



مرحبًا بكم

Aetna Better Health® of Virginia

كتيب الأعضاء Cardinal Care لعام 2023



Aetna Better Health® of Virginia



CardinalCare
Virginia's Medicaid Program

AetnaBetterHealth.com/Virginia

1187952-VACC-AR

معلومات مفيدة

خدمات الصحة السلوكية واستخدام مواد الإدمان
وخط المساعدة على مدار 24 ساعة
1-800-279-1878

إدارة الرعاية
1-800-279-1878

خط التمريض على مدار 24 الساعة
1-877-878-8940

طب الأسنان (Smiles for Children)
1-888-912-3456

وسائل النقل
1-800-734-0430

الموقع الإلكتروني الخاص بنا
AetnaBetterHealth.com/Virginia

عنوان المراسلة
Aetna Better Health of Virginia
9881 Mayland Drive
Richmond, VA 23233

خدمات الأعضاء
1-800-279-1878 24 ساعة في اليوم،
في كل أيام الأسبوع

خدمات للذين يعانون من صعوبة في
السمع والكلام
711

خدمات الترجمة اللغوية/ الترجمة الفورية
1-800-279-1878

المعلومات الشخصية

رقم هاتف مقدم الرعاية الأولية الخاص بي

رقم هوية العضو الخاصة بي

مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بي

AetnaBetterHealth.com/Virginia

COMMONWEALTH OF VIRGINIA
DEPARTMENT OF MEDICAL) دائرة خدمات المساعدة الطبية
(ASSISTANCE SERVICES, DMAS

Cardinal Care نموذج كتيب الأعضاء

سار بدءًا من 1 يناير 2023



CardinalCare
Virginia's Medicaid Program

جدول المحتويات

5	1. بداية العضوية
5	مرحبًا بك في Cardinal Care
5	اللغات والتنسيقات الأخرى
10	إخطار عدم التمييز
10	معلومات الاتصال الهامة
13	البقاء على اتصال
14	2. نظرة عامة حول الرعاية المُدارة من Cardinal Care
14	التسجيل في خطة الرعاية الصحية
15	حزمة الترحيب
16	التأمينات الأخرى
17	3. مقدمي الرعاية وتلقي الرعاية
17	مقدمي الخدمات الصحية في شبكة Aetna Better
18	مقدمي الرعاية الأولية (PCP)
19	الأخصائيون
19	مقدمو الخدمات الصحية من خارج الدولة
20	عندما يغادر مقدمي الخدمات الصحية الشبكة
20	الحصول على الرعاية خارج شبكة Aetna Better Health
21	اختيارات لأعضاء مرفق الرعاية التمريضية
21	تحديد المواعيد مع مقدمي الخدمات
21	الرعاية الصحية عن بعد
22	الحصول على الرعاية من المكان المناسب عندما تحتاجها سريعًا
24	الحصول على الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية
24	النقل للرعاية
25	4. تنسيق الرعاية وإدارة الرعاية
25	تنسيق الرعاية

25 ما المقصود بإدارة الرعاية؟
25 كيف تحصل على مدير رعاية
27 تقييم المخاطر الصحية
27 خطة رعايتك
27 فريق الرعاية الخاص بك
27 التنسيق مع Medicare أو الخطط الصحية الأخرى
27 خدمات إدارة الرعاية الإضافية
29 5. مزاياك
29 نظرة عامة على المزايا المغطاة
29 المزايا لجميع الأعضاء
36 مزايا المسجلين في الإعفاءات من الخدمات المنزلية والمجتمعية
37 مزايا للأطفال / الشباب تحت سن 21
39 مزايا خدمات تنظيم الأسرة والحوامل / وما بعد الولادة
40 تغطية حديثي الولادة
40 المزايا المضافة لأعضاء Aetna Better Health
43 النساء، الرضع والأطفال (WIC)
44 6. الأدوية الموصوفة طبيًا الخاصة بك
44 فهم تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا
46 الحصول على الأدوية الخاصة بك من الصيدلية التابعة للشبكة
46 الحصول على الأدوية الخاصة بك عن طريق البريد إلى منزلك
47 برنامج إدارة استخدام التابع للمرضى وسلامتهم
48 7. الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويتك
48 الآراء الثانية
48 تصريح الخدمة
49 قرارات المزايا السلبية
51 8. الالتماسات والشكاوى
51 الالتماسات

54	الشكاوى
56	9. تقاسم التكلفة
56	عمليات المشاركة في السداد
56	التزامات السداد من جانب المرضى
56	الأقساط
57	10. حقوقك
57	الحقوق العامة
57	التوجيهات المسبقة
58	اللجنة الاستشارية للأعضاء
59	11. مسؤولياتك
59	مسؤولياتك العامة
60	الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة
62	12. مصطلحات وتعريفات رئيسية في هذا الكتيب

1. بداية العضوية

مرحبًا بك في Cardinal Care

خطة Medicaid وخطة Family Access to Medical Insurance Security (FAMIS) هي برامج تأمين صحي تمولها الدولة والحكومة الفيدرالية. يتم تشغيلهم بواسطة إدارة Virginia لخدمات المساعدة الطبية (DMAS) أو "القسم". للمزيد من المعلومات، قم بزيارة dmas.virginia.gov و <https://dmas.virginia.gov/for-members/cardinal-care>. حدود الدخل الشهري للأهلية تختلف حسب البرنامج. لمزيد من المعلومات حول الأهلية، قم بزيارة coverva.org. كلا البرنامجين لهما مزايا كاملة كما هو موضح أدناه.

يشرح كتيب الأعضاء هذا المزايا وكيفية الوصول إلى خدمات برنامج Cardinal Care, Medicaid/FAMIS في Virginia. للأسئلة، اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health of Virginia على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** على مدار 24 الساعة طوال 7 أيام الأسبوع، أو قم بزيارة موقعنا على الإنترنت على AetnaBetterHealth.com/Virginia، أو اتصل بمدير الرعاية الخاص بك.

اللغات والتنسيقات الأخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذا الكتيب بحروف كبيرة، أو بتنسيقات أو لغات أخرى، أو القراءة بصوت عالٍ، أو إذا كنت بحاجة إلى نسخة ورقية، فاتصل بـ **1-800-279-1878 Aetna Better Health Member Services (الهاتف النصي: 711)**. يمكنك الحصول على ما تحتاجه مجانًا. يمكن للأعضاء الذين لديهم احتياجات تواصل بديلة فيما يتعلق بالسمع أو الكلام الاتصال برقم **711** للتواصل مع عامل خدمة ترحيل الاتصالات عن بعد (TRS) والذي سيساعدك. المساعدات والخدمات المساعدة متوفرة عند الطلب دون أي تكلفة عليك. قم بزيارتنا عبر الإنترنت في أي وقت على AetnaBetterHealth.com/Virginia أو www.dmas.virginia.gov.

English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Aetna Better Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Spanish

Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Aetna Better Health cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1800-385-4104 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Aetna Better Health은(는) 관련 연방 공민권법을 준수하며 인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별을 이유로 차별하지 않습니다.

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Aetna Better Health tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-385-4104 TTY : 711)

Aetna Better Health 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障 或性別而歧視任何人。

Arabic

برقم اتصل بالمجان لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن ،اللغة اذكر تتحدث كنت إذا :ملحوظة]1-800-385-4104 رقم
هالصم والبكم : (711)

Aetna Better Health بقوانين الحقوق المدنية الفدرالية المعمول بها ولا يميز على أساس العرق أو اللون أو يلتزم
الأصل الوطني أو السن أو الإعاقة أو الجنس.

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng
tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Sumusunod ang Aetna Better Health sa mga naaangkop na Pederal na batas sa
karapatang sibil at hindi nandiskrimina batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan,
edad, kapansanan o kasarian.

Farsi

(TTY: 711) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگيريد تماس 1-800-385-4104
با باشد می فر

از قوانین حقوق مدنی فدرال مربوطه تبعیت می کند و هیچگونه تبعیضی بر اساس نژاد، رنگ پوست،
اصیلت ملیتی، سن، ناتوانی یا جنسیت افراد قابل نمی شود.

Amharic

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወይ
ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-385-4104 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

Aetna Better Health የፌዴራል ሲቪል መብቶችን መብት የሚያከብር ሲሆን ሰዎችን በዘር፣ በቆይታ ቀለም፣
በዘር ሃረግ፣ በእድሜ፣ በአካል ጉዳት ወይም በጾታ ማንኛውንም ሰው አያገልግልም።

Urdu

رقم هاتف الصم -800-385-4104 ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-
711 (والبكم: 711)

Aetna Better Health قاب ل اطلاق وفاقى شهري حقوق كے قوانین کی تعمیل کرتا ہے

اور یہ کہ نسل، رنگ ، قومیت، عمر، معذوری یا جنس کی بنیاد پر امتیاز نہیں کرتا۔

French

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-385-4104 (ATS : 1-385-4104).

Aetna Better Health respecte les lois fédérales en vigueur relatives aux droits civiques et ne pratique aucune discrimination basée sur la race, la couleur de peau, l'origine nationale, l'âge, le sexe ou un handicap.

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-385-4104 (телетайп: 711).

Aetna Better Health соблюдает применимое федеральное законодательство в области гражданских прав и не допускает дискриминации по признакам расы, цвета кожи, национальной принадлежности, возраста, инвалидности или пола.

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हृदय बोलते हैं तो आपके लिए फ़ोन (711) पर कॉल करें।

तम भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-385-1404 (TTY: 711)

Aetna Better Health लागू होने योग्य संघीय नागरिक अधिकार कानून का पालन करता है और जात, रंग, राय मूल, आयु, वकलांगता, या लग के आधार पर भेदभाव नहीं करता है।

German

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-385-4104 (TTY: 711).

Aetna Better Health erfüllt geltenden bundesstaatliche Menschenrechtsgesetze und lehnt jegliche Diskriminierung aufgrund von Rasse, Hautfarbe, Herkunft, Alter, Behinderung oder Geschlecht ab.

Bengali

লক্ষ্য করুন: যিহদ আিষন বাাংলা, কথা বললত িাাল রন, তােলল য নঃখরচায় ভাষা েসায়তা িযলরষবা

িউল আআছ। আ ফান করন ১-800-385-4104 (TTY:711)।

Aetna Better Health যাজ্ ফডারল নািগরক িঅধকার আইন েমন েচল এবং জাত, রঙ, জাতীয় উৎপন্ন, বয়স, অমতা, বা েলর িভেত বষমষ্ েকর না।

Bassa

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̀ Bàsɔ̀ ̀ -wùdù-po-nyò jũ ní, nìí, à wuɖu kà kò d̀ò po-pòò b́é ìn m̀ gbo kpáa. Đá 1-800-385-4104 (TTY:711)

Aetna Better Health Nyc b́ě̀ kp̃ nyɔ̃n-dyù gbo-gm̀ -gm̀ b́ě̀ dyi ké wa ní ge nyɔ̃n-dyù mú dyìin d́é b́ódó-dù nyɔ̀ s̀ k̃ ɛ mú, m̀w kà nyɔ̀ dyɔ̀ -kù nyu niè kɛ mú, m̀w b́ódó b́é nyɔ̀ s̀ k̃ ɛ mú, m̀w z̃j̃ ĩ kà nyɔ̀ d̃ă nyue mú, m̀w nyɔ̀ mɛ kó dyíe mú, m̀w nyɔ̀ mɛ m̀ò g̀a, m̀w nyɔ̀ mɛ m̀ò màa kɛɛ mú.

إخطار عدم التمييز

لا تميز Aetna Better Health (أو تعاملك بشكل مختلف) على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس. تمثل Aetna Better Health لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تميّز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس.

توفر Aetna Better Health:

- المساعدات والخدمات مجانية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة للتواصل بشكل فعّال، مثل مترجمي لغة الإشارة المؤهلين والمعلومات المكتوبة بأشكال أخرى (طباعة بأحرف كبيرة ومسجلة صوتيًا وتنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها وتنسيقات أخرى)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل المترجمين الفوريين المؤهلين والمعلومات المكتوبة بلغات أخرى.

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: 711) هذه المكالمات مجانية.

وإذا كنت تعتقد أن Aetna Better Health لم تنجح في توفير هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك تقديم تظلم شخصيًا أو عبر البريد أو الهاتف على: **Civil Rights Coordinator, 4500 East Cotton Center Boulevard, Phoenix, AZ 85040** (الهاتف النصي: 711) **1-888-234-7358**

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية) إلكترونيًا من خلال ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf، أو عن طريق البريد أو الهاتف على U.S. Department of Health and Human Services (خدمات قسم الخدمات الصحية والإنسانية)، 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201; (الهاتف النصي 7697-537-800) **1-800-368-1019** تتوفر نماذج الشكوى على الموقع الإلكتروني hhs.gov/ocr/office/file/index.html

معلومات الاتصال المهمة

فيما يلي قائمة بأرقام الهوائف المهمة التي قد تحتاجها. إذا لم تكن متأكدًا بمن تتصل به، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health للحصول على المساعدة. هذه المكالمات مجانية. تتوفر خدمات الترجمة الشفوية المجانية بجميع اللغات للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية.

اسم الكيان	معلومات الاتصال
خدمات أعضاء Aetna Better Health	1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) AetnaBetterHealth.com/Virginia 7 أيام و 24 ساعة تطبيق Aetna على الأجهزة المحمولة وبوابة الأعضاء على الويب يمكن للأعضاء الاتصال بمدير رعايتهم مباشرة أو طلب مدير الرعاية عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء. يمكن للأعضاء أيضًا استخدام تطبيق Aetna للهاتف المحمول أو بوابة الأعضاء على الويب.
خط المشورة الطبية التابع لـ Aetna Better Health	1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع
الصحة السلوكية الخاصة بـ Aetna Better Health خط الأزمات	1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع
خدمات علاج الإدمان والتعافي (ARTS) خط الاستشارات الطبية	1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) 24 ساعة في اليوم، على مدار أيام الأسبوع
قسم الصحة السلوكية والخدمات التنموية (DBHDS) الإعفاء لحالات الإعاقة التنموية	خط مساعدة My Life My Community (حياتي مجتمعي) 1-844-603-9248 (الهاتف النصي 804-371-8977) من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 4:30 مساءً. www.mylifemycommunityvirginia.org
مزايا العناية من Cardinal Care المسؤول	1-888-912-3456 (الهاتف النصي: 1-800-466-7566) https://dentaquest.com/state-plans/regions/virginia/ من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً.
خدمات الإبصار التابعة لـ Health Vision Services	VSP – Vision Service Plan 1-800-877-7195

اسم الكيان	معلومات الاتصال
خدمات النقل في Aetna Better Health	رقم هاتف الحجوزات 1-800-734-0430 ، الخيار 1 رقم هاتف المساعدة في الركوب 1-800-734-0430 ، الخيار 2 الهاتف النصي: 711 أيام الحجز وساعات العمل: من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7 صباحًا حتى 8 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة ساعات العمل العاجلة وفي نفس اليوم: 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يومًا في السنة أو احجز رحلتك عبر الإنترنت على https://member.logisticare.com/login
خدمات إعفاء نقل من Cardinal Care لحالات الإعاقة التنموية	1-866-386-8331 (الهاتف النصي: 1-866-288-3133) اتصل على 711 لتصل إلى مشغل TRS على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع
التسجيل في رعاية Cardinal Care المُدارة خط المساعدة	1-800-643-2273 (الهاتف النصي: 1-800-817-6608) من الاثنين حتى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا حتى 6 مساءً.
مكتب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية للحقوق المدنية	1-800-368-1019 (الهاتف النصي 1-800-537-7697) hhs.gov/ocr
Office of the State Long-Term Care أمين المظالم	1-800-552-5019 (الهاتف النصي: 1-800-464-9950) elderrightsva.org

MAKE SURE TO GET THE LATEST NEWS ABOUT
YOUR MEDICAID HEALTH INSURANCE.

**Update your
contact info today.**



البقاء على اتصال

هل انتقلت أو غيرت أرقام الهواتف أو حصلت على عنوان بريد إلكتروني جديد؟ من المهم إخبارنا لضمان استمرار حصولك على تأمين صحي عالي الجودة. يحتاج القسم و Aetna Better Health لمعرفة عنوان البريد الخاص بك الحالي ورقم هاتفك وعنوان بريدك الإلكتروني حتى لا يفوتك أي من التحديثات المهمة وتلقي معلومات حول التغييرات في التأمين الصحي الخاص بك.

يمكنك تحديث معلومات الاتصال الخاصة بك اليوم:

- ✓ بالاتصال **Cover Virginia** على الرقم **1-833-5CALLVA**.
- ✓ عبر الإنترنت على **commonhelp.virginia.gov**.
- ✓ من خلال الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health.
- ✓ من خلال الاتصال بـ دائرة الخدمات الاجتماعية المحلية (DSS).

2. نظرة عامة حول الرعاية المُدارة من Cardinal Care

التسجيل في خطة الرعاية الصحية

تم تسجيلك بنجاح في Aetna Better Health of Virginia .Aetna Better Health، وهي خطة رعاية مُدارة من Cardinal Care Medicaid / FAMIS ("خطة صحية")، تغطي رعايتك الصحية وتوفر إدارة الرعاية. الخطة الصحية هي منظمة تتعاقد مع الأطباء والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين للعمل معًا لتزويدك بالرعاية الصحية التي تحتاجها (العضو). في ولاية Virginia، هناك ست خطط صحية لـ Cardinal Care تعمل على مستوى الولاية.

إذا انتقلت إلى خارج الولاية، فلن تكون مؤهلاً بعد الآن للحصول على خدمات Cardinal Care في Virginia، ولكن قد تكون مؤهلاً لبرنامج Medicaid في الولاية التي تعيش فيها. إذا كانت لديك أسئلة حول أهليتك للحصول على Cardinal Care، فاتصل بـ **DSS المحلية** أو اتصل بـ **Cover Virginia** على الرقم **1-833-5CALLVA** (الهاتف النصي: **1-888-221-1590**). هذه المكالمات مجانية.

سيساعدك هذا الكتيب على فهم المزايا المغطاة وكيفية الحصول على المساعدة من Aetna Better Health. استخدمه لتبدأ بصحة أفضل. تتضمن الخطوات الأولى التي يجب عليك اتخاذها ما يلي:

- اختر مقدم رعاية أولية (PCP) (تأكد من الاتصال بخدمات الأعضاء لإعلامنا بمن تختاره).
- راجع قائمة الخدمات المغطاة وغير المغطاة
- راجع كيفية الحصول على الأدوية الموصوفة طبيًا
- راجع المزايا الإضافية التي تحصل عليها لكونك عضوًا في Aetna Better Health
- أكمل أي فحوصات طبية تطلبها Aetna Better Health

تتوفر خدمات أعضاء Aetna Better Health للمساعدة إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف. اتصل بالرقم **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: **711**) 24 ساعة / 7 أيام في الأسبوع أو قم بزيارتنا على **AetnaBetterHealth.com/Virginia/contact-us**.

يمكنك تغيير خطتك الصحية:

- لأي سبب خلال أول 90 يومًا من التسجيل.
- لأي سبب مرة في السنة خلال فترة التسجيل المفتوحة.
- لأسباب "وجيهة" تحددها الدائرة. الأسباب الأخرى تتضمن جودة الرعاية السيئة وعدم إمكانية الوصول إلى وسائل الدعم والخدمات ومقدمي الخدمات المناسبين، بما في ذلك الرعاية المتخصصة. وهذا يشمل OB Care. إذا كنت حاملاً ومقدم رعاية OB الخاص بك لا يشارك مع Aetna Better Health ويشارك في رسوم مقابل خدمة Medicaid (FFS)، يمكنك طلب الحصول على تغطية من خلال Medicaid FFS حتى بعد ولادة طفلك.

اتصل بخط المساعدة الخاص بالتسجيل في الرعاية المُدارة من Cardinal Care على الرقم **1-800-643-2273** (الهاتف النصي: **1-800-817-6608**) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:30 صباحًا إلى 6 مساءً للحصول على

معلومات حول فترة التسجيل المفتوحة، أو "سبب وجيه"، أو لمساعدتك في الاختيار أو تغيير خطتك الصحية. خدمات خط المساعدة لتسجيل في الرعاية المُدارة من Cardinal Care مجانية. يمكن لأعضاء

FAMIS الاتصال بـ Cover Virginia على الرقم 1-833-5CALLVA لتغيير الخطط الصحية.

حزمة الترحيب

يجب أن تكون قد تلقيت بطاقة هوية العضو الخاصة بك، ومجلة حزمة الترحيب التي تتضمن معلومات عن دليل مقدمي خدمات Aetna Better Health، وقائمة الأدوية المفضلة. إذا لم تتلق مجلة حزمة الترحيب الخاصة بك، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health. يمكن للأعضاء الوصول إلى الموارد عبر تطبيق الهاتف المحمول وبوابة الأعضاء على الويب.

