



Ti liv pou manm yo

Diamond State Health Plan, and Delaware Healthy Children Program,
Diamond State Health Plan-Plus ak Diamond State Health Plan-Plus
Long-Term Services and Support (LTSS)



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES



AmeriHealth Caritas

Delaware

Enfòmasyon yo kòrèk nan dat 1^{er} janvyè 2026

www.amerihealthcaritasde.com

Lalwa entèdi zak diskriminasyon

AmeriHealth Caritas Delaware respekte tout lwa federal sou dwa sivil yo epi li pa fè diskriminasyon pou okenn nan rezon sa yo: ras; gwoup etnik; koulè; sèks; relijyon; peyi kote moun nan soti; kwayans; sitiyasyon maryaj; laj; sitiyasyon antanke moun ki te nan lagè Vyetnam oswa antanke veteran lame ki andikape kounye a; nivo revni; idantite seksyèl; andikap sansoryèl, mantal oswa fizik; oswa nenpòt lòt sitiyasyon ki pwoteje anba lwa federal yo oswa lwa Eta yo. AmeriHealth Caritas Delaware pa mete pèsòn sou kote ni li pa trete pèsòn yon fason ki diferan pou okenn nan rezon sa yo: ras; gwoup etnik; koulè; sèks; relijyon; peyi kote moun nan soti; kwayans; sitiyasyon maryaj; laj; sitiyasyon antanke moun ki te nan lagè Vyetnam oswa antanke veteran lame ki andikape kounye a; nivo revni; idantite seksyèl; andikap sansoryèl, mantal oswa fizik; oswa nenpòt lòt sitiyasyon ki pwoteje anba lwa federal yo oswa lwa Eta yo.

AmeriHealth Caritas Delaware bay moun ki andikape yo èd ak sèvis gratis, tankou entèprèt konpetan nan lang siy ak enfòmasyon nan lòt fòm (gwo karaktè, ekriti bray, fòm odyo, fòm elektwonik aksesib ak lòt fòm ankò). Nou bay moun ki pa fò nan anglè yo sèvis gratis pou ede yo nan lang pa yo, tankou entèprèt konpetan ak enfòmasyon ki ekri nan lòt lang.

Si w bezwen jan de sèvis sa yo, kontakte AmeriHealth Caritas Delaware 24 sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** pou Diamond State Health Plan (DSHP) oswa nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** pou Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS).

Si w panse AmeriHealth Caritas Delaware pa t bay sèvis sa yo jan l te sipoze fè sa oswa si w panse li te fè diskriminasyon yon lòt fason akòz yon kesyon ras; gwoup etnik; koulè; sèks; relijyon; peyi kote moun nan soti; kwayans; sitiyasyon maryaj; laj; sitiyasyon antanke moun ki te nan lagè Vyetnam oswa antanke veteran lame ki andikape kounye a; nivo revni; idantite seksyèl; andikap sansoryèl, mantal oswa fizik; oswa nenpòt lòt sitiyasyon ki pwoteje anba lwa federal yo oswa lwa Eta yo, ou kapab depoze yon reklamasyon bay:

- AmeriHealth Caritas Delaware Grievances
P.O. Box 80102, London, KY 40742
1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281) pou DSHP OSA
1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769) pou DSHP-Plus LTSS
- Osinon, ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** pou DSHP oswa nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769) pou DSHP-Plus LTSS** pou depoze yon reklamasyon.

Epitou, ou ka depoze yon plent sou dwa sivil bay Biwo pou Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an, pa mwayen elektwonik, sou pòtay Entènèt yo kreye pou depoze plent bay Biwo pou Dwa Sivil la nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oswa pa mwayen lèt oswa nan telefòn:

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

Multi-language interpreter services

English: You can have this information in other languages and formats, such as large print, Braille, and audio at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. To request language services or other formats, call Member Services 24 hours a day, 7 days a week, at **1-844-211-0966**. For TTY, call **1-855-349-6281**. For pharmacy services, call **1-877-759-6257**. To speak to a nurse 24/7, call **1-844-897-5021**.

