب جلسة إنصاف والتوقيع عليه حيث تجد هذا النموذج ضمن أوراق إخطار قرار الشكوى أو التظلم وإما كتابة وتوقيع خطاب.

إذا كتبت خطابًا، فيجب إدراج المعلومات التالية فيه:

- اسمك (اسم المشارك) وتاريخ الميلاد.
- رقم الهاتف الذي يمكن الوصول إليك من خلاله خلال اليوم.
- إذا كنت ترغب في حضور جلسة الإنصاف شخصيًا أو عن طريق الهاتف؛
- سبب (أسباب) طلبك لجلسة إنصاف، و

كُتِيب المشاركون ببرنامج 2024 Keystone First Community HealthChoices

■ نسخة من أي رسالة تلقيتها بخصوص المشكلة التي تطلب عقد جلسة إنصاف بشأنها.

يجب أن ترسل طلبك بعقد جلسة إنصاف على العنوان التالي:

Department of Human Services
OLTL/Forum Place 6th FL
CHC Complaint, Grievance and Fair Hearings
P.O. Box 8025
Harrisburg, PA 17105-8025
فاكس: 717-346-7142

ماذا يحدث بعد أن أطلب جلسة إنصاف؟

ستصلك رسالة من مكتب الجلسات والطعون التابع لإدارة الخدمات الإنسانية يخبرك بمكان عقد الجلسة وتاريخها ووقتها. سنتلقى هذه الرسالة قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الجلسة.

يجوز لك حضور جلسة الإنصاف شخصياً أو عن طريق الهاتف. يجوز أن يساعدك أحد أفراد العائلة أو صديق أو محامى أو أي شخص آخر أثناء جلسة الإنصاف. يتعين عليك المشاركة في جلسة الإنصاف.

ستحضر **Keystone First CHC** أيضاً جلسة الإنصاف لشرح الأسباب التي دفعت **Keystone First CHC** لاتخاذ هذا القرار أو لشرح ما حدث.

يمكنك أن تطلب من **Keystone First CHC** إعطائك أي سجلات وتقارير ومعلومات أخرى تتعلق بالمشكلة التي طلبت جلسة إنصاف بشأنها دون أي تكلفة عليك.

متى يتقرر عقد جلسة الإنصاف؟

سيقرر عقد جلسة الإنصاف خلال 90 يوماً من تاريخ تقديم شكواك أو تظلمك لـ **Keystone First CHC** مع عدم احتساب عدد الأيام بين التاريخ الوارد على إخطار **Keystone First CHC** بقرار الشكوى من المستوى الأول أو التظلم والتاريخ الذي طلبت فيه عقد جلسة إنصاف.

إذا طلبت عقد جلسة إنصاف لأن **Keystone First CHC** لم تخبرك بقرارها بشأن شكوى أو تظلم أخبرت **Keystone First CHC** به خلال 30 يوماً من تاريخ استلام **Keystone First CHC** شكواك أو تظلمك، فسيتم البت في شكواك أو تظلمك خلال 90 يوماً من تاريخ تقديم شكواك أو تظلمك إلى **Keystone First CHC** مع عدم احتساب عدد الأيام بين التاريخ الوارد على إخطار **Keystone First CHC** بأنها لم تبت في شكواك أو تظلمك في الوقت المناسب والتاريخ الذي طلبت فيه عقد جلسة الإنصاف.

سترسل لك إدارة الخدمات الإنسانية القرار خطياً وستخبرك بما يجب القيام به إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يتقرر عقد جلسة الإنصاف خلال 90 يوماً من تاريخ استلام إدارة الخدمات الإنسانية لطلبك، فيمكنك الحصول على خدماتك لحين البت في عقد جلسة الإنصاف. يمكنك الاتصال بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1-800-798-2339 لطلب خدماتك.

ما الذي يجب عليك فعله لمواصلة الحصول على الخدمات:

إذا كنت تحصل على خدمات أو بنود يتم تقليلها أو تغييرها أو رفضها وطلبت جلسة إنصاف وأرسلت طلبك بالبريد أو سلمته باليد خلال 15 يوم من تاريخ الإخطار الذي يفيدك بقرار **Keystone First CHC** بشأن الشكوى من المستوى الأول أو التظلم، فستستمر في الحصول على تلك الخدمات أو البنود حتى يتم اتخاذ قرار بشأنها.

جلسة الإنصاف المعجلة

ماذا أفعل إذا كانت صحتي معرضة لخطر مباشر؟

في حال رأى طبيبك أو طبيب الأسنان أن انتظار الوقت المعتاد المستغرق لاتخاذ قرار بشأن جلسة الإنصاف يمكن أن يضر وضعك الصحي، يمكنك أن تطلب عقد جلسة إنصاف في وقت أسرع. وهذا ما يسمى جلسة إنصاف معجلة. يمكنك طلب قرار مبكر عن طريق الاتصال بالإدارة على الرقم 1-800-757-5042 أو عن طريق إرسال رسالة بالفاكس أو نموذج طلب جلسة الإنصاف على الرقم 717-346-7142. ينبغي على طبيبك أو طبيب الأسنان إرسال رسالة موقعة عبر الفاكس على الرقم 717-346-7142 يشرح فيها كيف يمكن لفترة الانتظار المعتادة لاتخاذ قرار بعقد جلسة الإنصاف أن يضر بوضعك الصحي. إذا لم يرسل طبيبك أو طبيب الأسنان رسالة، حينئذ يتعين على طبيبك أو طبيب الأسنان الشهادة في جلسة الإنصاف لشرح كيف يمكن لفترة الانتظار المعتادة لاتخاذ قرار بشأن جلسة الإنصاف أن يضر بوضعك الصحي.

سيعقد مكتب جلسات الاستماع والإنصاف جلسة استماع عبر الهاتف ويخبرك بالقرار خلال 3 أيام عمل بعد طلبك لجلسة الإنصاف.

إذا لم يتم طبيبك إرسال إخطار مكتوب ولم يشهد في جلسة الإنصاف، فلن يتم الإسراع في قرار جلسة الإنصاف. سيتم عقد جلسة استماع أخرى وسيتم تحديد جلسة الإنصاف وفق الإطار الزمني المعتاد لاتخاذ قرار بشأن جلسة إنصاف.

يمكنك الاتصال هاتفياً بـ **Keystone First CHC** على الرقم المجاني **1-855-332-0729** (الهاتف النصي **1-855-235-4976**) في حال كان لديك أي أسئلة حول جلسات الإنصاف، بإمكانك الاتصال بالمكتب المحلي للمساعدة القانونية على الرقم **1-800-846-0871** أو الاتصال بالقائمين على مشروع قانون الصحة في ولاية **Pennsylvania** على الرقم **1-800-274-3258**.

تاريخ المراجعة: يناير 2024

© 2024 Keystone First Community HealthChoices



Keystone First
Community HealthChoices

www.keystonefirstchc.com

CHCKF_233097866-1

Coverage by Vista Health Plan, an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

جميع الصور مستخدمة بموجب ترخيص لأغراض التوضيح فقط. كما أن أي شخص مصور هنا هو مجرد عرض