بطاقة هوية عضو Aetna Better Health

يجب عليك إظهار بطاقة هوية عضو Aetna Better Health الخاصة بك للحصول على الخدمات أو الأدوية الموصوفة طبيًا التي تغطيها Aetna Better Health (انظر نموذج بطاقة هوية العضو أدناه) عندما تذهب إلى مقدم الخدمة أو الصيدلية. إذا لم تستلم بطاقتك، أو إذا تعرضت بطاقتك للتلف أو الضياع أو السرقة، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الفور للحصول على بطاقة جديدة.

فيما يلي نماذج من بطاقة هوية عضو Aetna Better Health:
جميع الأعضاء باستثناء أعضاء FAMIS

In case of an emergency go to the nearest emergency room or call 911.

Important numbers for members

Member Services	1-800-279-1878 (TTY 711)
Behavioral Health and Substance Use Hotline	1-800-279-1878
24 Hour Nurse Line	1-800-279-1878
Dental	1-888-912-3456
Transportation	1-800-734-0430



Important numbers for providers

Eligibility/Preauthorization:	1-800-279-1878
Radiology Preauthorization:	1-888-693-3211

Submit claims to
Aetna Better Health of Virginia
PO Box 982974
El Paso, TX 79998-2974
EDI Payer 128VA

Submit grievances and appeals to
Aetna Better Health of Virginia
P.O. Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181

VACARD-2

Aetna Better Health® of Virginia


Name

Medicaid/Member ID # **DOB** **Sex**

Language

PCP

PCP Phone **Effective Date**

RxBIN: 610591 RxCPCN: ADV RxGROUP: RX8837
Pharmacist Use Only: 1-855-270-2365 

AetnaBetterHealth.com/Virginia

THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. VACARD-1

أعضاء FAMIS فقط:

In case of an emergency go to the nearest emergency room or call 911.

Important numbers for members

Member Services	1-800-279-1878 (TTY 711)
Behavioral Health and Substance Use Hotline	1-800-279-1878
24 Hour Nurse Line	1-800-279-1878
Dental	1-888-912-3456



Important numbers for providers

Eligibility/Preauthorization:	1-800-279-1878
Radiology Preauthorization:	1-888-693-3211

Submit claims to
Aetna Better Health of Virginia
PO Box 982974
El Paso, TX 79998-2974
EDI Payer 128VA

Submit grievances and appeals to
Aetna Better Health of Virginia
P.O. Box 81139
5801 Postal Road
Cleveland, OH 44181

VACARFA-2

Aetna Better Health® of Virginia


Name

Medicaid/Member ID # **DOB** **Sex**

Language

PCP

PCP Phone **Effective Date**

RxBIN: 610591 RxCPCN: ADV RxGROUP: RX8837
Pharmacist Use Only: 1-855-270-2365 

AetnaBetterHealth.com/Virginia

THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. VACARFA-1

قد يكون لديك أكثر من بطاقة واحدة خاصة بالتأمين الصحي. بالإضافة إلى بطاقة هوية عضو Aetna Better Health

نموذج كتيب الأعضاء 15 CARDINAL CARE

الخاصة بك، يجب أن يكون لديك أيضًا بطاقة هوية Commonwealth of Virginia Medicaid/ FAMIS. احتفظ بهذه البطاقة للوصول إلى الخدمات التي تغطيها الدائرة بموجب برنامج Medicaid. إذا كان لديك برنامج Medicare و Medicaid، فقم بإيراز بطاقة Medicare الخاصة بك وبطاقة هوية عضو Aetna Better Health عندما تتلقى الخدمات. إذا كان لديك تغطية مع شركة تأمين خاصة (غير تابعة لـ Medicaid)، فأظهر بطاقة هوية التأمين الخاصة بك وبطاقة هوية عضو Aetna Better Health عندما تتلقى الخدمات.

دليل مقدمي الخدمات من Aetna Better Health

يسرد دليل مقدمي الخدمات قائمة بمقدمي الخدمات والصيدليات الذين يشاركون في شبكة مقدمي الخدمات المتعاقد معهم التابعة لـ Aetna Better Health. ويشتمل الدليل أيضًا على معلومات حول وسائل الراحة المتوفرة لدى كل مقدم خدمات من أجل الأعضاء الذين يعانون من إعاقات أو الذين لا يتحدثون الإنجليزية. يتضمن الدليل مقدمي الخدمات:

- الاسم
- النوع الاجتماعي
- التخصص
- العنوان والمواقع
- رقم الهاتف
- انتماءات المستشفيات والمجموعات الطبية
- ما إذا كان مقدم الخدمة يقبل مرضى جدد
- اعتماد من المجلس (بما في ذلك رابط لأحدث شهادة من المجلس)
- اللغات التي يتحدث بها مقدم الخدمة والطاقم الطبي
- مستلزمات للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة

يمكنك الوصول إلى دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت. قم بزيارة الموقع الإلكتروني AetnaBetterHealth.com/Virginia. ثم حدد "العثور على مقدم الخدمة" للوصول إلى أداة البحث عن مقدم الخدمة. يمكنك أيضًا تنزيل نسخة قابلة للطباعة من دليلنا الكامل من خلال زيارة AetnaBetterHealth.com/Virginia. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health of Virginia على الرقم 1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711).

قائمة الأدوية المفضلة

تخبرك هذه القائمة بالأدوية التي تستلزم وصفة طبية والتي تغطيها Aetna Better Health والدائرة. يخبرك أيضًا ما إذا كانت هناك أي قواعد أو قيود على الأدوية، مثل حدود الكمية التي يمكنك الحصول عليها (انظر القسم 6، الأدوية الموصوفة طبياً الخاصة بك). اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health لمعرفة ما إذا كانت الأدوية الخاصة بك مدرجة في القائمة أو تحقق عبر الإنترنت على AetnaBetterHealth.com/Virginia. يمكن أيضًا لـ Aetna Better Health إرسال نسخة ورقية إليك بالبريد بناءً على طلبك.

التأمينات الأخرى

إذا كان لديك أكثر من خطة تأمين صحية واحدة، فإن Medicaid تدفع مقابل الخدمات بعد أن تدفع خطط التأمين الأخرى لمقدم الخدمة الخاص بك. ويعني هذا أنه إذا كان لديك تأمين آخر أو إذا أصبت بحادث سيارة أو كنت مصابًا في العمل، فإنه

يتعين على التأمين الآخر لديك الدفع أولاً. دع خدمات الأعضاء في Aetna Better Health تعرف ما إذا كان لديك تأمين آخر حتى تتمكن Aetna Better Health من تنسيق مزايك. يمكن لـ **Virginia Insurance** أن يساعد أيضاً. اتصل بالرقم **Counseling and Assistance Program (VICAP)** (الهاتف النصي: 711) للحصول على استشارات التأمين الصحي المتاحة للأشخاص الذين لديهم Medicare. هذه المكالمات مجانية.

3. مقدمي الرعاية وتلقي الرعاية

شبكة مقدمي الخدمات من Aetna Better Health

من المهم أن يقبل مقدمو الخدمات الذين يختارهم أعضاء Cardinal Care أن يشاركون في شبكة Aetna Better Health. تتضمن شبكة Aetna Better Health الوصول إلى الرعاية على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

توفر لك Aetna Better Health مجموعة من مقدمي الخدمات الموجودين بالقرب منك. إذا كنت تعيش في منطقة حضرية، فيجب ألا تسافر مسافة أطول من 30 ميلاً أو 45 دقيقة لتلقي الخدمات. إذا كنت تعيش في منطقة ريفية، فيجب ألا تسافر مسافة أطول من 60 ميلاً أو 75 دقيقة لتلقي الخدمات. للعثور على مقدمي الخدمات، مثل مقدمي الرعاية الأولية (PCPs) والمتخصصين والمستشفيات، يمكنك:

- البحث عن مقدمي الخدمة في دليل مقدمي الخدمات (انظر القسم 2، نظرة عامة حول الرعاية المُدارة من (Cardinal Care).
- اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم 1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) أو قم بزيارتنا على AetnaBetterHealth.com/Virginia.

تشتمل شبكة مقدمي الخدمات لدينا على إمكانية وصول إلى الرعاية على مدار 24 الساعة، وطوال 7 أيام الأسبوع، وتشتمل على المستشفيات والأطباء والأخصائيين ومرافق الرعاية العاجلة والتمريضية ومقدمي الخدمات المنزلية والمجتمعية ومقدمي خدمات التدخل المبكر والعلاج التأهيلي وخدمات علاج الإدمان والتعافي ومقدمي خدمات الصحة المنزلية ورعاية المحتضرين والمعدات الطبية المعمرة وغير ذلك من أنواع مقدمي الخدمات. وتقدم لك Aetna Better Health إمكانية اختيار مقدمي الخدمات ومكان وجودهم، حتى لا تحتاج إلى السفر مسافة بعيدة للغاية لرؤيتهم. قد تكون هناك ظروف خاصة يلزم خلالها السفر لفترة زمنية أطول، إلا أن ذلك يجب أن يكون في حالات نادرة فقط.

لا تحتاج إلى إحالة أو تصريح الخدمة للحصول على:

- الرعاية من خلال مقدم الرعاية الأولية (PCP)
- مستلزمات وخدمات تنظيم الأسرة
- خدمات الرعاية الصحية الروتينية للسيدات مثل فحوصات الثدي وصور الثدي الشعاعية التشخيصية واختبارات الخلايا السرطانية أو السرطانية في عنق الرحم، واختبارات منطقة الحوض طالما كنتِ تحصلين عليها من مقدم خدمات تابع للشبكة
- الخدمات الطارئة أو المطلوبة بشكل عاجل.
- خدمات الأسنان الروتينية.
- الخدمات المقدمة من مقدمي الرعاية الصحية الهنود إذا كنت مؤهلاً.
- خدمات أخرى للأعضاء ذوي الاحتياجات الخاصة للرعاية الصحية على النحو الذي تحدده Aetna Better Health

انظر أدناه للحصول على مزيد من المعلومات عندما يغادر مقدم الخدمة الشبكة والأوقات التي يمكنك فيها الحصول على الرعاية من مقدمي الخدمة من خارج الشبكة.

مقدمو الرعاية الأولية (PCP)

مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك هو طبيب أو ممرض ممارس يساعدك في البقاء بصحتك والحفاظ عليها. سيقوم مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك بتوفير وتنسيق خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك. يجب أن ترى مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك:

- للفحوصات الجسدية والفحوصات الروتينية.
- لخدمات الرعاية الوقائية.
- عندما يكون لديك أسئلة أو مخاوف بشأن صحتك.
- عندما لا تكون على ما يرام وتحتاج إلى مساعدة طبية.

لمساعدة مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك في التعرف عليك وعلى سجلك الطبي، يجب إرسال سجلاتك الطبية السابقة إلى مكتب مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. يمكن أن تساعدك خدمات أعضاء من Aetna Better Health أو مدير رعايتك.

اختيار مقدم الرعاية الأولية الخاص بك

يحق لك اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) موجود في شبكة Aetna Better Health. راجع دليل مقدمي الخدمات للعثور على مقدم الرعاية الأولية (PCP) في مجتمعك يمكنه تلبية احتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك على أفضل وجه. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك للحصول على المساعدة. إذا لم تختَر مقدم الرعاية الأولية (PCP) بحلول اليوم الخامس والعشرين من الشهر الذي يسبق بدء تغطيتك الصحية، فسوف تعين لك Aetna Better Health مقدم الرعاية الأولية (PCP). ستقوم Aetna Better Health بإخطارك كتابياً بمقدم الرعاية الأولية (PCP) المعين لك.

يمكنك الاختيار من بين العديد من مقدمي الخدمات بالشبكة ليكون مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك. تشمل بعض أنواع مقدمو الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك:

- طبيب الأسرة (ويسمى أيضاً الممارس العام) - يعتني بالأطفال والبالغين
- طبيب التوليد (OB)/أخصائي أمراض النساء (GYN) - يهتم بصحة المرأة (بما في ذلك الحمل)
- طبيب الطب الباطني (ويسمى أيضاً طبيب باطني) - يعتني بالبالغين
- ممرض ممارس (NP) - يعتني بالأطفال والبالغين
- طبيب أطفال - يعتني بالأطفال

إذا كان لديك بالفعل مقدم الرعاية الأولية (PCP) غير موجود في شبكة Aetna Better Health، فيمكنك الاستمرار في رؤيته لمدة تصل إلى 30 يومًا بعد التسجيل في Aetna Better Health. بالنسبة للأفراد الحوامل أو الذين لديهم احتياجات صحية أو اجتماعية كبيرة، يمكنهم الاستمرار في رؤية مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بهم لمدة تصل إلى 60 يومًا بعد التسجيل. إذا لم تختَر مقدم الرعاية الأولية (PCP) في شبكة Aetna Better Health بعد فترة 30 يومًا أو 60 يومًا، فسوف تقوم Aetna Better Health بتعيين مقدم الرعاية الأولية (PCP) لك. إذا كان لديك مقدم الرعاية الأولية (PCP) مخصص لـ Medicare، فلا يتعين عليك اختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) في شبكة Aetna Better Health. اتصل بخدمات أعضاء في Aetna Better Health أو مدير رعايتك للمساعدة في اختيار موثر الرعاية الأولية الخاص بك وتنسيق رعايتك.

تغيير مقدم الرعاية الطبية الأولية الخاص بك

يمكنك تغيير مقدم الرعاية الأولية لديك في أي وقت. اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health لاختيار مقدم الرعاية الأولية (PCP) آخر في شبكة Aetna Better Health. بمجرد اختيارك لمقدم الرعاية الأولية (PCP) الجديد الخاص بك، ستلقى بطاقة هوية جديدة باسم مقدم الرعاية الأولية (PCP) المذكور في القائمة. يرجى التأكد من إظهار هذه البطاقة في موعدك القادم. سيكون استخدام مقدم الرعاية الأولية (PCP) الجديد الخاص بك ساري المفعول في اليوم الأول من الشهر.

الأختصاصيون

إذا كنت بحاجة إلى رعاية لا يمكن لمقدم الرعاية الأولية تقديمها لك، فقد تحيلك Aetna Better Health أو مقدم الرعاية الأولية إلى أخصائي. الاختصاصي هو مقدم خدمات لديه تدريب إضافي على الخدمات في مجال معين من الطب، مثل الجراح. وتُعرف الرعاية التي تتلقاها من الأختصاصي باسم الرعاية المتخصصة. إذا احتجتَ إلى زيارة أختصاصي لتلقي رعاية مستمرة؛ فقد يتمكن مقدم الرعاية الأولية من إحالتك لعدد محدد من الزيارات أو لفترة زمنية محددة ("إحالة دائمة").

مقدمو الخدمات من خارج الولاية

- تقتصر الرعاية التي يمكنك الحصول عليها من مقدمي خدمات خارج الولاية على:
- الخدمات الضرورية في حالات الطوارئ أو الأزمات أو ما بعد الاستقرار.
 - حالات خاصة حينما تكون هناك ممارسة شائعة لمن يعيشون في موقعك لاستخدام الموارد الطبية في ولاية أخرى
 - الخدمات الضرورية والمطلوبة طبيًا غير المتوفرة في الشبكة وداخل ولاية Virginia.
 - فترات الانتقال (حتى يمكنك الحصول على الخدمات في الوقت المناسب من مقدم الخدمة ضمن الشبكة في الولاية).
 - سيارات الإسعاف خارج الولاية لعمليات النقل من منشأة إلى أخرى.

قد تحتاج Aetna Better Health إلى منحك إذنًا لرؤية مقدم الرعاية الذي هو خارج الولاية. لا تغطي Aetna Better Health أي خدمات رعاية صحية خارج الولايات المتحدة

عندما يغادر مقدمي الخدمات الصحية الشبكة

إذا ترك مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك شبكة Aetna Better Health، فسوف تعلمك Aetna Better Health وتساعدك في العثور على مقدم الرعاية الأولية (PCP) جديد. إذا غادر أحد مقدمي الخدمة الآخرين شبكة Aetna Better Health، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك للمساعدة في العثور على مقدم رعاية جديد وإدارة رعايتك. يحق لك ما يلي:

- طلب عدم توقف العلاج الضروري طبيًا الذي تحصل عليه وستعمل Aetna Better Health معك لضمان استمراره.
- حصل على مساعدة في اختيار مقدم خدمة مؤهل جديد.
- قم بتقديم شكوى (انظر القسم 8، الالتزامات والشكاوى) أو اطلب مقدم خدمة جديد إذا شعرت أن Aetna Better Health لم تستبدل مقدم الخدمة السابق بمقدم خدمة مؤهل أو أن رعايتك لا تتم إدارتها بشكل مناسب.

الحصول على الرعاية خارج شبكة Aetna Better Health

- يمكنك الحصول على الرعاية التي تحتاجها من مقدم خدمة خارج شبكة Aetna Better Health في أي من الحالات التالية:
- إذا لم يكن لدى Aetna Better Health مقدم خدمة ضمن الشبكة يقدم لك الرعاية التي تحتاجها.
 - إذا لم يكن الاختصاصي الذي تحتاجه قريبًا منك بدرجة كافية (على بعد 30 ميلًا في المناطق الحضرية أو 60 ميلًا في المناطق الريفية).
 - إذا لم يقدم مقدم الخدمة الرعاية التي تحتاجها بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية.
 - إذا وافقت Aetna Better Health على مقدم خدمة خارج الشبكة.
 - إذا كنت في مرفق الرعاية التمريضية عند التسجيل في Aetna Better Health، وكان مرفق التمريض خارج الشبكة.
 - إذا كنت تحصل على رعاية طارئة أو خدمات تنظيم الأسرة من مقدم خدمة أو منشأة خارج الشبكة. يمكنك تلقي العلاج في حالات الطوارئ وخدمات تنظيم الأسرة من أي مقدم خدمة، حتى إذا لم يكن مقدم الخدمة في شبكة Aetna Better Health. إن هذه الرعاية مجانية.

في حالة إحالتك من قبل مقدم الرعاية الأولية أو خطة Aetna Better Health إلى مقدم خدمات من خارج شبكتنا، فأنت مسؤول عن أي من التكاليف. ومع ذلك، قد تحتاج الخدمات إلى تصريح مسبق. يمكن لطبيبك أن يطلب خدمات تتطلب تصريح مسبق نيابة عنك.

لديك أيضًا الحق في رؤية مقدمي الخدمة القدامى والحصول على الأدوية الموصوفة طبيًا أو المستلزمات الطبية الأخرى اللازمة لمدة تصل إلى 30 يومًا (أو 60 يومًا، إذا كنت حاملًا أو لديك احتياجات صحية أو اجتماعية كبيرة) إذا كنت مسجلًا مسبقًا في برنامج Medicaid في Virginia ولكنك جديد في Aetna Better Health. بعد 30 يومًا (أو 60 يومًا)، ستحتاج إلى رؤية مقدمي الخدمة ضمن Aetna Better Health ما لم تمد Aetna Better Health هذا الإطار الزمني من أجلك. يمكنك الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك، إذا كان لديك واحد، للمساعدة في العثور على مقدم خدمة ضمن شبكة (انظر القسم 4، تنسيق الرعاية وإدارة الرعاية لمزيد من المعلومات حول مدير رعايتك).

اختيارات لأعضاء مرفق الرعاية التمريضية

- إذا كنت في مرفق الرعاية التمريضية وقت التسجيل في Aetna Better Health، فقد تختار:
- ابقَ في المرفق طالما أنك مؤهل للحصول على رعاية مرفق الرعاية التمريضية.
 - الانتقال إلى مرفق رعاية تمريضية مختلف.
 - تلقي الخدمات في منزلك أو في منشأة مجتمعية أخرى.

تحديد المواعيد مع مقدمي الخدمات

اتصل بمكتب مقدم الخدمة لتحديد موعد. للمساعدة في تحديد موعد، اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health. إذا كنت بحاجة إلى نقل إلى مرفق إلى مرفق، فاتصل بـ ModivCare على الرقم **1-800-734-0430 (الهاتف النصي: 711)**. إذا اتصلت بعد ساعات، فاترك رسالة تشرح كيفية الوصول إليك. وسيعاود موفر الرعاية الأولية أو مقدم الخدمة الآخر الاتصال بك في أقرب وقت ممكن. إذا كنت تواجه صعوبة في الحصول على موعد مع مقدم الخدمة، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health. تذكر أن تخبر Aetna Better Health عندما تخطط أن تكون خارج المدينة حتى تتمكن Aetna Better Health من مساعدتك في ترتيب خدماتك.