Spanish: Puede solicitar esta información en otros idiomas y formatos, como letra grande, Braille y audio, sin costo alguno para usted. También se le puede interpretar esto por teléfono en cualquier idioma. Para solicitar servicios de idiomas u otros formatos, llame a Servicios al Miembro las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-844-211-0966**. Para TTY, llame al **1-855-349-6281**. Para servicios de farmacia, llame al **1-877-759-6257**. Para hablar con un enfermero las 24/7, llame al **1-844-897-5021**.

Simplified Chinese: 您可以免费索取这些信息的其他语言版本及大字印刷、盲文点字、音频等其他格式。您亦可以要求通过电话口译的方式将这些内容翻译为任何语言。如需语言服务或其他格式, 请拨打会员服务部每周 7 天、每天 24 小时全天候提供服务的电话 **1-844-211-0966**。TTY 使用者请拨打 **1-855-349-6281**。如需药房服务, 请拨打 **1-877-759-6257**。如需每周 7 天、每天 24 小时随时与护士交谈, 请拨打 **1-844-897-5021**。

Haitian Creole: Ou ka jwenn enfòmasyon sa yo gratis nan lòt lang oswa nan lòt fòm, tankou nan gwo karaktè, nan Bray oswa sou odyo. Mete sou sa, nou ka entèprete enfòmasyon sa yo nan telefòn nan nenpòt lang. Pou mande yon sèvis nan lang pa w oswa pou mande yon lòt fòm, rele ekip Sèvis pou manm yo 24 è sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-844-211-0966**. Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen yo se **1-855-349-6281**. Pou sèvis famasi, rele nan **1-877-759-6257**. Pou pale ak yon enfimyè 24 è sou 24, 7 jou sou 7, rele nan **1-844-897-5021**.

Gujarati: તમે આ માહિતી અન્ય ભાષાઓ અને સ્વરૂપો જેમ કે વિશાળ છપાઈ, બ્રેઈલ અને ઓડિયોમાં તમને કોઈ ખર્ચ થયા વગર મેળવી શકો છો. તમે આનું બીજી કોઈ ભાષામાં ફોન પર અર્થઘટન પણ કરાવી શકો છો. ભાષા સેવાઓ કે અન્ય સ્વરૂપોની માગણી કરવા, મેમ્બર સર્વિસીસને દિવસના 24 કલાક, અઠવાડિયામાં 7 દિવસ **1-844-211-0966** નંબર પર ફોન કરો. TTY માટે, **1-855-349-6281** નંબર પર ફોન કરો. ફાર્મસી સેવાઓ માટે, **1-877-759-6257** નંબર પર ફોન કરો. કોઈ નર્સ સાથે 24/7 વાતચીત કરવા, **1-844-897-5021** નંબર પર ફોન કરો.

French: Vous pouvez recevoir ces informations dans d'autres langues ou dans d'autres formats, par exemple en gros caractères, en Braille ou au format audio. Vous pouvez également vous faire interpréter ces informations par voie téléphonique dans n'importe quelle langue. Pour demander des services linguistiques ou d'autres formats, appelez l'équipe Services aux membres, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au **1-844-211-0966**. Les utilisateurs du service TTY peuvent composer le **1-855-349-6281**. Pour les services de pharmacie, composez le **1-877-759-6257**. Pour contacter notre service d'infirmiers, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, composez le **1-844-897-5021**.

Korean: 이 정보를 타 언어 또는 확대 문자나 점자, 음성 자료와 같은 타 형태로도 무료로 제공받을 수 있습니다. 또한 이 정보를 어떠한 언어로도 전화상으로 통역 서비스를 통해 전달받을 수 있습니다. 언어 서비스나 타 자료 형태를 요청하려면 주 7일 24시간 언제든지 회원 서비스 **1-844-211-0966**번으로 연락하시기 바랍니다. TTY 사용자는 **1-855-349-6281**번으로 연락하십시오. 약국 서비스는 **1-877-759-6257**번으로 연락하십시오. 주 7일 24시간 언제든지 간호사와 상담하려면 **1-844-897-5021**번으로 연락하십시오.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati, ad esempio in caratteri grandi, Braille e audio. È possibile anche farle tradurre in qualsiasi lingua tramite un servizio di interpretariato telefonico. Per richiedere servizi linguistici o altri formati, chiamare Member Services 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana al numero **1-844-211-0966**. Per TTY, chiamare **1-855-349-6281**. Per i servizi di farmacia, chiamare **1-877-759-6257**. Per parlare con un infermiere 24 ore su 24, 7 giorni su 7, chiamare **1-844-897-5021**.