الرعاية الصحية عن بُعد

تتيح لك الرعاية الصحية عن بُعد الحصول على الرعاية من مزود الخدمة الخاص بك دون زيارة العيادة بشكل شخصي. عادةً ما يتم إجراء الرعاية الصحية عن بُعد عبر الإنترنت من خلال الوصول إلى الإنترنت على جهاز الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو

هاتف ذكي. في بعض الأحيان يمكن القيام بذلك عبر الهاتف. في حين أن الخدمات الصحية عن بُعد ليست مناسبة لكل حالة أو موقف، يمكنك غالبًا استخدام الخدمات الصحية عن بُعد من أجل:

- تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك عبر الهاتف أو من خلال دردشة الفيديو.
- إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية مع مقدم الخدمة الخاص بك.
- شارك في المراقبة عن بُعد حتى يتمكن مقدم الخدمة الخاص بك من تتبع ما تفعله في المنزل.
- الحصول على الرعاية الصحية الطبية والسلوكية اللازمة طبيًا.

لتحديد موعد للرعاية الصحية عن بُعد، اتصل بمقدم الخدمة لمعرفة الخدمات التي يقدمونها من خلال الرعاية الصحية عن بُعد.

الحصول على الرعاية من المكان المناسب عندما تحتاجها سريعًا

من المهم اختيار المكان المناسب للحصول على الرعاية بناءً على احتياجاتك الصحية، خاصة عندما تحتاج إلى رعاية سريعًا أو بشكل غير متوقع. يوجد أدناه دليل لمساعدتك في تحديد ما إذا كان فريق الرعاية المعتاد الخاص بك، مثل موفر الرعاية الأولية الخاص بك، يمكنه مساعدتك أو ما إذا كان يجب عليك الذهاب إلى مركز رعاية عاجلة أو غرفة الطوارئ. إذا لم تكن متأكدًا من نوع الرعاية التي تحتاجها، فاتصل بمقدم الرعاية الأولية أو خط الاستشارات الطبية في **Aetna Better Health** على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** على مدار 24 ساعة وطوال 7 أيام الأسبوع. هذه المكالمات مجانية.

نوع الرعاية	كيفية الحصول على الرعاية	أمثلة على وقت الحصول على هذا النوع من الرعاية	هل تحتاج إلى إحالة؟
يمكن لمقدمي الرعاية الأولية تقديم الرعاية عند المرض أو الإصابة والرعاية الوقائية التي تحافظ على صحتك	اتصل بمكتب مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو Aetna Better Health لتحديد موعد	<ul style="list-style-type: none">• مرض/ إصابة بسيطة• حمى/الانفلونزا• القيء/ الإسهال• التهاب الحلق أو وجع الأذن أو التهاب العين• الالتواءات• احتمال كسر في العظام	لا

هل تحتاج إلى إحالة؟	أمثلة على وقت الحصول على هذا النوع من الرعاية	كيفية الحصول على الرعاية	نوع الرعاية
لا، ولكن تأكد من الذهاب إلى عيادة الرعاية العاجلة الموجودة في شبكة Aetna Better Health إذا امكنك ذلك	يمكن للرعاية العاجلة إدارة أشياء مماثلة لمقدم الرعاية الأولية الخاص بك، ولكنها متوفرة عندما لا تكون العيادات الأخرى متاحة	تحقق من دليل مقدمي الخدمات على AetnaBetterHealth.com/Virginia ، ابحث عن عيادة رعاية عاجلة	الرعاية العاجلة هي الرعاية التي تحصل عليها بسبب مرض أو إصابة تحتاج إلى رعاية طبية بسرعة ويمكن أن تتحول إلى حالة طارئة
لا. يمكنك الحصول على رعاية الطوارئ من مقدمي الخدمات بالشبكة أو مقدمي الخدمة خارج الشبكة. لا تحتاج إلى إحالة أو تصريح الخدمة لذلك.	<ul style="list-style-type: none"> ● فقدان الوعي ● صعوبة في التنفس ● إصابة خطيرة في الرأس أو الرقبة أو الظهر ● آلام/ضغط في الصدر ● نزف شديد ● الحروق الخطيرة ● اختلاجات/تشنجات ● كسور العظام ● الخوف من أنك قد تؤذي نفسك أو شخصًا آخر ("حالة طارئة صحية سلوكية") ● الاعتداء الجنسي 	اتصل على 911 أو اذهب إلى أقرب مستشفى. لديك الحق في الحصول على رعاية الطوارئ على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع من أي مستشفى أو مكان آخر، حتى لو كنت في مدينة أو ولاية أخرى. ستغطي Aetna Better Health رعاية المتابعة بعد حالة الطوارئ	الرعاية الطارئة (أو الرعاية لحالة طبية طارئة) هي الرعاية التي تحصل عليها عندما يكون المرض أو الإصابة خطيرة لدرجة أن صحتك (أو جنينك)، وظائف الجسم، أعضاء الجسم أو أجزاء الجسم قد تكون في خطر إذا لم تحصل على رعاية طبية على الفور

الحصول على الرعاية بعد مواعيد العمل الرسمية

إذا كنت بحاجة إلى رعاية غير طارئة بعد ساعات العمل العادية، فاتصل بخط النصائح الطبية من Aetna Better Health على الرقم **1-800-279-1878**. ستكون قادرًا على التحدث مع ممرضة أو أخصائي صحة سلوكية يمكنه:

- الإجابة عن الأسئلة الطبية ويقدم لك النصيحة مجانًا.
- مساعدتك في تحديد ما إذا كان يجب عليك رؤية مقدم الرعاية على الفور.
- المساعدة في الحالات الطبية.
- الإجابة عن أسئلة محددة أو تقديم لك المشورة بشأن ما يجب عليك فعله عندما تحتاج إلى رعاية صحية، مثل الاتصال بمقدم الرعاية الأولية أو تحديد موعد أو الذهاب فورًا إلى غرفة الطوارئ

النقل إلى الرعاية

النقل الطبي لغير حالات الطوارئ

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل لتلقي المزايا المغطاة مثل الخدمات الطبية والسلوكية والأسنان والإبصار والصيدلة، فاتصل بخط حجز مركبة مواصلات في Aetna Better Health على الرقم **1-800-734-0430**. تغطي Aetna Better Health النقل غير الطارئ للخدمات المغطاة. إذا كنت تواجه مشكلة في تحديد موعد، فاتصل بخدمات النقل في Aetna Better Health أو خدمات الأعضاء أو مدير رعايتك. أطفال FAMIS غير مؤهلين للنقل الطبي غير الطارئ.

إذا كان لديك رحلتك الخاصة إلى موعدك، فقد يتم الدفع للسائق الخاص بك سعر محدد لكل ميل (تطبق الحدود). الأعضاء والعائلة والأصدقاء ومقدمو الرعاية مؤهلون لاسترداد كلفة الأميال من خلال مقدم خدمة النقل من Aetna Better Health، ModivCare. يجب عليك الاتصال بـ ModivCare قبل موعدك للحصول على رقم الرحلة وتكون مؤهلاً للحصول على تعويض. قم بزيارة الموقع الإلكتروني <https://www.mymodivcare.com/members/va> وانتقل إلى النماذج لمراجعة تعليمات برنامج Mileage Reimbursement Program وتعليمات سجل رحلة التي ستسترد كلفة أميالها وتنزيل سجل رحلة سداد كلفة الأميال.

إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل إلى خدمات الإعفاء من الإعاقة التنموية، فاتصل بالمتعاقد مع خدمات إعفاء Cardinal Care لخدمات النقل الخاصة بالإعاقة التنموية على الرقم **1-866-386-8331** (الهاتف النصي: **1-866-288-3133**) أو قم بزيارة [Transportation.dmas.virginia.gov/](https://www.transportation.dmas.virginia.gov/). إذا كان لديك مشاكل في الحصول على النقل إلى خدمات الإعفاء الخاصة بالإعاقة التنموية الخاصة بك، اتصل بـ Where's My Ride على الرقم **1-866-246-9979** أو مدير الحالة الخاص بالإعفاءات الخاصة بالإعاقة التنموية.

النقل الطبي في حالات الطوارئ

إذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة وتحتاج إلى النقل إلى المستشفى، فاتصل برقم 911 للحصول على سيارة إسعاف. ستغطي Aetna Better Health كلفة سيارة إسعاف إذا كنت بحاجة إليها.

4. تنسيق الرعاية وإدارة الرعاية

تنسيق الرعاية

يمكن لجميع الأعضاء الحصول على المساعدة في العثور على الرعاية الصحية المناسبة أو موارد المجتمع من خلال الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health. يمكن للأعضاء تسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء من الموقع الإلكتروني أو التطبيق [AetnaBetterHealth.com/Virginia](https://www.aetna.com/betterhealth/virginia) يمكنك أيضًا الاتصال بالرقم **1-800 (الهاتف النصي: 711) 24** ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع للتحدث إلى ممرضة عبر الهاتف أو اختصاصي صحي مرخص آخر.

ما المقصود بإدارة الرعاية؟

إذا كانت لديك احتياجات رعاية صحية كبيرة، فستتلقى إدارة الرعاية. تساعد إدارة الرعاية على تحسين التنسيق بين مختلف مقدمي الخدمات والخدمات التي تتلقاها. إذا حصلت على إدارة الرعاية، فستعين Aetna Better Health لك مديرًا للرعاية. مدير الرعاية الخاص بك هو شخص من Aetna Better Health يتمتع بخبرة رعاية صحية خاصة ويعمل عن كثب معك ومع مقدم الرعاية الأولية ومقدمي الرعاية وأفراد الأسرة وغيرهم من الأشخاص في حياتك لفهم احتياجاتك وأهدافك ودعمها.

كيف تحصل على مدير رعاية

خلال الأشهر الثلاثة الأولى بعد التسجيل، ستتصل بك Aetna Better Health أو بشخص تثق به ("ممثلك المعتمد") لإجراء فحص صحي. أثناء الفحص الصحي، سيطلب منك الإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة باحتياجاتك الصحية (مثل الرعاية الطبية) والاحتياجات الاجتماعية (مثل السكن والطعام والمواصلات). يشمل الفحص الصحي أسئلة حول حالتك الصحية، وقدرتك على القيام بالأشياء اليومية، وظروفك المعيشية. ستساعد إجاباتك Aetna Better Health على فهم احتياجاتك وتحديد ما إذا كان سيتم تعيينك لمدير رعاية أم لا. إذا لم يتم تعيين مدير رعاية لك، فيمكنك أن تطلب من Aetna Better Health التفكير في تعيين واحدًا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على الرعاية الآن أو في المستقبل.

إذا كانت لديك أسئلة أو تحتاج إلى مساعدة بشأن الفحص الصحي، فاتصل بخدمات الأعضاء على **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)**. هذه المكالمات مجانية.

يمكن لمدير رعايتك مساعدتك

مدير رعايتك هو شخص من Aetna Better Health يتمتع بخبرة رعاية صحية خاصة يمكنه مساعدتك في إدارة احتياجاتك الصحية والاجتماعية. سيقوم مدير الرعاية لديك بما يلي:

- تقييم صحتك واحتياجاتك الاجتماعية.
- الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمزاياك، مثل خدمات الصحة البدنية وخدمات الصحة السلوكية والخدمات طويلة الأجل والدعم (LTSS) (انظر القسم 5، المزايا الخاصة بك).
- المساعدة في توصيلك بموارد المجتمع (على سبيل المثال، البرامج التي يمكن أن تدعم احتياجاتك السكنية والغذائية).
- دعمك في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن رعايتك وما تفضله.
- مساعدتك في تحديد المواعيد عند الحاجة والعثور على مقدمي الخدمات المتاحين في شبكة Aetna Better Health، وإحالات إلى مقدمي الخدمات الآخرين، حسب الحاجة.
- مساعدتك في الحصول على وسائل النقل إلى مواعيدك (انظر القسم 3، مقدمي الخدمات والحصول على الرعاية).
- تأكد من حصولك على الأدوية الموصوفة طبيًا لك ومساعدتك إذا شعرت بآثار جانبية.
- شارك نتائج الاختبار ومعلومات الرعاية الصحية الأخرى مع مقدمي الرعاية حتى يعرف فريق رعايتك حالتك الصحية.
- المساعدة في التنقل بين أماكن الرعاية الصحية (مثل من مستشفى أو منشأة رعاية ترميضية إلى المنزل أو مرفق آخر).
- تأكد من تلبية احتياجاتك بمجرد مغادرة المستشفى أو مرفق الرعاية الترميضية وعلى أساس مستمر.

كيفية الاتصال بمدير رعايتك

يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء أو تسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء لمعرفة من هو مدير الحالة المعين لك أو طلب مدير حالة جديد. تتوفر خدمات الترجمة الشفوية المجانية بجميع اللغات للأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية.

جهة الاتصال الطريقة	معلومات الاتصال
الاتصال	1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) 24 ساعة في اليوم / 7 أيام في الأسبوع
الفاكس	1-866-207-8901
المراسلة	Aetna Better Health of Virginia 9881 Mayland Drive Richmond, VA 23233
البريد الإلكتروني	يرجى زيارة صفحة التواصل على موقعنا على AetnaBetterHealth.com/Virginia - <u>اتصل بنا</u> لإرسال رسالة آمنة إلينا. يمكنك إرسال بريد إلكتروني مباشرة إلى VAMedicaidMemberServices@Aetna.com
موقع الإلكتروني	AetnaBetterHealth.com/Virginia

سيقوم مدير رعايتك بالتحقق معك بانتظام ويمكنه المساعدة في أي أسئلة أو مخاوف قد تكون لديك. يحق لك في أي وقت أن تطلب من مدير رعايتك الاتصال بك أكثر أو أقل في كثير من الأحيان. أنت تقرر كيف تريد أن يتصل بك مدير رعايتك (عن طريق الهاتف أو مكالمة فيديو أو زيارتك شخصياً). إذا قابلت مدير رعايتك شخصياً، يمكنك اقتراح الوقت والمكان. نشجعك على العمل مع مدير رعايتك والتواصل معه بشكل مفتوح.

تقييم المخاطر الصحية

بعد أن تقوم **Aetna Better Health** بتعيين مدير رعاية لك وإجراء الفحص الصحي، ستتصل بك **Aetna Better Health** لإجراء تقييم أكثر تعمقاً للمخاطر الصحية. أثناء تقييم المخاطر الصحية، سيسألك مدير رعايتك أو أخصائي رعاية صحية آخر المزيد من الأسئلة حول صحتك البدنية وصحتك السلوكية واحتياجاتك الاجتماعية وأهدافك وتفضيلاتك. يساعد تقييم المخاطر الصحية مدير رعايتك على فهم احتياجاتك والحصول على الرعاية المناسبة لك. يمكنك اختيار إجراء "تقييم المخاطر الصحية" شخصياً أو عبر الهاتف أو عبر الفيديو. بمرور الوقت، سيقوم مدير رعايتك بالتحقق معك بإعادة طرح أسئلة تقييم المخاطر الصحية لمعرفة ما إذا كانت احتياجاتك تتغير.

خطة رعايتك

بناءً على تقييم المخاطر الصحية الخاص بك، سيعمل مدير رعايتك معك لتطوير خطة الرعاية الشخصية الخاصة بك. ستتضمن خطة الرعاية الخاصة بك الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية وأنواع الدعم الأخرى التي ستحصل عليها وتشرح كيف ستحصل عليها، وكم مرة ومع أي مقدم خدمة. سيقوم مدير رعايتك بتحديث خطة رعايتك مرة واحدة في السنة. قد يقوم مدير رعايتك بإجراء تغييرات أكثر من مرة في السنة إذا تغيرت احتياجاتك. من المهم أن تحافظ على تحديث خطة الرعاية الخاصة بك.

فريق الرعاية الخاص بك

يشمل فريق الرعاية الخاص بك مقدمي الخدمة أو الممرضات أو المستشارين أو غيرهم من المهنيين الصحيين. أنت وأفراد عائلتك أو مقدمو الرعاية أعضاء مهمون في فريق رعايتك. قد ينظم مدير رعايتك اجتماعاً مع فريق رعايتك وفقاً لاحتياجاتك، أو يمكنك طلب مقابلة فريق رعايتك. لديك حرية الاختيار فيما إذا كنت ستشارك في اجتماعات فريق الرعاية. يساعد التواصل بين أعضاء فريق الرعاية في ضمان تلبية احتياجاتك.

التنسيق مع Medicare أو الخطط الصحية الأخرى

إذا كان لديك برنامج **Medicaid** و **Medicare**، فإن **Aetna Better Health** مسؤولة عن تنسيق مزايا **Cardinal Care** الخاصة بك مع خطة **Medicare** الصحية وأي خطة (خطط) صحية أخرى لديك. اتصل بخدمات أعضاء **Aetna Better Health** أو مدير رعايتك إذا كانت لديك أسئلة حول كيفية عمل خططك الصحية المختلفة معاً وتأكد من سداد تكاليف خدماتك بشكل صحيح.

خدمات إدارة الرعاية الإضافية

قد تتمكن من الحصول على خدمات إدارة رعاية إضافية إذا:

- أنت في رعاية بالتكافل أو كنت في رعاية بالتكافل.
- حامل ومعرضة لخطر أكبر للإصابة بمضاعفات أثناء الحمل وبعده.

- تلقي الخدمات في منزلك أو المجتمع، مثل خدمات الصحة المنزلية أو الرعاية الشخصية أو خدمات الراحة.
- لديك اضطراب في تعاطي المخدرات.
- تستخدم جهاز التنفس الصناعي.
- مشرد.

إذا كنت بحاجة إلى مدير رعاية، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health للحصول على المساعدة.

5. مزاياك

نظرة عامة على المزايا المغطاة

المزايا المغطاة هي الخدمات التي تقدمها Aetna Better Health أو الدائرة أو المتعاقد التابع لها. من أجل الحصول على المزايا المغطاة، يجب أن تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية. الخدمة الضرورية طبيًا هي خدمة تحتاجها لمنع أو تشخيص أو علاج حالة طبية أو أعراضها.

AetnaBetterHealth.com/Virginia. اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو بمدير رعايتك، إذا كان لديك واحد، للحصول على مزيد من المعلومات حول خدماتك وكيفية الحصول عليها.

بشكل عام، يجب أن تحصل على الخدمات من مقدم خدمة مشارك في شبكة Aetna Better Health. في بعض الحالات، قد تحتاج إلى الحصول على موافقة ("تصريح الخدمة") من Aetna Better Health أو مقدم الرعاية الأولية الخاص بك قبل الحصول على الخدمة. الخدمات المميزة في هذا القسم بعلامة النجمة (*) تتطلب تصريح الخدمة. انظر القسم 3، مقدمو الخدمات والحصول على الرعاية، لمزيد من المعلومات حول ما يجب القيام به إذا كنت بحاجة إلى خدمات من مقدم خدمة من خارج الشبكة. راجع القسم 7، الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك لمزيد من المعلومات إذا كانت الخدمة التي تحتاجها تتطلب الموافقة.

لا تستبعد Aetna Better Health المزايا، بما في ذلك خدمات الاستشارة أو الإحالة، بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية. إذا لم يكن مقدم خدمة Aetna Better Health قادرًا على توفير الخدمات التي تحتاجها بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية، فستساعدك Aetna Better Health في الحصول على الخدمات التي تحتاجها مع مقدم خدمة خارج الشبكة.

لجنة التقنية الطبية

لدى Aetna Better Health مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية والمتخصصين الصحيين الذين يراجعون الأدوية الجديدة والحالية والإجراءات الطبية وإجراءات وأجهزة الصحة السلوكية. توصي المجموعة بما سيتم تغطيته وما لن يتم تغطيته. يتم ذلك من خلال مراجعة البحوث والمبادئ التوجيهية السريرية. يتم ذلك أيضًا من خلال النظر إلى ما يفعله الأطباء الآخرون. سيعمل أطبائنا مع طبيبك ليوفر لك الرعاية التي تحتاجها. نشرح المعلومات الواردة في هذا الكتيب عندما يكون هناك سؤال حول التغطية. يتيح لنا البحث عن طرق جديدة التأكد من حصولك على الرعاية الصحية الحالية والأمنة والفعالة.

المزايا لجميع الأعضاء

خدمات الرعاية الصحية البدنية

تغطي Aetna Better Health والقسم خدمات الصحة البدنية (بما في ذلك الأسنان والرؤية) لأعضاء Cardinal Care ما يلي:

- الرعاية الصحية النهارية للبالغين*
- فحوصات وخدمات السرطان (فحص سرطان القولون والمستقيم وتصوير الثدي بالأشعة السينية ومسحة عنق الرحم ومستضد البروستاتا وفحص المستقيم الرقمي وجراحة الثدي الترميمية)*
- خدمات إدارة الرعاية وتنسيق الرعاية (انظر القسم 4، تنسيق الرعاية وإدارة الرعاية)
- الخدمات السريرية
- التجارب السريرية (تكاليف المريض الروتينية المتعلقة بالمشاركة في تجربة مؤهلة)*
- الخدمات المطلوبة بأمر المحكمة وأوامر الاحتضان الطارئة (ECO) وأوامر الاحتجاز المؤقت (TDO)
- خدمات طب الأسنان (المزيد حول هذه أدناه)*
- المعدات الطبية المعمرة (DME) (معدات ومستلزمات التنفس والأكسجين وأجهزة التنفس الصناعي؛ الكراسي المتحركة والمستلزمات؛ أسرة المستشفيات؛ معدات وإمدادات مرضى السكري؛ مستلزمات سلس البول؛ التكنولوجيا المساعدة؛ أجهزة الاتصال ومعدات وأجهزة إعادة التأهيل)*
- الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) (المزيد حول هذا أدناه)*
- خدمات التدخل المبكر (EI) (المزيد حول هذا أدناه)*
- خدمات الطوارئ والخدمات المقدمة بعد الاستقرار
- خدمات علاج اضطراب الهوية الجنسية*
- شرائط اختبار الجلوكوز*
- خدمات السمع*
- خدمات الإعفاءات المنزلية والمجتمعية (المزيد حول هذا أدناه)*
- الرعاية الصحية المنزلية*
- مأوى رعاية المحتضرين
- رعاية المستشفى (للمرضى الداخليين والخارجيين)*
- خدمات فيروس نقص المناعة البشرية
- (HIV) (الاختبارات والاستشارة المتعلقة بالعلاج)*
- التطعيمات (الكبار والأطفال)
- الخدمات المخبرية وخدمات الأشعة والتخدير.*
- فحوصات الرصاص
- خدمات صحة الفم (الاستشفاء والعمليات الجراحية والخدمات التي يقدمها مقدم الرعاية الطبي)*
- زراعة الأعضاء (لجميع الأطفال والبالغين الذين يخضعون لإعادة التأهيل المكثف)
- تقويم العظام (الأطفال دون سن 21)*
- استشارات غذائية للأمراض المزمنة
- خدمات علاج القدم (العناية بالقدم)*
- خدمات ما قبل الولادة وبعدها (رعاية الحمل/ ما بعد الولادة) (المزيد حول هذا أدناه)
- الأدوية الموصوفة طبيًا (انظر القسم 6، الأدوية الموصوفة طبيًا لك)*
- الرعاية الوقائية (الفحوصات الدورية والفحوصات وزيارات رعاية الطفل/ الرضيع)
- الأطراف الصناعية (الذراعين/ الساقين) والمرفقات الداعمة والثدي والأطراف الاصطناعية للعين)*
- الرعاية الطبية المنتظمة (زيارات عيادة مقدم الرعاية الأولية والإحالات إلى المتخصصين والفحوصات) خدمات الأشعة*
- خدمات إعادة التأهيل (للمرضى الداخليين والخارجيين، بما في ذلك العلاج الطبيعي/ المهني وعلاج أمراض النطق/ السمع)*
- خدمات الكلى (غسيل الكلى وخدمات أمراض الكلى في المرحلة النهائية)*
- خدمات الصحة المدرسية (المزيد حول هذا أدناه)
- خدمات الجراحة*
- خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (المزيد حول هذا أدناه)
- خدمات الإقلاع عن تعاطي التبغ
- خدمات النقل (انظر القسم 3، مقدمي الخدمات والحصول على الرعاية)

المسروقة للأطفال دون سن 21 عامًا (تحت

*) (EPSDT)

• زيارات العافية (انظر أدناه)

• خدمات نوعية لمقدم الخدمة السريرية القبلية

• خدمات الإبصار (فحوصات العين / العلاج /

النظارات لاستبدال تلك المفقودة أو التالفة أو

تذكر أن الخدمات المميزة بعلامة النجمة (*) قد تتطلب تصريح الخدمة.

زيارات العافية

بمجرد حصولك على بطاقة الهوية الخاصة بك، حتى إذا لم تكن مريضًا، اتصل وحدد موعدًا مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك للقيام بزيارة جيدة. سيبحث مقدم الرعاية الأولية الخاص بك عن أي مشاكل قد تكون لديك بسبب عمرك ووزنك وعاداتك. سيجد مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أيضًا طرقًا لتكون بحالة أكثر صحية. يجب أن يرى الأطفال أيضًا مقدم الرعاية الأولية الخاص بهم لإجراء الفحوصات واللقاحات وأسرع وقت ممكن. لإجراء الفحوصات واللقاحات والفحوصات، حاول الاتصال بمقدم الرعاية الأولية الخاص بطفلك قبل أسبوعين أو ثلاثة أسابيع لطلب موعد.

للحصول على معلومات حول متطلبات تصريح الخدمة لخدمات الصحة البدنية، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو مدير الرعاية الخاص بك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة.

تتعاقد الدائرة مع مسؤول مزايا طب الأسنان، DentaQuest، لتقديم خدمات طب الأسنان لجميع أعضاء Medicaid / FAMIS. انظر الجدول أدناه للحصول على خدمات طب الأسنان المتاحة لك. أنت لست مسؤولاً عن تكلفة خدمات طب الأسنان التي تتلقاها من مقدم خدمات طب الأسنان المشارك. تتطلب بعض خدمات طب الأسنان موافقة مسبقة. ستعمل Aetna Better Health مع مسؤول طب الأسنان بالقسم للسماح ببعض الخدمات، بما في ذلك التخدير عند الضرورة الطبية. للأسئلة حول مزايا طب الأسنان أو للعثور على طبيب أسنان مشارك بالقرب منك، اتصل بخدمات أعضاء DentaQuest على الرقم **1-888-912-3456 (الهاتف النصي: 1-800-466-7566)** أو قم بزيارة dmas.virginia.gov/dental.

خدمات طب الأسنان	الأطفال/الشباب تحت سن 21 عامًا	فترة الحمل/ ما بعد الولادة الأفراد	البالغين في عمر 21 سنة فما فوق.
الدعامات	مغطاة	غير مغطاة	غير مغطاة
تنظيف	مغطى (بما في ذلك الفلورايد)	مغطاة	مغطاة
التيجان	مغطاة	مغطاة	تغطية محدودة
أطقم الأسنان	مغطى (بما في ذلك الأطقم الجزئية)	مغطى (بما في ذلك الأطقم الجزئية)	مغطاة
الفحوصات	مغطاة (بما في ذلك الفحوصات المنتظمة)	مغطاة	مغطاة
عمليات الخلع و العمليات الجراحية للفم	مغطاة	مغطاة	مغطاة
الحشوات	مغطاة	مغطاة	مغطاة
معالجات اللثة	مغطاة	مغطاة	مغطاة
قنوات الجذر	مغطاة (بما في ذلك العلاجات)	مغطاة	مغطاة
مواد إغلاق أو ختام	مغطاة	غير مغطاة	غير مغطاة
الفراغات ترميمات	مغطاة	غير مغطاة	غير مغطاة
أشعة سينية	مغطاة	مغطاة	مغطاة

خدمات الصحة السلوكية

تغطي Aetna Better Health أو الدائرة أو المتعاقد التابع لها خدمات العلاج الصحي السلوكي في الجدول أدناه لأعضاء Aetna Better Health. تشير الصحة السلوكية إلى خدمات الصحة العقلية والإدمان. يُطلق على علاج الإدمان في ولاية Virginia اسم "خدمات علاج الإدمان والتعافي" (ARTS). يمكن أن تساعدك خدمات أعضاء Aetna Better Health ومقدم الرعاية الأولية الخاص بك ومدير رعايتك في الحصول على خدمات الصحة السلوكية التي تحتاجها.

خدمات الصحة العقلية

- 23 ساعة مراقبة *
- التحليل السلوكي التطبيقي *
- العلاج المجتمعي التأكدي *
- استقرار المجتمعي *
- علاج العائلة الوظيفي *
- العلاج المنزلي المُركّز *
- إدارة حالات الصحة العقلية
- العيادات الخارجية المكثفة للصحة العقلية *
- برنامج الاستشفاء الجزئي للصحة العقلية *
- خدمات دعم تعافي الأقران للصحة العقلية *
- خدمات بناء المهارات المتعلقة بالصحة العقلية *
- أزمة متنقلة *
- علاج متعدد المناهج *
- خدمات مرفق العلاج الداخلي النفسي +
- إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي *
- الاستقرار في الأزمة السكنية *
- المعالجة من خلال يوم علاجي *
- دور الرعاية الجماعية العلاجية +
- الخدمات النفسية للمرضى الداخليين *
- الخدمات النفسية للمرضى الخارجيين *

+ الخدمات التي يديرها متعاقد مسؤول الصحة السلوكية بالدائرة. سيعمل مدير رعايتك مع متعاقد مسؤول الصحة السلوكية بالدائرة لمساعدتك في الحصول على هذه الخدمات إذا كنت بحاجة إليها.

تذكر أن الخدمات المميزة بعلامة النجمة (*) قد تتطلب تصريح الخدمة.

خدمات علاج الإدمان والتعافي (ARTS)

- الفحص والتدخل الوجيه والإحالة للعلاج
- خدمات إدارة حالة استخدام المواد المخدرة
- والعلاج بالمستشفى
- خدمات العيادات الخارجية المكثفة *
- خدمات الاستشفاء الجزئي *
- العلاج الداخلي لاضطرابات تعاطي المواد*
 - ASAM 3.1 *
 - ASAM 3.3 *
 - ASAM 3.5 *
 - ASAM 4.0 *
- العلاج بالاستعانة بالأدوية الطبية
- خدمات دعم تعافي الأقران *
- خدمات علاج المواد الأفيونية
- علاج الإدمان في العيادة

تذكر أن الخدمات المميزة بعلامة النجمة (*) قد تتطلب تصريح الخدمة.

تمتثل Aetna Better Health لقانون المساواة في الصحة العقلية والإدمان (MHPAEA). القيود المفروضة على خدمات الصحة السلوكية بما في ذلك مزايا الصحة العقلية أو التعافي من الإدمان، ومزايا العلاج ليست أكثر تقييداً من مزايا الصحة البدنية المماثلة.

للأسئلة حول خدمات الإدمان والتعافي، اتصل بخط المشورة الطبية ARTS على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.** هذه المكالمات مجانية. إذا كنت لا تعرف كيفية الحصول على الخدمات أثناء الأزمات، فسنساعدك في العثور على مقدم خدمات الأزمات لك. إذا كانت لديك أفكار حول إيذاء نفسك أو شخص آخر، فيجب عليك:

- الحصول على مساعدة مباشرة من خلال الاتصال برقم **911**.
- اذهب إلى أقرب مستشفى أو رعاية طارئة.

إذا كنت تفكر في إيذاء نفسك أو أي شخص آخر، فاتصل بخط أزمة الصحة السلوكية **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: **711**) على مدار 24 الساعة طوال أيام الأسبوع. هذه المكالمات مجانية. تذكر، إذا كنت بحاجة إلى مساعدة على الفور، فاتصل برقم **911**.

الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS)

تغطي Aetna Better Health والدائرة خدمات LTSS مثل التمريض الخاص والرعاية الشخصية وخدمات الرعاية الصحية النهارية للبالغين لمساعدة الأشخاص على تلبية احتياجاتهم اليومية والحفاظ على استقلالهم في العيش في المجتمع أو المرفق. قبل تلقي LTSS، سيقوم فريق مجتمعي أو مستشفى بإجراء فحص لمعرفة ما إذا كنت تستوفي معايير "مستوى الرعاية" - بمعنى آخر، ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات LTSS وتحتاج إليها. تواصل مع مدير رعايتك للتعرف على عملية الفحص لتلقي LTSS.

يمكنك الحصول على خدمات LTSS في المكان المناسب لك: منزلك أو المجتمع أو مرفق الرعاية التمريضية. يجب على الأعضاء المهتمين بالانتقال من مرفق الرعاية التمريضية إلى منازلهم أو المجتمع التحدث مع مدير رعايتهم. ومع ذلك، من المهم أن تعرف أن تلقي أنواع معينة من الرعاية سينهي تسجيلك في الرعاية المدارة و Aetna Better Health، ولكن سيظل لديك برنامج Medicaid. وهذه الأنواع من الرعاية تتضمن:

- مرفق الرعاية المتوسطة للأفراد الذين يعانون من إعاقات ذهنية (ICF/ID)
- الرعاية من أحد مرافق الرعاية التمريضية التالية:

Bedford County Nursing Home ○

Birmingham Green ○

Dogwood Village of Orange County Health ○

Lake Taylor Transitional Care Hospital ○

Lucy Corr Nursing Home ○

The Virginia Home Nursing Facility ○

Virginia Veterans Care Center ○

Sitter and Barfoot Veterans Care Center ○

Braintree Manor Nursing Facility and Rehabilitation Center ○

- الرعاية من Hiram Davis، Piedmont، أو ولاية Hancock التي تديرها منشأة رعاية طويلة الأجل
- برنامج الرعاية الشاملة لكبار السن (PACE).

إذا حصلت على خدمات LTSS، فقد تحتاج إلى دفع جزء من رعايتك (انظر القسم 9، تقاسم التكلفة). إذا كان لديك برنامج Medicare، فستغطي Aetna Better Health رعاية مرفق الرعاية التمريضية بعد أن تستخدم كل الرعاية التمريضية الماهرة التي كانت متاحة لك. للحصول على معلومات حول متطلبات ترخيص الخدمة لـ LTSS، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو يمكنك الاتصال بمدير رعايتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً - 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة. إذا حصلت على خدمات LTSS، فقد تحتاج إلى دفع جزء من رعايتك. يرجى مراجعة القسم 9، تقاسم التكلفة لمزيد من المعلومات.

مزايا المسجلين في الإعفاءات من الخدمات المنزلية والمجتمعية

قد يتأهل بعض الأعضاء للحصول على خدمات الإعفاء HCBS (انظر الجدول أدناه). لمعرفة المزيد أو لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً، اتصل بـ Aetna Better Health أو مدير رعايتك. تتم إدارة خدمات الإعفاء الخاصة بالإعاقة التنموية من خلال إدارة إدارة الصحة السلوكية والخدمات التنموية (DBHDS). يمكنك أيضاً العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات التنازل الخاصة بالإعاقة التنموية على موقع **DBHDS mylifemycommunityvirginia.org** أو عن طريق الاتصال بالرقم **1-844-603-9248**.

الإعفاء	الوصف	أمثلة حول المزايا المغطاة
رعاية Commonwealth h المنسقة (CCC) بالإضافة إلى الإعفاء	توفر الرعاية في منزلك ومجتمعك بدلاً من مرفق الرعاية التمريضية. يمكنك اختيار تلقي الخدمات الموجهة من قبل الوكالة أو المستهلك أو كليهما.	<ul style="list-style-type: none"> الرعاية الصحية النهارية للبالغين والتكنولوجيا المساعدة التعديلات البيئية الرعاية الشخصية نظام الاستجابة الشخصي في حالات الطوارئ التمريض الخصوصي الرعاية المؤقتة خدمات الانتقال
إعفاءات الإعاقة التنموية بناء الاستقلالية (BI)	يوفر الدعم والخدمات للأعضاء الذين يعانون من إعاقات في النمو للمساعدة في النجاح في الحياة والتعلم والصحة البدنية والسلوكية	<ul style="list-style-type: none"> والتكنولوجيا المساعدة خدمات تنظيم المزايا خدمات إلكترونية منزلية العمل والدعم اليومي التعديلات البيئية نظام الاستجابة الشخصي في حالات الطوارئ

الإعفاء	الوصف	أمثلة حول المزايا المغطاة
الدعم المعيشي المجتمعي (CL) للأسرة والفرد (FIS)	التوظيف والترفيه والإدماج المجتمعي. قد يكون للإعفاءات قائمة انتظار. يجب عليك وضع اسمك في قائمة الانتظار إذا كنت بحاجة إلى ذلك وعند وجود أماكن شاغرة يمكنك البدء في تلقي هذه الخدمات.	<ul style="list-style-type: none"> الدعم خلال الأزمات الخيارات السكنية

للحصول على معلومات حول متطلبات ترخيص الخدمة لخدمات الإعفاء، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو يمكنك الاتصال بمدير رعايتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة.

مزايا للأطفال / الشباب تحت سن 21

خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) المزايا ليست واحدة لجميع أعضاء Cardinal Care. يحق للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يشملهم برنامج Medicaid الاستفادة من EPSDT، ميزة مطلوبة اتحاديًا. توفر EPSDT خدمات شاملة لتحديد حالة الطفل وعلاجه وتحسين حالته أو منعها من التفاقم. تشمل الخدمات المغطاة أي رعاية صحية ضرورية من الناحية الطبية، حتى لو لم تكن الخدمة متاحة عادة للبالغين أو أعضاء Medicaid الآخرين. تتوفر خدمات EPSDT مجانًا. تتضمن أمثلة خدمات EPSDT ما يلي:

- الفحوصات/ زيارات رعاية الطفل واللقاحات
- خدمات الفحص الدوري (الرؤية والسمع والأسنان)
- زيارات الاستشارة حول فيروس COVID-19
- الخدمات التنموية
- النظارات (بما في ذلك استبدال النظارات المفقودة أو المكسورة أو المسروقة) وخدمات الرؤية الأخرى
- تقويم العظام (الدعامات، التقويميات، المستلزمات)
- خدمات الرعاية الشخصية أو المساعدة الشخصية (على سبيل المثال، المساعدة في الاستحمام وارتداء الملابس والتغذية)
- التمريض الخصوصي
- إدارة الحالات لعلاج الأطفال الذين يتم كفالتهم

يمكن النظر في التجارب السريرية على أساس كل حالة على حدة

أطفال FAMIS مؤهلون لزيارات رعاية الطفل واللقاحات، ولكن ليس كل خدمات EPSDT. لمزيد من المعلومات حول الوصول إلى خدمات EPSDT، اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك. قد تتطلب خدمات العلاج من EPSDT تصريحًا مسبقًا لمزيد من المعلومات، انظر القسم 5، المزايا الخاصة بك والقسم 7، الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك .

خدمات التدخل المبكر (EI)

إذا كان لديك طفل دون سن الثالثة لا يتعلم أو يتطور مثل الأطفال الآخرين، فقد يكون طفلك مؤهلاً للحصول على خدمات التدخل المبكر (EI). تشمل خدمات التدخل المبكر، على سبيل المثال:

- علاج التخاطب.
- العلاج الطبيعي.
- العلاج المهني.
- تنسيق الخدمة.
- خدمات تنمية لدعم تعلم الطفل وتطوره.

لا تتطلب خدمات التدخل المبكر (EI) تصريح الخدمة من Aetna Better Health. لا توجد أي تكلفة عليك من أجل خدمات التدخل المبكر (EI). اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health للحصول على قائمة بمقدمي الخدمات والمتخصصين ومديري الحالات. يمكن لمدير رعايتك توصيلك ببرنامج Infant and Toddler Connection المحلي لديك لمساعدتك في الوصول إلى هذه الخدمات. يمكنك أيضًا الاتصال ببرنامج Infant and Toddler Connection مباشرة على الرقم **1-800-234-1448** (الهاتف النصي: **711**) أو قم بزيارة **itcva.online**.

خدمات الصحة المدرسية

تغطي الدائرة تكلفة بعض الرعاية الصحية أو الخدمات المتعلقة بالصحة المقدمة للأطفال المسجلين في Cardinal Care في مدرستهم. يمكن أن تشمل خدمات الصحة المدرسية بعض الخدمات الطبية أو الصحة السلوكية أو السمع أو العناية الشخصية أو خدمات العلاج التأهيلي مثل العلاج المهني وعلاج النطق وخدمات العلاج الطبيعي وتستند إلى خطة التعليم الفردية لطفلك (IEP)، على النحو الذي تحدده مدرسة. ستقوم مدرسة طفلك بترتيب هذه الخدمات ويمكن لطفلك الحصول عليها مجانًا. قد يتلقى الأطفال أيضًا خدمات EPSDT المغطاة أثناء وجودهم في المدرسة (انظر القسم 5، المزايا الخاصة بك). اتصل بمدير مدرسة طفلك إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الصحة المدرسية.

مزايا خدمات تنظيم الأسرة والحوامل/ وما بعد الولادة

يمكنك الحصول على خدمات رعاية صحية مجانية لمساعدتك في الحصول على حمل صحي وطفل سليم. يشمل ذلك خدمات الرعاية الصحية لمدة تصل إلى 12 شهرًا بعد الولادة. تغطي Aetna Better Health والدائرة الخدمات التالية:

- خدمات المخاض والولادة
- خدمات Doula
- تنظيم الأسرة (الخدمات والأجهزة والأدوية ومنع الحمل العكسي طويل الأمد والمستلزمات لتأخير الحمل أو تجنبه)
- استشارات الرضاعة ومضخات الثدي
- ممرضة قابلة قانونية/ مقدم خدمات
- الخدمات المرتبطة بالحمل
- خدمات وبرامج ما قبل الولادة / الرضع (انظر أدناه)
- خدمات ما بعد الولادة (بما في ذلك فحص الاكتئاب بعد الولادة)
- خدمات لعلاج أي حالة طبية قد تؤدي إلى تعقيد الحمل
- خدمات الإقلاع عن التدخين
- خدمات علاج تعاطي مواد الإدمان
- خدمات الإجهاض (فقط إذا شهد الطبيب كتابيًا بوجود خطر كبير على حياة الأم)

Maternity Matters Program

ستتلقى جميع الأعضاء الحوامل كتاب Let's Go Baby Book بالبريد.