Vietnamese: Quý vị có thể nhận thông tin này bằng các định dạng và ngôn ngữ khác như bản in khổ lớn, chữ nổi Braille, và bản âm thanh miễn phí. Quý vị cũng có thể nghe diễn giải thông tin này qua điện thoại bằng bất cứ ngôn ngữ nào. Để yêu cầu các dịch vụ ngôn ngữ hoặc các định dạng khác, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ trong ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-844-211-0966**. Người dùng TTY xin gọi số **1-855-349-6281**. Đối với các dịch vụ dược phẩm, xin gọi số **1-877-759-6257**. Để trao đổi với y tá 24/7, xin gọi số **1-844-897-5021**.

German: Diese Informationen stehen Ihnen auch in anderen Sprachen und Formaten, wie Großschrift, Braille und Audio, kostenlos zur Verfügung. Sie können sich diese Informationen auch über das Telefon in jede beliebige Sprache von einem Dolmetscher übersetzen lassen. Um auf diese Sprachdienstleistungen oder andere Formate zuzugreifen, kontaktieren Sie bitte Member Services unter **1-844-211-0966**; dieser Service wird rund um die Uhr, 7 Tage die Woche angeboten. Wählen Sie **1-855-349-6281** bzgl. TTY. Unter **1-877-759-6257** erreichen Sie den Apothekenservice. Unter **1-844-897-5021** erreichen Sie rund um die Uhr eine Krankenschwester.

Tagalog: Maaari mong makuha ang impormasyong ito sa iba pang mga wika at format gaya ng malaking print, Braille, at audio nang walang sisingilin sa iyo. Maaari mo rin itong ipa-interpret sa telepono sa anumang wika. Upang humiling ng mga serbisyo sa wika o iba pang mga format, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo sa **1-844-211-0966**. Para sa TTY, tumawag sa **1-855-349-6281**. Para sa mga serbisyo ng parmasya, tumawag sa **1-877-759-6257**. Upang makipag-usap sa isang nurse nang 24/7, tumawag sa **1-844-897-5021**.

Hindi: यह जानकारी आपको अन्य भाषाओं एवं बड़े अक्षरों, ब्रेल, और ऑडियो जैसे प्रारूपों में निःशुल्क प्राप्त हो सकती है। आप फोन पर इसका किसी भी भाषा में अनुवाद भी करवा सकते हैं। भाषा सेवाओं या अन्य प्रारूपों का अनुरोध करने के लिए, सदस्य सेवाओं को **1-844-211-0966** पर कॉल करें, दिन में 24 घंटे, साप्ताह के 7 दिन। TTY के लिए **1-855-349-6281** पर कॉल करें। फार्मसी सेवाओं के लिए **1-877-759-6257** पर कॉल करें। नर्स से 24/7 बात करने के लिए **1-844-897-5021** पर कॉल करें।

Urdu:

یہ معلومات آپ کو دیگر زبانوں اور بڑے حروف، بریل، اور آڈیو جیسے شکلیں میں مفت حاصل ہو سکتی ہے۔ آپ فون پر اس کا کسی بھی زبان میں ترجمہ بھی کروا سکتے ہیں۔ زبان کی خدمات یا دیگر شکلوں کے لئے درخواست کرنے کے لئے، رکن خدمات کو **1-844-211-0966** پر کال کریں۔ دن میں 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن۔ TTY کے لئے **1-855-349-6281** پر کال کریں۔ فارمیسی خدمات کے لئے **1-877-759-6257** پر کال کریں۔ نرس سے 24/7 بات کرنے کے لئے **1-844-897-5021** پر کال کریں۔

Arabic:

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات وصيغ أخرى، مثل مطبوعة كبيرة، أو بطريقة برايل أو بصيغة صوتية، بدون تكلفة عليك. كما يمكنك الحصول عليها مترجمة عبر الهاتف بأي لغة. لطلب الخدمات اللغوية أو الصيغ الأخرى، اتصل بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-844-211-0966**. رقم الهاتف النصي **1-855-349-6281**. لخدمات الصيدلية اتصل بالرقم **1-877-759-6257**. للتحدث مع ممرضة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، اتصل بالرقم **1-844-897-5021**.