يتم الوصول إلى جميع الأعضاء الحوامل، وتعيين مستوى من إدارة الرعاية، والاتصال بهن كل ثلاثة أشهر، على الأقل. تم إثبات تدخلات البرنامج على أساس American College of Obstetricians and Gynecologists (ACOG) و MCG و March of Dimes. ردود الأعضاء على الاستبيانات والتقييمات تولد التدخلات. تشمل الجوانب الفريدة للبرنامج على سبيل المثال لا الحصر:

- الترويج لجرعة منخفضة من الأسبرين للوقاية من تسمم الحمل للأعضاء المعرضين لمخاطر عالية.
- استخدام مطالبات الصيدلة بخصوص فيتامينات ما قبل الولادة لتحديد أعضاء مبادرة تسمم الحمل ومشاركة إدارة الرعاية.
- قَدِّم اختبارات حمل مجانية بدون وصفة طبية واستخدم تلك البيانات لتحديد الأعضاء الذين قد يكونون حوامل أو يعتقدون أنهم ربما يكونون حوامل (فرصة للترويج لتحديد النسل إذا لم يكونوا حوامل).
- تغطية وتعزيز وسائل منع الحمل طويلة المفعول والقابلة للانعكاس (LARC).

- حوافز التغطية وحوافز الأعضاء ومقدم الخدمة لزيارتين للأسنان أثناء الحمل.
- تستمر إدارة رعاية ما بعد الولادة للأعضاء لمدة ستة أشهر بعد الولادة ولمدة عام واحد للأعضاء الذين لديهم OUD/SUD.

- فحص Edinburgh للاكتئاب من قبل موظفي إدارة الرعاية الصحية عند الخروج من الولادة، خلال ستة أسابيع و/أو ستة أشهر و/أو 12 شهرًا و/أو 18 شهرًا مع الإحالة إلى العلاج إذا كان الفحص إيجابيًا
- رسائل حملة (NBA) Maternity Next Best Action.
- حوافز الأعضاء (My Maternity Matters™) للحفاظ على مواعيد ما قبل الولادة وبعدها
- ميزة رعاية الطفل/الراحة للأعضاء المعرضين لمخاطر عالية. (SDoH)
- الاستفادة من العاملين الصحيين المجتمعيين (CHW) لتسهيل الوصول إلى الرعاية والخدمات. (SDoH)
- المراقبة والقياسات والنتائج

تذكر، أنك لست بحاجة إلى تصريح خدمة أو إحالة لخدمات تنظيم الأسرة. يمكنك الحصول على خدمات تنظيم الأسرة من أي مقدم خدمة، حتى لو لم تكن موجودًا في شبكة Aetna Better Health. للحصول على معلومات حول متطلبات ترخيص الخدمة لمزايا الأمومة يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: 711) أو يمكنك الاتصال بمدير رعايتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا - 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة.

تغطية حديثي الولادة

إذا كان لديك طفل، أبلغ عن الولادة إلى الدائرة في أسرع وقت ممكن حتى يتمكن طفلك من الحصول على تأمين صحي. افعل ذلك من خلال الاتصال بـ **Cover Virginia** على **1-833-5CALLVA** أو من خلال الاتصال بـ **DSS المحلي**.

المزايا المضافة لأعضاء Aetna Better Health

توفر Aetna Better Health بعض المزايا الإضافية للأعضاء. وتتضمن تلك المسؤوليات ما يلي:

السمع للبالغين

Nations Hearing **1-877-225-0137**

فحص السمع و \$1,500 للمعينات السمعية بالإضافة إلى 60 بطارية سنويًا للأعضاء الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا.

النظر للبالغين

VSP – Vision Service Plan **1-800-877-7195**

فحص العين و \$250 للنظارات أو العدسات اللاصقة سنويًا للأعضاء الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا.

رعاية الربو المنزلية

مجموعة واحدة من مفروشات هيبوالرجينيك وتنظيف السجاد العميق للأعضاء المصابين بالربو

حفاضات اطفال
عبوة من 300 حفاضة للشهر الأول من عمر الطفل

دعم GED
برنامج تدريب GED وقسيمة الاختبار للأعضاء الذين تزيد أعمارهم عن 16 عامًا.

بطاقة الأطعمة الصحية
NationsBenefits 1-877-216-4108
مخصص شهري قدره \$50 للأعضاء الذين يعانون من ظروف معينة (الحمل عالي الخطورة أو السمنة لدى الأطفال أو الشيوخة خارج الرعاية البديلة) ليتم إنفاقها على الأطعمة الصحية.

Maternity Incentive Program
حتى \$50: اكسب مكافآت مقابل الذهاب إلى زيارتك قبل الولادة وما بعد الولادة.

وجبات التوصيل إلى المنازل المصممة طبيًا
14 وجبة لمدة 7 أيام بعد الخروج من المستشفى.

العناية بالذاكرة
جهاز إنذار للباب وستة أقفال نوافذ للأعضاء الذين تم تشخيص إصابتهم بالخرف أو الزهايمر أو الأطفال المؤهلين ذوي الاحتياجات الخاصة.

مخصص للأمهات الجدد
مخصص بقيمة \$25 دولارًا للأعضاء الحوامل والأمهات الجدد المشاركات في إدارة الرعاية لشراء منتجات الأم/الأطفال.

الهواتف المحمولة بدون تكلفة
الهاتف المحمول بدون تكلفة مقدمة بواسطة Assurance: هاتف ذكي مجاني يعمل بنظام Android مع بيانات مجانية غير محدودة ورسائل نصية مجانية غير محدودة ودقائق مجانية غير محدودة و 10 غيغابايت مجانيًا شهريًا بيانات نقطة الاتصال (حتى سرعة 4G LTE) ومكالمات مجانية إلى خدمات أعضاء Aetna Better Health وخط المساعدة للرعاية المُدارة في Virginia و CoverVA.

النقل لغير حالات الطوارئ

ModivCare 1-800-734-0430 (الهاتف النصي: 711)

نقل طبي ونقل غير محدود إلى الصيدلية. 30 رحلة ذهابًا وإيابًا أو 60 زيارة في اتجاه واحد للنقل غير طارئ (سنويًا) إلى متاجر البقالة وبنك الطعام ومخزن الطعام وأماكن العبادة و DMV والمكتبة ودروس التمارين الرياضية أو صالة الألعاب الرياضية

نموذج كتيب الأعضاء 42 CARDINAL CARE

الطب غير التقليدي

تعويض سنوي يصل إلى \$200 لممارسات الشفاء غير التقليدية للأعضاء المنتسبين إلى Tribal Nation معترف بها فيدراليًا.

التهدئة

تطبيق هاتف محمول يوفر وصولاً على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع 7/24 إلى شبكة وطنية من مستشاري الرضاعة والدولا من خلال استشارة فيديو حية.

مخصص لفترة

مخصص \$20 للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و 55 عامًا لفترة لشراء منتجات لفترة.

دروس السباحة

الدورة السنوية لدروس السباحة في YMCA للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 6 سنوات.

Ted E. Bear M.D. Wellness Club

يمكن للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 0 و 17 عامًا كسب مكافآت عند الحصول على رعاية الطفولة المهمة مثل فحص العافية واللقاحات (حسب الحاجة) واستشارات الوزن والتغذية وفحوصات النمو والتطور.

الأحذية العلاجية أو الدواعم

زوج واحد من الأحذية العلاجية أو ملحقات الأحذية سنويًا للأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 21 عامًا والذين تم تشخيصهم بداء السكري.

برنامج إدارة الوزن

برنامج أخصائي تغذية معتمد لمدة اثني عشر أسبوعًا وست زيارات استشارية.

مكافآت العافية

بطاقة الحوافز للأعضاء بعمر 18 عامًا فما فوق.

- \$50: الانتقال من طب الأطفال إلى الرعاية الأولية (للأعمار من 18 إلى 20 عامًا)
- \$25: صحة مرضى السكري
- \$25: صحة الرجال
- \$25: صحة المرأة

الرياضة البدنية للشباب

المشاركة الرياضية السنوية للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و 18 عامًا.

WIC النساء والرضع والأطفال

النساء والرضع والأطفال (WIC) هو برنامج تغذية تكميلي خاص. تطبيق مساعد لبرنامج WIC متاح لجميع الأعضاء:

- الحوامل أو المرضعات
- رزقوا بمولود حديثاً
- مقدمو الرعاية - الأم أو الأب أو الجد أو الوالد بالتبني أو أي وصي قانوني آخر لطفل دون سن 5 سنوات

تشمل المساعدة توفير معلومات عامة حول برنامج WIC، ومعلومات الاتصال لوكالات الدعم الإضافية، والمساعدة في استكمال تطبيق WIC. لمزيد من المعلومات انتقل إلى <https://www.vdh.virginia.gov/wic/> أو اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: 711).

6. الأدوية الموصوفة طبيًا الخاصة بك

فهم تغطية الأدوية التي تصرف بوصفة طبية

الأدوية التي تستلزم وصفة طبية هي الأدوية التي يطلبها مقدم الرعاية ("يصفها") لك. عادةً، ستغطي Aetna Better Health ("تدفع مقابل") الأدوية الخاصة بك إذا كان مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو مقدم رعاية آخر يكتب لك وصفة طبية وكانت الوصفة الطبية الخاصة بك مدرجة في قائمة الأدوية المفضلة. إذا كنت جديدًا في Aetna Better Health، يمكنك الاستمرار في الحصول على الأدوية التي تتناولها بالفعل لمدة لا تقل عن 30 يومًا. إذا لم تكن الوصفة الطبية التي تحتاجها مدرجة في قائمة الأدوية المفضلة، فلا يزال بإمكانك الحصول عليها إذا كانت ضرورية من الناحية الطبية.

لمعرفة الوصفات الطبية التي تغطيها Aetna Better Health والدائرة، راجع قائمة الأدوية المفضلة على [AetnaBetterHealth.com/Virginia](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia). يمكن أن تتغير قائمة الأدوية المفضلة خلال العام، ولكن ستوفر دائمًا Aetna Better Health أحدث المعلومات.

يمكن العثور على قائمة الأدوية المغطاة على [AetnaBetterHealth.com/Virginia](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia). تخبرك قائمة الأدوية المغطاة بالأدوية التي تغطيها Aetna Better Health وتخبرك أيضًا إذا كانت هناك أي قواعد أو قيود على أي الأدوية. يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء لمعرفة ما إذا كانت أدويةك موجودة في قائمة الأدوية المغطاة أو يمكنك طلب نسخة ورقية بقائمة الأدوية المغطاة عبر البريد. للحصول على أحدث قائمة بالأدوية المغطاة، قم بزيارة [AetnaBetterHealth.com/Virginia](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia) أو اتصل بالرقم 1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711).

إذا تغيرت قائمة الأدوية المفضلة خلال العام وأثر التغيير على الدواء الذي تتناوله، فسوف تُخطر Aetna Better Health أنت وطبيبك قبل 30 يومًا على الأقل من سريان التغيير. سيُتيح هذا الوقت لتحديد ما إذا كان دواء مختلف مغطى مقبولًا أو ما إذا كان يجب تقديم ترخيص الخدمة.

بموجب القانون، هناك بعض الأدوية التي لا يمكن تغطيتها. تشمل الأدوية التي لا يمكن تغطيتها الأدوية التجريبية أو الأدوية غير المعتمدة من قبل إدارة الأغذية والأدوية الأمريكية (FDA)، وأدوية DESI (تنفيذ دراسة فعالية الأدوية، التي حدتها إدارة الأغذية والأدوية الأمريكية (FDA) على أنها أقل فعالية)، والأدوية التي يتم تسويقها من قبل الشركة المصنعة التي لا تشارك في برنامج Virginia Medicaid Drug Rebate، والأدوية لزيادة الوزن، والأدوية المستخدمة لتعزيز الخصوبة أو لعلاج الضعف الجنسي أو الانتصاب، والأدوية المستخدمة لأغراض التجميل.

الأدوية الموصوفة طبيًا لأعضاء FAMIS

يتم تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا الجنيصة للمرضى الخارجيين. إذا اخترت دواءً ذا علامة تجارية، فأنت مسؤول عن دفع قيمة 100% للفرق بين التكلفة المسموح بها للدواء الجنيص والدواء الذي يحمل العلامة التجارية.

الأدوية التي تتطلب منك أو على مقدم الخدمة اتخاذ خطوات إضافية

بعض الأدوية لها قواعد أو قيود عليها تحد من كيفية ووقت الحصول عليها. على سبيل المثال، قد يكون لدواء ما حد للكمية، مما يعني أنه لا يمكنك الحصول إلا على كمية معينة من الدواء في كل مرة تصرف فيها الوصفة الطبية. بالنسبة للأدوية ذات القواعد الخاصة، قد تحتاج إلى تصريح خدمة من Aetna Better Health قبل أن تتمكن من صرف الوصفة الطبية (انظر القسم 7، الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك). إذا لم تحصل على الموافقة، فقد لا تغطي Aetna Better Health الدواء. لمعرفة ما إذا كان الدواء الذي تحتاجه له قاعدة خاصة، تحقق من قائمة الأدوية المفضلة. إذا رفضت Aetna Better Health أو حدثت من تغطيتك لأحد الأدوية ولم توافق على القرار، فيحق لك تقديم الالتماس (انظر القسم 8، الالتماسات والشكاوى).

في بعض الحالات، قد تتطلب Aetna Better Health "علاج مرحلي". يحدث هذا عند تجربة دواء (عادةً ما يكون أقل تكلفة) قبل أن تغطي Aetna Better Health دواءً آخر (عادةً ما يكون أعلى ثمنًا) لحالتك الطبية. إذا لم يعمل الدواء الأول، فيمكنك تجربة الدواء الثاني.

الإمداد بالأدوية في حالات الطوارئ

إذا احتجت إلى دواء في أي وقت ولم تتمكن من الحصول على تصريح الخدمة بالسرعة الكافية (مثل عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة)، فيمكنك الحصول على إمداد قصير الأجل من الدواء عن طريق الحصول على موافقة Aetna Better Health. يمكنك الحصول على موافقة Aetna Better Health إذا اعتقد الصيدلي أن صحتك ستكون في خطر إذا لم تستفيد من الدواء. عندما يحدث هذا، قد تسمح Aetna Better Health بإمداد الطوارئ لمدة 72 ساعة. كل ما يجب أن يحدث هو أن يقوم الصيدلي بالاتصال بمكتب المساعدة في صيدلية CVS Caremark للحصول على تصريح إمدادات الطوارئ لمدة 72 ساعة.

إمداد أدوية طويل الأجل

يمكنك الحصول على إمدادات طويلة الأجل من بعض الأدوية في قائمة أدوية Aetna Better Health. تُستخدم هذه الأدوية على أساس منتظم لعلاج الحالات الطبية المزمنة أو طويلة الأمد. يمكن العثور على قائمة أدوية الإمداد لمدة 90 يومًا على

AetnaBetterHealth.com/Virginia ويجب أن تفي بمتطلبات محددة قبل الحصول على إمداد لمدة 90 يومًا. لكي تصبح مؤهلاً، يجب أن تكون قد تلقيت عبوتين من الأدوية لمدة 30 إلى 34 يومًا خلال الـ 120 يومًا الماضية

تتيح لك بعض صيدليات الشبكة الحصول على إمداد طويل الأجل من بعض الأدوية. يمكنك أيضًا استخدام خدمات الطلبات عبر البريد للحصول على إمداد معين طويل الأجل لبعض الأدوية. انظر الحصول على الأدوية الخاصة بك عن طريق البريد إلى منزلك أو الاتصال بخدمات الأعضاء لمزيد من المعلومات.

الحصول على الأدوية الخاصة بك من الصيدلية التابعة للشبكة

بمجرد أن يطلب مقدم الرعاية وصفة طبية لك، ستحتاج إلى صرف الأدوية الموصوفة من صيدلية تابعة للشبكة (باستثناء في حالات الطوارئ). الصيدلية التابعة للشبكة هي متجر أدوية يوافق على صرف الأدوية لأعضاء Aetna Better Health. للعثور على صيدلية تابعة للشبكة، استخدم دليل مقدمي الخدمات الخاص بك المتوفر على **AetnaBetterHealth.com/Virginia**. يمكنك استخدام أي من صيدليات التابعة لشبكة Aetna Better Health.

إذا كنت بحاجة إلى تغيير الصيدليات، فيمكنك أن تطلب من الصيدلية الخاصة بك نقل الوصفة الطبية الخاصة بك إلى صيدلية أخرى تابعة للشبكة. إذا غادرت صيدليتك شبكة Aetna Better Health، فيمكنك العثور على صيدلية جديدة في دليل مقدمي الخدمات أو عن طريق الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم **1-800-279-1878** (الهاتف النصي: 711).

عندما تذهب إلى صيدلية تابعة للشبكة لتسليم وصفة طبية أو استلام الأدوية الخاصة بك، أبرز بطاقة هوية عضو Aetna Better Health. إذا كان لديك برنامج Medicare، فقم بإبراز بطاقة Medicare الخاصة بك وبطاقة هوية عضو Aetna Better Health. اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك إذا كانت لديك أسئلة أو كنت بحاجة إلى مساعدة في الحصول على وصفة طبية أو العثور على صيدلية تابعة للشبكة.

الحصول على الأدوية الخاصة بك عن طريق البريد إلى منزلك

قد تحتاج أحياناً إلى دواء غير متوفر في صيدلية قريبة منك، مثل دواء يستخدم لعلاج حالة معقدة أو دواء يتطلب معالجة ورعاية خاصة. إذا حدث هذا، فستقوم صيدلية متخصصة بإرسال هذه الأدوية إلى منزلك أو مكتب مقدم الرعاية.

تتيح خدمة الطلب عبر البريد بالخطة لك طلب إمداد يصل إلى 90 يومًا لبعض الأدوية عند استيفاء المعايير. لكي تصبح مؤهلاً، يجب أن تكون قد تلقيت عبوتين من الأدوية من 30 إلى 34 يومًا خلال الـ 120 يومًا الماضية ويجب أن يكون الدواء مدرج في قائمة الصرف لمدة 90 يومًا المتوفرة على AetnaBetterHealth.com/Virginia.

للحصول على نماذج الطلبات ومعلومات حول صرف الوصفات الطبية الخاصة بك عن طريق البريد، اتصل بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو يمكنك الاتصال بمدير الرعاية الخاص بك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة. يمكنك طلب نموذج الطلب بالبريد، أو يمكنك التسجيل عبر الإنترنت مع CVS Caremark على www.caremark.com.

برنامج إدارة الاستخدام التابع للمرضى وسلامتهم

قد يتم تسجيل بعض الأعضاء الذين يحتاجون إلى دعم إضافي في إدارة الأدوية الخاصة بهم في برنامج إدارة استخدام التابع للمرضى وسلامتهم يساعد البرنامج في تنسيق الأدوية والخدمات الخاصة بك بحيث تعمل معًا بطريقة لا تضر بصحتك. قد يتم تقييد (أو حصر) الأعضاء في برنامج إدارة الاستخدام التابع للمرضى وسلامتهم لاستخدام صيدلية واحدة فقط للحصول على أدويتهم.

سترسل لك Aetna Better Health خطابًا يحتوي على مزيد من المعلومات إذا كنت مشتركًا في برنامج إدارة الاستخدام التابع للمرضى وسلامتهم إذا تم تسجيلك في البرنامج ولكنك لا تعتقد أنه كان يجب عليك المشاركة، فيمكنك تقديم التماس في غضون 60 يومًا من استلام الخطاب (انظر القسم 8، *الالتماسات والشكاوى*).

7. الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك

الآراء الثانية

إذا كنت لا توافق على رأي مقدم الخدمة الخاص بك بشأن الخدمات التي تحتاجها، فيحق لك الحصول على رأي ثانٍ. يمكنك الحصول على رأي ثانٍ مجاني من مقدم رعاية تابع للشبكة دون إحالة. عندما يتعذر الوصول إلى مقدمي الخدمات التابعين للشبكة أو عندما لا يتمكنون من تلبية احتياجاتك، يمكن لـ **Aetna Better Health** إحالتك إلى مقدم رعاية خارج الشبكة للحصول على رأي ثانٍ دون أي تكلفة.

تصريح الخدمة

هناك بعض الخدمات والعلاجات والأدوية التي تتطلب تصريح الخدمة قبل تلقيها أو الاستمرار في تلقيها. يساعد تصريح الخدمة في معرفة ما إذا كانت بعض الخدمات ضرورية من الناحية الطبية وما إذا كان بإمكان **Aetna Better Health** تغطيتها لك. بعد تقييم احتياجاتك وتقديم توصية بشأن الرعاية، يجب على مقدم الخدمة تقديم طلب للحصول على تصريح الخدمة إلى **Aetna Better Health** مع المعلومات التي تشرح سبب حاجتك إلى الخدمة. يساعد هذا في التأكد من إمكانية الدفع لهم مقابل الخدمات التي يقدمونها لك.

لجنة التقنية الطبية

لدى **Aetna Better Health** مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية والمتخصصين الصحيين الذين يراجعون الأدوية الجديدة والحالية والإجراءات الطبية وإجراءات وأجهزة الصحة السلوكية. توصي المجموعة بما سيتم تغطيته وما لن يتم تغطيته. يتم ذلك من خلال مراجعة البحوث والمبادئ التوجيهية السريرية. يتم ذلك أيضاً من خلال النظر إلى ما يفعله الأطباء الآخرون. سيعمل أطبائنا مع طبيبك ليوفر لك الرعاية التي تحتاجها. نشرح المعلومات الواردة في هذا الكتيب عندما يكون هناك سؤال حول التغطية. يتيح لنا البحث عن طرق جديدة التأكد من حصولك على الرعاية الصحية الحالية والأمنة والفعّالة.

إذا كنت جديداً في **Aetna Better Health**، فسوف تحترم **Aetna Better Health** أي تصاريح خدمة صادرة عن الإدارة أو أي خطة صحية أخرى لمدة تصل إلى 30 يوماً (أو حتى ينتهي التصريح إذا كان ذلك أقرب) أو حتى 60 يوماً إذا كنت حاملاً أو لديك احتياجات صحية أو اجتماعية كبيرة.

وتستند القرارات إلى ما يناسب كل عضو وإلى نوع الرعاية والخدمات اللازمة. ننظر إلى معايير الرعاية استناداً إلى:

- السياسات الطبية
- الإرشادات السريرية الوطنية
- إرشادات Medicaid والمزايا الصحية

لا تمنح **Aetna Better Health** الموظفين أو المستشارين أو مقدمي الخدمات الآخرين مكافأة على ما يلي:

- رفض الرعاية أو الخدمات التي تحتاج إليها
- دعم القرارات التي توافق على توفير أقل مما تحتاج إليه
- عندما يقول ليس لديك تغطية

يمكنك طلب خطط الحوافز من طبيبك. انظر القسم 5، المزايا الخاصة بك للخدمات المحددة التي تتطلب ترخيص الخدمة.

لا يُطلب تصريح الخدمة مطلقاً لخدمات الرعاية الأولية أو رعاية الطوارئ أو الخدمات الوقائية أو خدمات التدخل المبكر أو خدمات تنظيم الأسرة أو الرعاية الأساسية قبل الولادة أو الخدمات التي يغطيها برنامج Medicare.

كيفية الحصول على تصريح الخدمة

للمساعدة في الحصول على ترخيص الخدمة، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو يمكنك الاتصال بمدير رعايتك من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحاً - 5 مساءً بتوقيت شرق الولايات المتحدة. يمكن لخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مدير رعايتك الإجابة عن أسئلتك ومشاركة المزيد حول كيفية طلب تصريح الخدمة. إذا كنت ترغب في طلب خدمة معينة تتطلب تصريحاً للخدمة، فيمكن لمدير الرعاية الخاص بك مساعدتك في العثور على مقدم رعاية مناسب الذي يمكنه المساعدة في معرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة.

الإطار الزمني لمراجعة تصريح الخدمة

بعد تلقي طلب تصريح الخدمة الخاص بك، ستتخذ Aetna Better Health قراراً بشأن الموافقة على الطلب أو رفضه. عادةً، ستقدم Aetna Better Health إخطاراً كتابياً في أسرع وقت حسب الحاجة، وفي غضون 14 يومًا تقويمياً (الخدمات الصحة البدنية والسلوكية). إذا كان الانتظار لفترة طويلة قد يضر بصحتك أو قدرتك على العمل بشكل خطير، فستقرر Aetna Better Health بسرعة أكبر. وبدلاً من ذلك، ستقدم Aetna Better Health إخطاراً كتابياً في غضون ثلاثة أيام تقويمية. تتم مراجعة طلبات تصريح الخدمة اللاحقة في غضون 30 يومًا تقويمياً مع احتمال تمديد 14 يومًا.

ستتخذ Aetna Better Health أي قرارات بشأن خدمات الصيدلة في غضون 24 ساعة. في عطلات نهاية الأسبوع أو العطلات، قد تسمح Aetna Better Health بتوفير إمدادات طارئة لمدة 72 ساعة من الأدوية الموصوفة طبيًا لك. يمنح هذا مقدم الخدمة وقتاً لإرسال طلب تصريح الخدمة ومن المحتمل أن تتلقى إمداداً إضافياً من الأدوية الموصوفة طبيًا لك بعد إمداد الطوارئ لمدة 72 ساعة.

ستتصل Aetna Better Health بمقدم الخدمة إذا احتاجت Aetna Better Health إلى مزيد من المعلومات أو الوقت لاتخاذ قرار بشأن تصريح الخدمة الخاص بك. سيتم إخطارك بالاتصال مع مقدم الطلب الخاص بك. إذا كنت لا توافق مع Aetna Better Health لكي تستغرق مزيداً من الوقت لمراجعة طلبك أو إذا لم تعجبك الطريقة التي تعاملت بها Aetna Better Health مع طلبك، فراجع القسم 8، *الالتماسات والشكاوى*، حول كيفية تقديم شكوى. يمكنك التحدث إلى مدير رعايتك بشأن مخاوفك، أو يمكنك الاتصال بخط المساعدة لتسجيل في الرعاية المُدارة لـ Cardinal Care على الرقم **1-800-643-2273 (الهاتف النصي: 1-800-817-6608)**. إذا كان لديك المزيد من المعلومات لمشاركتها مع Aetna Better Health للمساعدة في تحديد حالتك، فيمكنك أنت أو مقدم الخدمة أن تطلب من Aetna Better Health قضاء المزيد من الوقت لاتخاذ قرار من أجل تضمين المعلومات الإضافية.

قرارات المزايا السلبية

إذا رفضت Aetna Better Health طلباً لتصريح الخدمة، فإن هذا يسمى قرار المزايا السلبية. يمكن أيضاً أن يحدث

قرار المزايا السلبية عندما توافق Aetna Better Health على جزء فقط من طلب الرعاية أو مبلغ خدمة أقل مما طلبه مقدم الخدمة. تتضمن الأمثلة على قرارات المزايا السلبية عندما Aetna Better Health:

- ترفض أو تقيد طلب الرعاية الصحية أو الخدمات التي يقدمها مقدم رعايتك أو تعتقد أنه يجب أن تكون قادرًا على الحصول عليها، بما في ذلك الخدمات من مقدم رعاية خارج شبكة.
- تقلل أو توقف مؤقتًا أو توقف الرعاية الصحية أو الخدمات التي كنت تتلقاها بالفعل.
- تفشل في تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- تفشل في التصرف في الوقت المناسب لمعالجة المظالم والالتماسات.
- ترفض طلبك لإعادة النظر في المسؤولية المالية.
- لا تدفع مقابل كل أو جزء من رعايتك أو خدماتك الصحية.

إذا اتخذت Aetna Better Health قرارًا سلبيًا بشأن المزايا، فعادة ما تقوم Aetna Better Health بإخطار مقدم الخدمة الخاص بك وأنت كتابيًا على الأقل 10 أيام قبل إجراء تغييرات على خدمتك. ولكن، إذا لم تسمع من Aetna Better Health، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health أو مقدم الرعاية الذي سيقدم لك الخدمة للمتابعة. عندما تخبرك Aetna Better Health بالقرار كتابيًا، ستخبرك Aetna Better Health بالقرار ولماذا تم اتخاذ القرار وكيفية تقديم التماس إذا كنت لا توافق عليه. يجب عليك مشاركة نسخة من القرار مع مقدم الخدمة الخاص بك. إذا كنت لا توافق على القرار، يمكنك تقديم التماس. انظر القسم 8، *الالتماسات والشكاوى*، لمزيد من المعلومات حول عملية الالتماسات.

8. الالتماسات والشكاوى

الالتماسات

يتم تقديم التماس إلى Aetna Better Health

لديك الحق في تقديم التماس إذا كنت لا توافق على قرار المزاي السلبى (انظر القسم 7 الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك) التي تقدمها Aetna Better Health بشأن تغطيتك الصحية أو الخدمات المغطاة. يجب عليك تقديم التماس في غضون 60 يومًا تقويمياً بعد سماع قرار Aetna Better Health بشأن طلب تصريح الخدمة الخاص بك. يمكنك السماح لممثل مفوض (مقدم الخدمة، أحد أفراد الأسرة، إلخ) أو محاميك بالتصرف نيابة عنك. إذا اخترت السماح لشخص ما بتقديم التماس نيابة عنك، فيجب عليك الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** لإعلام Aetna Better Health. راجع القسم 7، الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك، لمزيد من المعلومات حول تصاريح الخدمة وقرار المزاي السلبى. لو تحتاج إلى مساعدة في تقديم الالتماس، يمكنك التحدث إلى مدير رعايتك.

لن تفقد التغطية إذا قدمت التماساً. في بعض الحالات، قد تتمكن من الاستمرار في تلقي الخدمات التي تم رفضها أثناء انتظار قرار بشأن التماسك. اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health إذا كان التماسك يتعلق بخدمة تحصل عليها ومن المقرر إنهاؤها أو تخفيضها. إذا لم تكسب التماسك، فقد يتعين عليك سداد مقابل الخدمات التي تلقيتها أثناء مراجعة التماسك.

كيفية إرسال التماسك إلى Aetna Better Health

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطياً. يمكنك تقديم طلب التماس قياسي (عادي) أو طلب التماس عاجل (سريع). قد تقرر تقديم التماس عاجل إذا كنت تعتقد أنت أو مقدم الخدمة أن حالتك الصحية أو بحاجة إلى الخدمات تتطلب مراجعة عاجلة.

1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)	طلبات الهاتف
البريد: PO Box 81040 5801 Postal Road Cleveland, OH 44181 Fax: 1-866-669-2459	الطلبات المكتوبة

الإطار الزمني لتقديم التماس إلى Aetna Better Health

عند تقديم التماس، تأكد من إعلام Aetna Better Health بأي معلومات جديدة أو إضافية تريد استخدامها في اتخاذ قرار الالتماس. يمكن تقديم طلب الالتماس أو أي معلومات إضافية إلى العنوان ورقم الفاكس أعلاه أو عن طريق الاتصال برقم الهاتف أعلاه. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمات أعضاء Aetna Better Health إذا كنت بحاجة إلى مساعدة. في غضون 3 أيام عمل، سترسل لك Aetna Better Health خطابًا لإعلامك بأن Aetna Better Health قد تلقت التماسك.

إذا احتاجت Aetna Better Health إلى مزيد من المعلومات للمساعدة في اتخاذ قرار التماس، فسوف ترسل لك Aetna Better Health إخطارًا كتابيًا في غضون يومين تقويميين من تلقي الالتماس لإخبارك بالمعلومات المطلوبة. بالنسبة إلى الالتماسات العاجلة (أي الالتماسات التي يجب أن تتم على جدول زمني أسرع من المعتاد)، ستتصل بك Aetna Better Health أيضًا على الفور. إذا احتاجت Aetna Better Health إلى مزيد من المعلومات، فقد يتأخر القرار بشأن الالتماس القياسي أو المعجل خلال مدة تصل إلى 14 يومًا من الأطر الزمنية المعنية.

إذا توفرت لدى Aetna Better Health كل المعلومات المطلوبة منك:

- في غضون 72 ساعة من تلقي طلب الالتماس العاجل، سترسل لك Aetna Better Health إخطارًا كتابيًا وتحاول تقديم إخطار شفهي لإخبارك بالقرار.
- في غضون 30 يومًا من تلقي طلب الالتماس القياسي الخاص بك، سترسل لك Aetna Better Health إخطارًا كتابيًا لإخبارك بالقرار.

إذا لم تكن راضيًا عن قرار التماس Aetna Better Health

يمكنك تقديم التماس إلى الإدارة من خلال ما يسمى عملية جلسة الاستماع العادلة في الولاية بعد تقديم التماس لدى Aetna Better Health إذا:

- أنت لا توافق على قرار الالتماس النهائي الذي تتلقاه من Aetna Better Health.

أو

- لا تستجيب Aetna Better Health لالتماسك في الوقت المناسب.

مثل الالتماس في Aetna Better Health، قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات التي تم رفضها أثناء انتظار قرار بشأن التماس جلسة الاستماع العادلة في الولاية (ولكن قد تضطر في النهاية إلى الدفع مقابل هذه الخدمات إذا تم رفض الالتماس في جلسة الاستماع العادلة في الولاية).

كيفية تقديم الالتماس لجلسة الاستماع العادلة في الولاية

يجب عليك (أو ممثلك المفوض) تقديم التماس إلى الولاية في غضون 120 يومًا تقويميًا من تاريخ إصدار Aetna Better Health لقرار الالتماس النهائي. يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا. إذا كنت تقدم التماسًا كتابيًا، فيمكنك كتابة رسالتك الخاصة أو استخدام **استمارة طلب التماس** الخاصة بالدائرة. تأكد من تضمين نسخة كاملة من الإخطار الكتابي النهائي الذي يُظهر قرار التماس Aetna Better Health وأي مستندات تريد أن تراجعها الدائرة. إذا اخترت ممثلًا مفوضًا، فيجب عليك تقديم المستندات التي توضح أنه يمكن للفرد التصرف نيابة عنك.

إذا أردت جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية الخاصة بك بسرعة، فيتعين عليك الكتابة بوضوح "طلب عاجل" على طلب جلسات الاستماع العادلة. يجب عليك أيضًا أن تطلب من مزود الخدمة الخاص بك إرسال خطاب إلى الدائرة يوضح سبب حاجتك إلى طلب جلسة استماع عادلة حكومية عاجلة.

1-804-371-8488 (الهاتف النصي: 1-800-828-1120)	طلبات الهاتف
البريد: Appeals Division, DMAS, 600 E. Broad Street, Richmond, VA 23219 فاكس: 804-452-5454	الطلبات المكتوبة
الموقع الإلكتروني: dmas.virginia.gov/appeals البريد الإلكتروني: appeals@dmas.virginia.gov	الطلبات الإلكترونية

الإطار الزمني لجلسة الاستماع العادلة للولاية

بعد تقديم التماسك في جلسة الاستماع العادلة في الولاية، ستخبرك الدائرة بتاريخ جلسة الاستماع المقررة ووقتها ومكانها. يمكن إجراء معظم جلسات الاستماع عبر الهاتف. يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع حضورياً.

إذا كنت مؤهلاً للالتماس **العاجل** لجلسة الاستماع العادلة في الولاية، فعادةً ما تُعقد جلسة الاستماع في غضون يوم إلى يومين من استلام الدائرة لخطاب الطلب المعجل من مقدم الخدمة الخاص بك. ستصدر الدائرة قرار التماس مكتوبًا في غضون 72 ساعة من استلام خطاب الطلب المعجل من مقدم الخدمة الخاص بك.

بالنسبة لطلبات الالتماسات **القياسية** في جلسات الاستماع العادلة في الولاية، ستصدر الدائرة عادةً قرار التماس مكتوبًا في غضون 90 يومًا من تقديمك الالتماس إلى Aetna Better Health. لا يشمل الإطار الزمني الذي يبلغ 90 يومًا عدد الأيام بين قرار Aetna Better Health بشأن الالتماس الخاص بك والتاريخ الذي أرسلت فيه طلب جلسة الاستماع العادلة إلى الدائرة. ستتاح لك الفرصة للمشاركة في جلسة استماع وعرض موقفك.

نتيجة جلسة الاستماع العادلة

إذا عكست جلسة الاستماع العادلة في الولاية قرار التماس Aetna Better Health، يجب على Aetna Better Health الإذن بالخدمات التي تتطلبها حالتك أو تقديمها بالسرعة وفي موعد لا يتجاوز 72 ساعة من تاريخ إرسال الدائرة إخطارًا إلى Aetna Better Health. إذا واصلت الحصول على الخدمات أثناء انتظار قرار بشأن التماس جلسة الاستماع العادلة في الولاية، يجب على Aetna Better Health أن تدفع مقابل هذه الخدمات. إذا لم تكسب التماسك، فقد

يتعين عليك سداد مقابل الخدمات التي تلقيتها أثناء مراجعة التماسك. يعتبر قرار جلسة الاستماع العادلة في الولاية هو القرار النهائي للدائرة. إذا كنت لا توافق، يمكنك تقديم التماس أمام محكمة دائرتك المحلية.

كيف يطلب أعضاء FAMIS مراجعة خارجية

يمكن لأعضاء FAMIS طلب مراجعة خارجية بدلاً من جلسة استماع عادلة تابعة للولاية. يجب عليك أنت أو ممثلك المفوض تقديم طلب كتابي للمراجعة الخارجية في غضون 30 يوماً تقويمياً من استلام قرار الالتماس النهائي من Aetna Better Health. يرجى إرسال طلبات المراجعة الخارجية بالبريد إلى:

FAMIS External Review

c/o Kepro

2810 N. Parham Road Suite 305

Henrico, VA 23294

أو أرسل عبر الإنترنت على www.DMAS.KEPRO.COM

يرجى تضمين: اسمك واسم طفلك ورقم الهوية ورقم هاتفك مع رمز المنطقة ونسخ من أي إخطارات أو معلومات ذات صلة.

الشكاوى

متى تقدم الشكاوى

لديك الحق في تقديم شكاوى ("تظلم") في أي وقت. لن تفقد تغطيتك بسبب تقديم شكاوى.

يمكنك تقديم شكاوى بشأن أي شيء باستثناء القرار المتعلق بالتغطية الصحية أو الخدمات المغطاة. (بالنسبة لهذه الأنواع من المشكلات، ستحتاج إلى تقديم التماس - انظر أعلاه). يمكنك تقديم شكاوى إلى Aetna Better Health أو منظمة خارجية إذا كنت غير سعيد. يمكنك تقديم الشكاوى بخصوص:

- تيسير الوصول: على سبيل المثال، إذا لم تتمكن من الوصول فعلياً إلى مكتب/ مرافق مقدم الخدمة الخاص بك أو كنت بحاجة إلى مساعدة لغوية ولم تحصل عليها.
- الجودة: مثلاً، إذا كنت غير راضٍ فيما يتعلق بجودة الرعاية التي حصلت عليها في المستشفى.
- خدمات المرضى: على سبيل المثال، إذا كان مقدم الخدمة أو طاقم الرعاية الصحية يتعاملون بوقاحة معك.
- فترة الانتظار: على سبيل المثال، إذا كنت تواجه مشكلة في الحصول على موعد أو اضطررت إلى الانتظار لفترة طويلة لرؤية مقدم الخدمة الخاص بك.
- الخصوصية: على سبيل المثال، إذا لم يحترم شخص ما حقك في الخصوصية أو شارك معلوماتك السرية.

كيفية تقديم شكاوى إلى Aetna Better Health

لتقديم شكاوى إلى Aetna Better Health، اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)** أو قم بتقديم شكاوى كتابياً عن طريق إرسالها بالبريد إلى PO Box **5801 Postal Road Cleveland OH 44181** أو بالفاكس الرقم **1-866-669-2459**. تأكد من تضمين تفاصيل حول موضوع الشكاوى حتى تتمكن Aetna Better Health من مساعدتك.

ستخبرك Aetna Better Health بقرارنا في غضون 90 يومًا بعد تلقي شكاوك. إذا كانت شكاوك تتعلق بطلب التماس عاجل (انظر أعلاه) ، فسوف تستجيب Aetna Better Health في غضون 24 ساعة من تلقي شكاوك.