Telugu: మీరు ఈ సమాచారాన్ని ఇతర భాషలు మరియు పెద్ద ప్రింట్, బ్రైల్ మరియు ఆడియో లాంటి ఇతర ఫార్మాట్లలో మీకు ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా పొందగలరు. మీరు దీనిని ఏ భాషలోకి అయినా అనువదించబడి పోనులో కూడా పొందగలరు. భాషా సేవలు లేక ఇతర ఫార్మాట్ల కోసం, రోజుకు 24 గంటలు, వారానికి 7 రోజులు **1-844-211-0966** కు కాల్ చేయండి. టిటివై కోసం, **1-855-349-6281** కు కాల్ చేయండి. ఫార్మసీ సేవల కోసం **1-877-759-6257** కు కాల్ చేయండి. 24/7 నర్సుతో మాట్లాడటానికి, **1-844-897-5021** కు కాల్ చేయండి.

Dutch: Deze informatie is beschikbaar in andere talen en formaten, zoals in grote letters, braille en audio, zonder extra kosten voor u. De informatie kan ook telefonisch door een tolk voor u worden vertaald in elke gewenste taal. Voor verzoeken over vertaaldiensten of andere formaten kunt u de Ledenservice bellen op **1-844-211-0966**, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Voor telex belt u **1-855-349-6281**. Voor apotheekdiensten belt u **1-877-759-6257**. Als u met een verpleegkundige wilt spreken, 24 uur per dag, 7 dagen per week, belt u **1-844-897-5021**.

Byenveni	1	Swen prevantif pou timoun yo.....	41
Kowòdone ki enpòtan	2	Swen pandan yon gwosès	42
Kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Delaware	5	Pwogram Bright Start® pou manm ki ansent yo	42
Kondisyon pou ranpli pou kalifye ak dezenskripsyon	6	Swen pandan yon gwosès	43
Enskripsyon.....	6	Kowòdinasyon swen.....	45
Fason pou rapòte chanjman yo	6	Pwogram jesyon maladi yo	45
Si w pa kalifye ankò pou Medicaid oswa pou AmeriHealth Caritas Delaware	7	Sante konpòtmantal	46
Plan sante w	8	Sèvis ak sipò alontèm (LTSS).....	48
Delaware Healthy Children Program (DHCP).....	9	Kisa sèvis ak sipò alontèm yo (LTSS) ye?	48
Benefis ak sèvis ki kouvri yo.....	10	Sèvis a domisil ak nan kominote a (HCBS) anba direksyon pasyan an	52
Benefis pou swen medikal	10	Responsablite pasyan an	55
Benefis pou swen vizyon.....	23	Dwa ak responsablite w yo	56
Benefis pou swen dantè	23	Reklamasyon, apèl ak odyans san patipri devan Eta a	61
Benefis pou transpò	24	Reklamasyon yo (plent yo)	61
Pwogram Mission GED® a	24	Apèl yo.....	61
Kat CARE	24	Reklamasyon, apèl ak odyans san patipri devan Eta a	62
Otorizasyon alavans	26	Odison san patipri devan Eta yo	63
Swen kontini.....	28	Fwod, gaspiyaj ak abi	65
Fason pou ale kay doktè.....	30	Lòt asirans ak bòdwo.....	66
Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP).....	30	Si w gen yon lòt asirans	66
Fason pou ale kay PCP w.....	30	Si w resevwa yon bòdwo oswa yon relve	66
Fason pou chanje PCP w	33	Lòt detay sou plan an	67
Espesyalis	33	Avi sou chanjman enpòtan yo	67
Pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati rezo a	33	Devouman pou bay swen kalite	67
Swen ijans, swen rapid ak lòt kalite swen	35	Evalyasyon nouvo teknoloji yo.....	67
Ijans	35	Enstriksyon medikal alavans	68
Swen rapid.....	35	Desizyon ki defavorab sou benefis yo	68
Sèvis lopital.....	36	Fason pou rapòte abi, neglijan ak esplwatasyon.....	69
Swen woutin	36	Ensidan kritik yo	69
Sèvis pòs-estabilizasyon	36	Pwosesis egzamen nan men konfrè.....	69
Fason pou jwenn swen lè w ap vwayaje	37	Avi sou pratik konfidansyalite yo	70
Liy enfimye 24/7 la	37	Ki lòt fason nou kapab itilize oswa divilge enfòmasyon sante w yo?.....	75
Telemedsin	37	Responsablite nou yo.....	76
AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth, atravè MDLive	38	Chanjman nan dispozisyon ki nan avi sa a	76
Famasi	39	Ou gen kesyon?.....	76
Medikaman sou preskripsyon	39	Lis mo ak ekspresyon	77
Medikaman yo vann san preksipsyon.....	39		
Otorizasyon alavans pou medikaman yo	39		
Famasi	40		
Swen prevantif pou adilt yo	41		