كيفية تقديم شكوى إلى مؤسسة خارجية

لتقديم شكوى إلى منظمة خارجية غير تابعة لـ Aetna Better Health، يمكنك:

- اتصل بخط المساعدة لتسجيل rd الرعاية المدارة من Cardinal Care على الرقم **1-800-643 2273** (الهاتف النصي: **1-800-817-6608**).
- تواصل مع **مكتب الحقوق المدنية** التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية
 - طلبات الهاتف: **1-800-368- 1019** (الهاتف النصي: **800-537-7697**).
 - الطلبات المكتوبة: Office of Civil Rights – Region III, Department of Health and Human Services, 150 S Independence Mall West Suite 372, Public Ledger Building, Philadelphia, PA 19106; أو فاكس إلى الرقم **215-861-4431**.
- تواصل مع أمين المظالم الرعاية طويلة الأمد في **Virginia** (لشكاوى أو المخاوف أو المساعدة في مرفق الرعاية التمريضية أو الخدمات طويلة الأجل والدعم في المجتمع):
 - طلبات الهاتف: **1-800-552-5019** (الهاتف النصي: **1-800-464-9950**)
 - الطلبات المكتوبة: Virginia Office of the State Long-Term Care Ombudsman, Virginia Department for Aging and Rehabilitative Services, 8004 Franklin Farms Drive Henrico, Virginia 23229.
- تواصل مع **مكتب التراخيص والشهادات في دائرة الصحة بـ Virginia** (لشكاوى بخصوص مرافق الرعاية التمريضية وخدمات المستشفى للمرضى الداخليين والخارجيين ومرافق الإجهاض ومؤسسات الرعاية المنزلية وبرامج رعاية المحتضرين ومرافق الغسيل الكلوي والمعامل السريرية والخطط الصحية):
 - طلبات الهاتف: **1-800-955-1819** (الهاتف النصي: **711**)
 - الطلبات المكتوبة: Virginia Department of Health, Office of Licensure and Certification, 9960 Maryland Drive, Suite 401, Richmond, Virginia 23233-1463; أو عبر البريد الإلكتروني: mchip@vdh.virginia.gov.

9. تقاسم التكلفة

مبالغ المشاركة في السداد

المشاركة في السداد هي عندما تدفع مبلغًا ثابتًا مقابل خدمات معينة تغطيها Aetna Better Health أو الدائرة. لن يدين معظم أعضاء Aetna Better Health بمدفوعات المشاركة في السداد مقابل الخدمات المغطاة. ومع ذلك، هناك بعض الاستثناءات (انظر أدناه). إذا تلقيت فاتورة لخدمة مغطاة، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health للحصول على المساعدة على الرقم **1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711)**. تذكر، إذا حصلت على خدمات لا تغطيها Aetna Better Health أو الدائرة، فيجب عليك دفع التكلفة الكاملة بنفسك.

إذا كان لديك برنامج Medicare، فقد يكون لديك مدفوعات المشاركة في السداد مقابل الأدوية الموصوفة طبيًا التي يغطيها الجزء (د) من برنامج Medicare.

التزامات السداد من جانب المرضى

إذا حصلت على خدمات LTSS، فقد تحتاج إلى دفع جزء من كلفة رعايتك. هذا يسمى مبلغ السداد من جانب المريض الخاص بك. إذا كان لديك برنامج Medicare، فقد تتحمل أيضًا مسؤولية السداد من جانب المريض تجاه الحاذقة داخل المرفق. **DSS المحلي** الخاص بك سوف يخطر بك إذا كان لديك مسؤولية السداد من جانب المريض ويمكنه الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمبلغ مدفوعات المريض.

الأقساط

لا تحتاج إلى دفع قسط للتغطية الخاصة بك. ومع ذلك، تدفع الدائرة إلى Aetna Better Health قسطًا شهريًا لتغطية تكاليفك. إذا كنت مسجلًا في Aetna Better Health ولكنك غير مؤهل بالفعل للتغطية لأن المعلومات التي قدمتها للدائرة أو إلى Aetna Better Health كانت خاطئة أو لأنك لم تبلغ عن تغيير (مثل زيادة في دخلك، مما قد يؤثر على ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على Medicaid / FAMIS)، قد تضطر إلى سداد تكلفة الأقساط الشهرية للدائرة. سيتعين عليك الدفع للدائرة حتى لو لم تحصل على الخدمات خلال تلك الأشهر.

10. حقوقك

الحقوق العامة

بصفتك عضوًا في Cardinal Care، يحق لك:

- عدم التعرض للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل العرقي أو القومي أو العمر أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية والتعبير أو الدين أو المعتقدات السياسية أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الولادة أو الحالة الصحية أو الإعاقة.
- أن تعامل بكرامة واحترام وبإيلاء الاحترام اللازم لخصوصيتك وكرامتك.
- الحصول على معلومات (بما في ذلك من خلال هذا الكتيب) حول خطتك الصحية ومقدم الخدمة والتغطية والمزايا.
- الحصول على المعلومات بطريقة يمكنك فهمها بسهولة. تذكر: الترجمة الفورية والترجمة التحريرية والمعينات المساعدة متوفرة مجانًا.
- الوصول إلى الرعاية والخدمات الصحية في الوقت المناسب وبطريقة منسقة ومختصة ثقافيًا.
- الحصول على معلومات من مقدم الخدمة والخطة الصحية حول خيارات العلاج.
- شارك في جميع القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في قول "لا" لأي علاج يتم تقديمه.
- اطلب المساعدة من خطتك الصحية إذا كان مقدم الخدمة لا يقدم خدمة لأسباب أخلاقية أو دينية.
- الحصول على نسخة من سجلاتك الطبية واطلب تغييرها أو تصحيحها وفقًا لقانون الولاية والقانون الفيدرالي.
- اجعل سجلاتك الطبية وعلاجك سرّيًا ويتمتع بصفة الخصوصية. ستكشف Aetna Better Health عن معلوماتك فقط إذا كان مسموحًا بها بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية، أو إذا كانت مطلوبة لمراقبة جودة الرعاية أو الحماية من الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام.
- عش بأمان في المكان الذي تختاره. إذا تعرضت أنت أو أي شخص تعرفه لسوء المعاملة أو الإهمال أو الاستغلال المالي، فاتصل بـ **DSS المحلي** أو Virginia DSS على الرقم **1-888-832-3858**. هذه المكالمات مجانية.
- الحصول على معلومات عن حقوقك ومسؤولياتك ومارس حقوقك دون أن تعامل بشكل سيئ من قبل مقدمي الخدمة أو Aetna Better Health أو الدائرة.
- التحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- قم بتقديم الطعون والشكاوى واطلب جلسة استماع عادلة للولاية (انظر القسم 8، الالتزامات والشكاوى).
- ممارسة أي حقوق أخرى تضمنها القوانين الفيدرالية أو قوانين الولاية (قانون الأمريكيين ذوي الإحتياجات الخاصة، على سبيل المثال).

التوجيهات المسبقة

- التوجيهات المسبقة عبارة عن تعليمات مكتوبة لمن يعتنون بك لتخبرهم بما يجب عليهم فعله إذا كنت غير قادر على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية بنفسك. يسرد التوجيه المسبق الخاص بك نوع الرعاية التي تريدها أو لا تريدها إذا مرضت أو أصيبت لدرجة أنك لا تستطيع التحدث عن نفسك. إنه حقك وخيارك فيما يتعلق بتعبئة التوجيه المسبق. Aetna Better Health مسؤولة عن تزويدك بمعلومات مكتوبة حول التوجيهات المسبقة وحقك في إنشاء

توجيه مسبق بموجب قانون Virginia. يجب أن تساعدك Aetna Better Health أيضًا على فهم سبب عدم قدرة Aetna Better Health على اتباع توجيهاتك المسبقة.

إذا كنت تريد توجيهًا مسبقًا، فيمكنك تعبئة نموذج توجيه مسبق. يمكنك الحصول على نموذج توجيه مسبق من:

• Virginiaadvancedirectives.org

- مدير رعايتك، إذا كان لديك واحد.
- مقدم الخدمات الخاص بك، المحامي، وكالة خدمات قانونية، أخصائي اجتماعي، المستشفى.
- خدمات أعضاء Aetna Better Health، إن أمكن.

يمكنك إلغاء أو تغيير توجيه الرعاية المسبق أو التوكيل الرسمي في حالة تغيير قراراتك أو تفضيلاتك الخاصة بقرارات الرعاية الصحية أو ممثلك المفوض. إذا لم يتبع مقدم الخدمة التوجيهات المسبقة الخاصة بك، فيمكن تقديم الشكاوى إلى قسم الإنفاذ في دائرة Virginia للمهن الصحية:

• **1-800-533-1560** (الهاتف النصي: 711)

• البريد الإلكتروني enfc complaints@dhp.virginia.gov

- مراسلة Virginia Department of Health Professions, Enforcement Division, 9960 Maryland Drive, Suite 300, Henrico, Virginia 23233-146

إذا كنت تعتقد أن Aetna Better Health لم تزودك بالمعلومات التي تحتاجها حول التوجيهات المسبقة، أو كنت قلقًا من أن Aetna Better Health لا تتبع توجيهاتك المسبقة، يمكنك الاتصال بالقسم لتقديم شكوى:

• **1-800-643-2273** (الهاتف النصي: 711)

• البريد الإلكتروني DMAS-Info@dmas.virginia.gov، أو

- مراسلة Department at Department of Medical Assistance Services, 600 East Broad Street, Richmond, Virginia 23219

اللجنة الاستشارية للأعضاء

لديك الحق في إخبارنا كيف يمكن للدائرة و Aetna Better Health خدمتك بشكل أفضل. تدعوك Aetna Better Health للانضمام إلى اللجنة الاستشارية للأعضاء. بصفتك عضوًا في اللجنة، يمكنك المشاركة في الاجتماعات التعليمية التي تحدث مرة كل ثلاثة أشهر. يمكنك الحضور شخصيًا أو افتراضيًا. سيمنحك حضور اجتماعات اللجنة أنت ومقدم الرعاية أو أحد أفراد أسرتك الفرصة لتقديم مدخلات عن Cardinal Care ومقابلة أعضاء آخرين. إذا كنت ترغب في مزيد من المعلومات أو ترغب في الحضور، فاتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health.

11. مسؤولياتك

المسؤوليات العامة

- بصفتك عضوًا في **Cardinal Care**، لديك بعض المسؤوليات. يتضمن هذا المسؤولية من أجل:
 - اتباع هذا الكتيب وفهم حقوقك وطرح أسئلة عندما لا تفهم أو ترغب في معرفة المزيد.
 - عامل مقدمي الخدمات وموظفي **Aetna Better Health** والأعضاء الآخرين باحترام وكرامة.
 - اختر مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، وإذا لزم الأمر، قم بتغيير مقدم الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك (انظر القسم 3، مقدمو الرعاية والحصول على الرعاية).
 - كن في الوقت المحدد للمواعيد واتصل بمكتب مقدم الخدمة الخاص بك في أقرب وقت ممكن إذا كنت بحاجة إلى إلغاء أو إذا كنت ستتأخر.
 - أظهر بطاقة هوية العضو الخاصة بك كلما حصلت على رعاية وخدمات (انظر القسم 2، نظرة عامة حول الرعاية المُدارة من **Cardinal Care**).
 - قدم (بأفضل ما تستطيع) معلومات كاملة ودقيقة عن سجلك الطبي والأعراض التي تعاني منها.
 - افهم مشاكلك الصحية وتحدث إلى مقدمي الرعاية حول أهداف العلاج، عندما يكون ذلك ممكنًا.
 - اعمل مع مدير رعايتك وفريق رعايتك لوضع واتباع خطة رعاية أفضل لك (انظر القسم 4، تنسيق الرعاية وإدارة الرعاية).
 - ادعُ أشخاصًا إلى فريق رعايتك ليكونوا مساعدين وداعمين ليتم تضمينهم في علاجك.
 - أخبر **Aetna Better Health** عندما تحتاج إلى تغيير خطة الرعاية الخاصة بك.
 - احصل على الخدمات المغطاة من شبكة **Aetna Better Health** عندما يكون ذلك ممكنًا (انظر القسم 3، مقدمو الخدمات والحصول على الرعاية).
 - احصل على موافقة من **Aetna Better Health** للخدمات التي تتطلب تصريح خدمة (انظر القسم 7، الحصول على الموافقة على خدماتك وعلاجاتك وأدويةك).
 - استخدم غرفة الطوارئ في حالات الطوارئ فقط.
 - ادفع مقابل الخدمات التي تحصل عليها والتي لا تغطيها **Aetna Better Health** أو الدائرة.
 - الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام المشتبه بها (انظر أدناه).

اتصل بخدمات أعضاء Aetna Better Health على الرقم 1-800-279-1878 (الهاتف النصي: 711) لإعلامهم بما إذا:

- تم تغيير اسمك أو عنوانك أو رقم هاتفك أو بريدك الإلكتروني (انظر القسم 1، بداية العضوية).
- يتغير تأمينك الصحي بأي شكل من الأشكال (من صاحب العمل أو تعويض العمال، على سبيل المثال) أو حين يكون لديك مطالبات بالمسؤولية، مثل حادث سيارة.
- بطاقة هوية العضو الخاصة بك تالفة أو مفقودة أو مسروقة.
- لديك مشاكل مع مقدمي الرعاية الصحية أو الموظفين.
- يُسمح لك بالدخول إلي مرفق الرعاية التمريرية أو مستشفى.
- تم تغيير مقدم الرعاية أو أي شخص مسؤولاً عنك.
- انضمام إلى تجربة سريرية أو دراسة بحثية.

الإبلاغ عن الاحتيال والإهدار وإساءة المعاملة

بصفتك عضوًا في Cardinal Care، فأنت مسؤول عن الإبلاغ عن مخاوف الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام المشتبه بها والتأكد من عدم المشاركة في عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام أو ارتكابها. الاحتيال هو خداع متعمد أو تحريف من قبل شخص يعرف أن الإجراء قد يؤدي إلى منفعة غير مصرح بها لنفسه أو لشخص آخر. الإهدار هو الإفراط في استخدام موارد Medicaid أو قلة استخدامها أو إساءة استخدامها. إساءة الاستخدام هي ممارسة تسبب في تكلفة غير ضرورية لبرنامج Medicaid أو الدفع مقابل الخدمات غير الضرورية من الناحية الطبية أو التي لا تفي بمعايير رعاية صحية معينة.

تشمل أمثلة الاحتيال الأعضاء والإهدار وإساءة الاستخدام:

- الإبلاغ الكاذب عن دخلك و/أو أصولك لتكون مؤهلاً لـ Medicaid
- تعيش بشكل دائم في ولاية أخرى غير Virginia أثناء تلقي مزايا Cardinal Care.
- استخدام بطاقة هوية العضو الخاصة بشخص آخر للحصول على الخدمات.

تحتوي عمليات الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام لمقدم الخدمات على:

- تقديم خدمات غير ضرورية من الناحية الطبية.
- إصدار فواتير لخدمات لم يتم توفيرها.
- تغيير السجلات الطبية للتستر على نشاط غير قانوني.

يتم تضمين معلومات حول كيفية الإبلاغ عن الاحتيال المشتبه به أو الإهدار أو إساءة الاستخدام في الجدول أدناه:
الخط الساخن للاحتيال وإساءة الاستخدام التابع للدائرة:

الهاتف	804-786-1066 الرقم المجاني: 1-866-486-1971 (الهاتف النصي: 711)
البريد الإلكتروني	RecipientFraud@DMAS.virginia.gov
البريد	Department of Medical Assistance Services, Recipient Audit Unit 600 East Broad St Suite 1300 Richmond, VA 23219

وحدة مكافحة الاحتيال من **Virginia Medicaid** (مكتب النائب العام)

الهاتف	804-371-0779 الرقم المجاني: 1-800-371-0824 (الهاتف النصي: 711)
الفاكس	804-786-3509
البريد الإلكتروني	MFCU_mail@oag.state.va.us
البريد	Office of the Attorney General, Medicaid Fraud Control Unit 202 North Ninth Street Richmond, VA 23219

Virginia Office of the State Inspector General Fraud, Waste and Abuse Hotline

(الخط الساخن بخصوص الاحتيال والإهدار وإساءة الاستخدام بمكتب المفتش العام بولاية فيرجينيا)

الهاتف	1-800-723-1615 (الهاتف النصي: 711)
البريد الإلكتروني	covhotline@osig.virginia.gov
البريد	State Fraud, Waste, and Abuse Hotline 101 N. 14 Street The James Monroe Building 7th Floor Richmond, VA 23219

12. مصطلحات وتعريفات رئيسية في هذا الكتيب

- **خدمات علاج الإدمان والتعافي (ARTS)** ميزة علاج اضطراب تعاطي المخدرات للأعضاء المصابين بالإدمان. يمكن للأعضاء الوصول إلى سلسلة شاملة من خدمات علاج الإدمان، مثل خدمات المرضى الداخليين وخدمات العلاج السكنية والاستشفاء الجزئي والعلاج المكثف للمرضى الخارجيين والعلاج بمساعدة الأدوية (MAT) وخدمات استخدام المواد والأفيون وخدمات دعم التعافي من الأقران.
- **قرار المزايا السلبية:** أي قرار من الخطة الصحية لرفض خدمة أو طلب تصريح خدمة لعضو. يتضمن ذلك الموافقة على مبلغ الخدمة أقل من المطلوب.
- **الالتماس:** طلب من فرد (أو شخص يثق به يتصرف نيابة عنه) للخطة الصحية لمراجعة طلب الخدمة مرة أخرى والنظر في تغيير قرار المزايا السلبية الذي أجرته الخطة الصحية بشأن التغطية الصحية أو الخدمات المغطاة.
- **الممثل المفوض:** شخص يمكنه اتخاذ القرارات والتصرف نيابة عن العضو. يمكن للأعضاء اختيار أحد أفراد العائلة الموثوق بهم أو الوصي أو الصديق ليكون ممثلهم المعتمد.
- **الدواء الذي يحمل العلامة التجارية:** دواء تصنعه شركة واحدة وتبيعه. تتوفر أحيانًا إصدارات جنيسة من هذه الأدوية بنفس المكونات ولكن تصنعها شركة مختلفة.
- **خط المساعدة للتسجيل في رعاية المُدارة في Cardinal Care** المساعدة المقدمة من قبل منظمة تتعاقد مع الإدارة لمساعدة الأفراد في أنشطة التسجيل واختيار الخطة الصحية. خدمات خط المساعدة لتسجيل الرعاية المدارة من Cardinal Care مجانية ويمكن تقديمها عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.
- **Cardinal Care:** برنامج Medicaid /FAMIS بولاية Virginia، والذي يتضمن برنامجي الرعاية الطبية المدارة السابقين للولاية، Medallion 4.0 و Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus)، وأعضاء Medicaid للرسوم مقابل الخدمة (FFS) و FAMIS Children و FAMIS MOMS وتغطية FAMIS قبل الولادة.
- **تنسيق الرعاية:** المساعدة التي تقدمها الخطة الصحية للأعضاء حتى يفهم الأعضاء الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على الرعاية الصحية أو الخدمات الاجتماعية التي يحتاجون إليها. تنسيق الرعاية متاح لجميع الأعضاء، بما في ذلك أولئك الذين لم يتم تعيين مدير رعاية لهم ولا يحتاجون أو يريدون إدارة الرعاية.
- **إدارة الرعاية:** يتم تقديم الدعم المستمر للأعضاء ذوي الاحتياجات الصحية والاجتماعية الهامة وغيرها من قبل مدير الرعاية في الخطة الصحية. تشمل خدمات إدارة الرعاية مراجعة دقيقة لاحتياجات العضو وتطوير خطة رعاية والتواصل المنتظم مع مدير الرعاية وفريق رعاية العضو والمساعدة في الحصول على الرعاية الصحية وانتقالات الخدمات الاجتماعية بين أماكن الرعاية الصحية المختلفة.
- **مدير الرعاية:** أخصائي صحي يعمل في الخطة الصحية يتمتع بخبرة رعاية صحية خاصة يتم تعيينه ويعمل عن كثب مع

أعضاء معينين ذوي احتياجات أكثر أهمية. يعمل مدير الرعاية مع العضو ومقدمي الأعضاء وأفراد أسرهم/مقدمي الرعاية لفهم الرعاية الصحية والخدمات الاجتماعية التي يحتاجها العضو ومساعدتهم في الحصول على الخدمات التي يحتاجون إليها ودعمهم في اتخاذ القرارات بشأن رعايتهم.

- **خطة الرعاية:** خطة يتم تطويرها وتحديثها بانتظام من قبل العضو ومدير رعايتهم التي تصف الرعاية الصحية للعضو والاحتياجات الاجتماعية والخدمات التي سيحصل عليها العضو لتلبية احتياجاته وكيف سيحصل على هذه الخدمات، ومن قام بها، وفي بعض الحالات، عدد المرات.
- **فريق الرعاية:** مجموعة من مقدمي الرعاية الصحية، بما في ذلك الأطباء والممرضات والمستشارين التابعين للعضو، حسب اختيار العضو، الذين يساعدون العضو في الحصول على الرعاية التي يحتاج إليها. العضو ومقدمو الرعاية هم جزء من فريق الرعاية.
- **الإعفاء من CCC Plus:** برنامج الإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) في Virginia يوفر الرعاية في المنزل والمجتمع بدلاً من مرفق الرعاية التمريضية للأعضاء المؤهلين.
- **مراكز خدمات Medicare و Medicaid (CMS):** الوكالة الفيدرالية المسؤولة عن برامج Medicaid و Medicare.
- **المشاركة في السداد:** مبلغ ثابت بالدولار قد يُطلب من العضو دفعه مقابل خدمات معينة. لن يضطر معظم أعضاء Cardinal Care إلى دفع مدفوعات مشتركة مقابل الخدمات المغطاة.
- **Cover Virginia:** مركز دعم ولاية Virginia. يمكن للأفراد الاتصال بالرقم **1-833-5CALLVA** (الهاتف النصي: **1-888-221-1590**) مجاناً أو قم بزيارة coverva.org/en للتعرف على التأمين الصحي والتقدم بطلب للحصول عليه وتجديد تغطيته وتحديث المعلومات وطرح الأسئلة.
- **المزايا المغطاة:** خدمات الرعاية الصحية والأدوية التي تستلزم وصفة طبية التي تغطيها الخطة الصحية أو الدائرة، بما في ذلك خدمات الصحة البدنية الضرورية طبياً وخدمات الصحة السلوكية و LTSS.
- **Doulas:** فرد مدرب في المجتمع يقدم الدعم للأفراد وأسرهم طوال فترة الحمل وأثناء المخاض والولادة وحتى عام واحد بعد الولادة.
- **الأعضاء مزدوجو الأهلية:** الشخص الذي لديه تغطية Medicare و Medicaid الكاملة.
- **المعدات الطبية المعمرة (DME):** المعدات والأجهزة الطبية، مثل المشايات أو الكراسي المتحركة أو أسرة المستشفيات، التي يمكن للأعضاء الحصول عليها واستخدامها في المنزل عند الضرورة الطبية.
- **خدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر (EPSDT):** ميزة مطلوبة فيدرالياً تحقق لأعضاء برنامج Medicaid الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول عليها. توفر EPSDT خدمات شاملة لتحديد حالة الطفل

وعلاجه وتحسين حالته أو منعها من التفاقم. **EPSDT** يتأكد من حصول الأطفال والشباب على الخدمات الوقائية والأسنان والصحة العقلية والنمائية والتخصصية اللازمة.

- **التدخل المبكر (EI):** خدمات للأطفال دون سن الثالثة الذين لا يتعلمون أو يتطورون مثل الأطفال الآخرين. قد تشمل الخدمات علاج النطق والعلاج الطبيعي والعلاج المهني وتنسيق الخدمة والخدمات التنموية لدعم التعلم والتطوير.
- **الأهلية:** استيفاء شروط أو متطلبات البرنامج.
- **رعاية الطوارئ (أو خدمات الطوارئ):** العلاج أو الخدمات التي يحصل عليها الفرد في حالة طبية طارئة.
- **الحالة الطبية الطارئة:** عندما يكون المرض أو الإصابة خطيرة لدرجة أن صحة الفرد (أو أطفالهم الذين لم يولدوا بعد) قد تكون في خطر إذا لم يتلقوا الرعاية الطبية على الفور.
- **الانتقال في الحالات الطبية الطارئة:** النقل في عربة إسعاف أو سيارة طوارئ إلى غرفة الطوارئ لتلقي الرعاية الطبية. يمكن للأعضاء الحصول على وسيلة نقل طبية طارئة عن طريق الاتصال بالرقم **911**.
- **رعاية غرفة الطوارئ:** غرفة بالمستشفى مزودة بطاقم عمل ومجهزة لعلاج الأفراد الذين تتطلب حالتهم الخدمات و/أو الرعاية الطبية الفورية.
- **الخدمات المستثناة:** الخدمات التي لا تغطيها خطة الرعاية الصحية أو الدائرة في إطار Cardinal Care.
- **وصول الأسرة إلى خطة تأمين التأمين الطبي (FAMIS) أو FAMIS للأطفال:** برنامج تأمين صحي شامل تديره الحكومة الفيدرالية وحكومة الولاية للأطفال غير المؤمن عليهم منذ الولادة وحتى سن 18 عامًا غير المؤهلين للحصول على برنامج Medicaid بدخل أقل من 200% من مستوى الفقر الفيدرالي.
- **FAMIS MOMS:** برنامج تأمين صحي تديره الحكومة الفيدرالية وحكومة الولاية للحوامل غير المؤمن عليهم ذوات الأهلية للدخل مثل أطفال FAMIS.
- **FAMIS لرعاية ما قبل الولادة (FAMIS PC):** برنامج تأمين صحي تديره الحكومة الفيدرالية وحكومة الولاية للأفراد الحوامل الذين لا يستوفون الأهلية للحصول على Medicaid أو FAMIS MOMS بسبب جنسيتهم أو وضعهم كمهاجرين. تبدأ التغطية أثناء الحمل وتستمر لمدة شهرين بعد ولادة الطفل.
- **الاحتيايل والإهدار وإساءة الاستخدام الاحتيايل** هو خداع متعمد أو تحريف من قبل شخص يعرف أن الإجراء قد يؤدي إلى منفعة غير مصرح بها لنفسه أو لشخص آخر. الإهدار هو الإفراط في استخدام

موارد Medicaid أو قلة استخدامها أو إساءة استخدامها. إساءة الاستخدام هي ممارسة من قبل العضو أو مقدم الرعاية تسبب في تكلفة غير ضرورية لبرنامج Medicaid أو الدفع مقابل الخدمات غير الضرورية من الناحية الطبية أو التي لا تفي بمعايير رعاية صحية معينة.

- **الدواء الجنييس:** دواء تمت الموافقة عليه من قبل الحكومة الفيدرالية لاستخدامه بدلاً من دواء يحمل علامة تجارية لأن لهما نفس المكونات ويعملان بشكل متساوي.
- **أسباب وجيهة للسبب:** أسباب مقبولة لتغيير التغطية الصحية. أمثلة لأسباب وجيهة هي: (1) ينتقل فرد من الولاية، أو (2) عدم قدرة الخطة الصحية على تقديم الخدمات الطبية المطلوبة.
- **التظلمات (أو الشكاوى):** شكوى مكتوبة أو شفوية يقدمها الفرد إلى خطته الصحية أو منظمة خارجية. يمكن أن تكون الشكاوى مخاوف بشأن إمكانية الوصول وجودة الرعاية وخدمة العملاء وأوقات الانتظار والخصوصية.
- **أجهزة وخدمات التأهيل:** خدمات وأجهزة تساعد الأفراد على الحفاظ على مهارات أو تعلمها أو تحسينها وتساعد على ممارسة وظائف ومهام الحياة اليومية.
- **التقييم الصحي:** تقييم متعمق يكمله مدير الرعاية للمساعدة في تحديد الاحتياجات والأهداف والتفضيلات الصحية والاجتماعية وغيرها للعضو. يساعد التقييم الصحي في توجيه تطوير خطة الرعاية للأعضاء الذين يتلقون إدارة الرعاية.
- **التأمين الصحي:** نوع من التغطية التأمينية يدفع لبعض أو كل تكاليف الرعاية الصحية للعضو. تضع الشركة أو الوكالة الحكومية القواعد الخاصة بوقت الدفع ومقدار الدفع.
- **الخطة الصحية (أو الخطة):** منظمة رعاية مُدارة من Cardinal Care Medicaid / FAMIS التي تتعاقد مع مجموعة من الأطباء والمستشفيات والصيدليات ومقدمي الخدمات الآخرين ومديري الرعاية. يعملون جميعاً معاً للحصول على تنسيق الرعاية والرعاية الذي يحتاجون إليها.
- **الفحوصات الصحية:** فحص تديره الخطة الصحية لجميع الأعضاء للمساعدة في فهم ما إذا كان العضو سيستفيد من إدارة الرعاية. يسأل الفحص الأعضاء عن احتياجاتهم الصحية والاحتياجات الاجتماعية والحالات الطبية والقدرة على القيام بالأشياء اليومية والظروف المعيشية.
- **المساعد الصحي المنزلي:** الخدمات قصيرة المدى المقدمة لأعضاء برنامج Medicaid لدعمهم بالعناية الشخصية. ليس لدى مسعفي الصحة المنزلية أي رخصة تمريض أو تقديم علاج.
- **الرعاية الصحية المنزلية:** خدمات الرعاية الصحية التي يتلقاها العضو في المنزل، بما في ذلك الرعاية التمريضية وخدمات المساعدة الصحية المنزلية والعلاج الطبيعي / المهني والخدمات الأخرى.
- **خدمات رعاية المحتضرين:** الحرص على توفير الراحة والدعم للأعضاء (وعائلاتهم) الذين لديهم تشخيص نهائي - مما يعني أنه من المتوقع أن يعيش الفرد ستة أشهر أو أقل. يحق للعضو الذي لديه تشخيص نهائي أن يختار البقاء في مأوى.

فب خدمة رعاية المحتضرين، يوفر فريق من المدربين المحترفين ومقدمي الرعاية ممن تلقوا تدريباً خاصاً رعاية لشخص ما تلبي احتياجاته البدنية والعاطفية والاجتماعية والروحية.

- **رعاية المرضى الخارجيين بالمستشفى:** الرعاية أو العلاج في مستشفى لا يتطلب عادة المبيت.
- **دخول المستشفى:** عندما يتم إدخال الفرد إلى المستشفى كمريض لتلقي الرعاية. يُعرف هذا أيضاً باسم رعاية المرضى الداخليين في المستشفى.
- **الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS):** الخدمات والدعم التي تساعد كبار السن والأطفال أو البالغين ذوي الاحتياجات الخاصة على تلبية احتياجاتهم اليومية والحفاظ على الاستقلال. تشمل الأمثلة على المساعدة في الاستحمام وارتداء الثياب والأكل والأنشطة الأساسية الأخرى للحياة اليومية والرعاية الذاتية وكذلك الدعم للأنشطة اليومية، مثل غسيل الملابس والتسوق والنقل. يمكن لأعضاء الحصول على خدمات LTSS في المكان المناسب لك: المنزل أو المجتمع أو مرفق الرعاية التمريضية.
- **رسوم Medicaid أو FAMIS مقابل الخدمة (FFS):** الطريقة التي تدفع بها الدائرة لمقدمي خدمات Medicaid أو FAMIS. أعضاء Cardinal Care غير المسجلين في الرعاية المُدارة مسجلون في رسوم مقابل الخدمة (FFS).
- **الرعاية المُدارة لـ Medicaid/FAMIS:** عندما تتعاقد الدائرة مع خطة صحية لتقديم مزايا Medicaid / FAMIS للأعضاء.
- **Medicaid:** برنامج تأمين صحي تديره الحكومة الفيدرالية وحكومة الولاية ويوفر تغطية ورعاية صحية مجانية أو منخفضة التكلفة للأفراد ذوي الدخل المنخفض. في فرجينيا، يُطلق على Medicaid اسم Cardinal Care.
- **ضرورة من الناحية الطبية:** الخدمات والمستلزمات اللازمة لمنع أو تشخيص أو علاج حالة طبية أو أعراضها. ضرورة من الناحية الطبية تعني أيضاً الخدمات أو المستلزمات أو الأدوية التي تفي بالمعايير المقبولة للممارسة الطبية أو الضرورية بموجب قواعد تغطية Virginia Medicaid الحالية.
- **Medicare:** برنامج تأمين صحي فيدرالي للأشخاص البالغين 65 عاماً أو أكبر، وبعض الأفراد دون 65 عاماً من ذوي الإعاقات والمرضى بالفشل الكلوي في المرحلة الأخيرة (بوجه عام أولئك المصابون بالفشل الكلوي الدائم الذين بحاجة إلى غسيل الكلى أو زراعة كلية أو التصلب الجانبي الضموري (ALS)).
- **الجزء A من Medicare:** هو برنامج Medicare الذي يغطي معظم رعاية المستشفى الضرورية طبياً ومرفق التمريض المتخصص والصحة المنزلية ورعاية المرضى المحتضرين.
- **الجزء B من Medicare:** برنامج Medicare الذي يغطي الخدمات (مثل الفحوصات المخبرية والعمليات الجراحية وزيارات مقدم الرعاية) والمستلزمات (مثل الكراسي المتحركة والمشايات) الضرورية طبياً لعلاج مرض أو حالة. كما يغطي Medicare Part B العديد من الخدمات الوقائية وخدمات الفحص.

- **الجزء C من Medicare:** يسمح برنامج Medicare لشركات التأمين الصحي الخاصة توفير مزايا Medicare من خلال خطة Medicare Advantage Plan.
- **الجزء D من Medicare:** برنامج مزايا أدوية الوصفات من Medicare. يغطي الجزء (د) من Medicare أدوية وصفات المرضى الخارجيين واللقاحات وبعض المستلزمات غير المغطاة في الجزء (أ) من Medicare أو (ب) من Medicare أو Medicaid.
- **الخدمات التي تشملها تغطية Medicare:** الخدمات التي تشملها تغطية الجزء (أ) والجزء (ب) من برنامج Medicare. جميع الخطط الصحية من Medicare، يجب أن تشمل جميع الخدمات التي تشملها تغطية الجزء (أ) والجزء (ب) من برنامج Medicare.
- **خدمات الأعضاء:** قسم في الصندوق الصحي مسؤول عن الإجابة على الأسئلة المتعلقة بالعضوية والمزايا والالتماسات والشكاوى.
- **الشبكة:** مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات والصيدليات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع الخطة الصحية لتقديم الرعاية للأعضاء.
- **مقدم الخدمات التابع للشبكة (أو الطبيب المشارك):** مقدم أو منشأة تتعاقد مع الخطة الصحية لتقديم خدمات الرعاية الصحية المغطاة للأعضاء.
- **صيدلية تابعة للشبكة:** صيدلية وافقت على صرف الأدوية الموصوفة لأعضاء الخطة الصحية. في معظم الحالات، لا يتم تغطية الأدوية الموصوفة إلا إذا تم صرفها في إحدى صيدليات التابعة لشبكة الخطة الصحية.
- **مرفق الرعاية التمريضية:** مرفق رعاية طبية يقدم الرعاية للأفراد الذين لا يمكنهم الحصول على الرعاية الخاصة بهم في المنزل ولكنهم لا يحتاجون إلى البقاء في المستشفى. يجب على الأعضاء تلبية معايير محددة للعيش في مرفق الرعاية التمريضية.
- **مقدم الخدمات من خارج الشبكة (أو الطبيب المشارك):** مقدم خدمات أو مرفق لا يخضع لإدارة الخطة الصحية أو غير مملوك لها أو غير مدار من جانبها وليس مشمولاً بالعقد لتقديم خدمات الخطة الصحية مغطاة للأعضاء.
- **التزامات السداد من جانب المرضى:** المبلغ الذي قد يتعين على العضو دفعه مقابل خدمات LTSS بناءً على دخله. **DSS المحلي** بحسب مبلغ الدفع للعضو المريض إذا كانوا يعيشون في مرفق الرعاية التمريضية أو يتلقون خدمات الإعفاء من CCC Plus ويلتزمون بدفع جزء من الرعاية.
- **خدمات المساعدة في الرعاية الشخصية:** الخدمات التي يقدمها أحد مساعدي العناية الشخصية التي تساعد الأعضاء في العناية الشخصية (الاستحمام واستخدام المراحيض وارتداء الملابس أو القيام بتمارين) على أساس مستمر أو طويل الأجل.

- **القسط:** المبلغ الشهري الذي قد يُطلب من العضو دفعه مقابل تأمينه الصحي كل شهر. لا يحتاج أعضاء الرعاية المُدارة من Cardinal Care Medicaid إلى دفع أي أقساط للتغطية. إذا كان العضو مسجلاً في خطة صحية ولكنه غير مؤهل للتغطية لأن المعلومات التي أبلغى عنها إلى الدائرة أو الخطة الصحية كانت خاطئة أو لأنه لم يبلغ عن تغيير، فقد يضطر العضو إلى سداد تكلفة الدائرة للأقساط الشهرية. يجب على العضو أن يسدد للدائرة حتى لو لم يحصل على الخدمات خلال تلك الأشهر.
- **تغطية الأدوية الموصوفة طبيًا (أو الأدوية المغطاة):** الأدوية الموصوفة طبيًا التي تغطيها الخطة الصحية (يدفع ثمنها). تغطي الخطة الصحية أيضًا بعض الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية.
- **الأدوية الموصوفة طبيًا:** الأدوية التي بموجب القانون ، لا يمكن للأعضاء الحصول عليها إلا من خلال وصفة طبية من مقدم الخدمة.
- **مقدم الرعاية الأولية (PCP) (أو طبيب الرعاية الأولية):** طبيب أو ممرض ممارس يساعد الأعضاء في الحفاظ على صحتهم من خلال الاهتمام باحتياجاتهم. يقوم PCP بتوفير وتنسيق خدمات الرعاية الصحية.
- **خدمات التمريض الخصوصي:** خدمات رعاية ترميضية حاذقة تُقدم في المنزل بواسطة ممرضة مسجلة مرخصة (RN) أو ممرضة ممارسة مجازة تحت إشراف الممرضة المسجلة (RN)، إلى أعضاء برامج الإعفاء CCC Plus الذين يعانون من حالات طبية خطيرة أو احتياجات رعاية صحية معقدة. يمكن أيضًا للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات التمريض الخصوصي بموجب ميزة EPSDT.
- **الأجهزة التعويضية وأجهزة التقويم:** الأجهزة الطبية التي يطلبها مقدم خدمات العضو. تشمل العناصر التي تمت تغطيتها، على سبيل المثال لا الحصر، الذراع والظهر ودعامات العنق والأطراف الاصطناعية والعيون الاصطناعية، والأجهزة اللازمة لاستبدال عضو داخلي من الجسم أو وظيفة.
- **مقدم الخدمة:** الأطباء والممرضات الممارسون والمتخصصون وغيرهم من الأفراد المصرح لهم بتقديم الرعاية الصحية أو الخدمات للأعضاء. يشارك العديد من مقدمي الخدمات في شبكة كل خطة صحية.
- **خدمات مقدم الخدمة (أو خدمات الطبيب):** الرعاية المقدمة بواسطة مقدم خدمات مرخص بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو الجراحة أو الصحة السلوكية.
- **الإحالة:** موافقة مقدم الرعاية الأولية على استخدام مقدمي خدمات آخرين في شبكة الخطة الصحية. يلزم إحالة مقدم الرعاية الأولية (PCP) قبل أن يتمكن العضو من رؤية مقدمي خدمة الشبكة الآخرين.
- **خدمات وأجهزة إعادة التأهيل:** علاج لمساعدة الأفراد على التعافي من مرض أو حادث أو إصابة أو عملية جراحية كبيرة.
- **تصريح الخدمة (أو التفويض المسبق):** الموافقة التي قد تكون مطلوبة قبل أن يتمكن العضو من الحصول على بعض الخدمات أو العلاجات أو الأدوية الموصوفة طبيًا. يطلب مقدمو الخدمة تصاريح الخدمة إلى الخطة الصحية للمساعدة في التأكد من أنه يمكن الدفع للمقدم الرعاية مقابل الخدمات التي يقدمونها للعضو.

- **الرعاية التمريضية الحاذقة:** الرعاية الماهرة أو العلاج الذي لا يمكن تقديمه إلا بواسطة ممرضات مرخصات. تشمل أمثلة احتياجات الرعاية التمريضية الحاذقة على ضمادات الجروح المعقدة أو إعادة التأهيل أو التغذية عبر الأنبوب أو الحالة الصحية التي تتغير سريعاً.
- **مرفق الرعاية التمريضية الحاذقة (SNF):** مرفق يضم موظفين ومعدات لتقديم رعاية تمرريض حاذقة وفي معظم الحالات خدمات إعادة تأهيل متخصصة وخدمات صحية أخرى ذات صلة.
- **متخصص:** مقدم خدمات لديه تدريب إضافي على الخدمات في مجال معين من الطب، مثل الجراح. وتُعرف الرعاية التي تتلقاها الأعضاء من الأخصائي باسم الرعاية المتخصصة.
- **جلسة الاستماع العادلة من الولاية:** العملية التي يقوم فيها العضو بتقديم التماس إلى الدولة بشأن قرار اتخذته خطة المرضى. يمكن للأفراد تقديم التماس في جلسة استماع عادلة في حالة عدم استجابة الخطة الصحية أو تقديم قرار بشأن التماس الفرد في الوقت المحدد، أو إذا كان الفرد لا يوافق على قرار الالتماس الخاص بالخطة.
- **الرعاية العاجلة:** الرعاية التي يتلقاها الفرد بسبب مرض أو إصابة تحتاج إلى رعاية طبية بسرعة ويمكن أن تتحول إلى حالة طارئة.



Aetna Better Health® of Virginia

[AetnaBetterHealth.com/Virginia](https://www.AetnaBetterHealth.com/Virginia)

©2023 Aetna Inc.

1187952-VACC-AR