Yon nòt espesyal ki soti nan AmeriHealth Caritas Delaware

AmeriHealth Caritas Delaware se yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO), oswa yon plan sante, ki la pou ou menm ak manm fanmi w ki asire yo ka jwenn swen nou bezwen yo. Nou ede w ak manm fanmi w ki asire yo rete an sante. Nou travay pou yo trete w ak manm fanmi w ki asire yo avèk respè ak diyite nou merite a. Epitou, nou travay pou ou menm ak manm fanmi w ki asire yo jwenn sèvis swen sante yo yon fason ki prive e ki konfidansyèl. AmeriHealth Caritas Delaware gen anpil sousi pou ou.

Misyon nou

Misyon AmeriHealth Caritas Delaware a se ede moun:

- Jwenn swen.
- Rete anfòm.
- Bati kominote ki an sante.

Fason nou ka ede w

Ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo disponib pou ede w 24 sou 24, 7 jou sou 7. Nou ka ede w jwenn repons pou kesyon sa yo:

- Kijan mwen ka jwenn swen medikal?
- Kijan mwen ka chwazi pwofesyonèl sante prensipal mwen an (primary care provider, PCP) e kijan mwen ka jwenn yon baz medikal?
- Kijan mwen ka jwenn yon pwofesyonèl sante konpòtmantal?
- Kijan mwen ka jwenn dosye medikal mwen yo?
- Kijan mwen ka jwenn yon lis ki gen tout pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Delaware yo?
- Ki sèvis ak benefis ki kouvri?
- Kijan mwen ka jwenn enfòmasyon sou sèvis pou moun ki gen bezwen espesyal yo?
- Kisa pou m fè si m resevwa yon bòdwo?
- Kijan mwen ka depoze yon reklamasyon oswa yon apèl?

Rele nou nan **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** pou DSHP oswa nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)** pou DSHP-Plus LTSS pou pale avèk yon reprezantan

ekip sèvis pou manm yo 24 sou 24, 7 jou sou 7. Osinon, ale sou www.amerihealthcaritasde.com.

Sou Entènèt

Ou kapab jwenn sa ou bezwen byen fasil sou sitwèb nou an.

Ale sou www.amerihealthcaritasde.com pou jwenn enfòmasyon sa yo:

- Èd pou jwenn yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante. Konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou Entènèt nou an pou jwenn yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki toupre w.*
- Benefis ak sèvis.
- Enfòmasyon sou swen sante prevantif ak tès depistaj ki rekòmande yo.
- Avi sou pratik konfidansyalite yo anba lwa ki rele Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA).
- Dwa ak responsablite manm yo.
- Reklamasyon, apèl ak odyans san patipri devan Eta a.
- Sèvis kominote.
- Kowòdone.
- Pòtay pou manm yo.

Si w pa gen aksè nan Entènèt, w ap jwenn pifò nan enfòmasyon ki mansyone anwo yo nan ti liv sa a. Si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo.

* Lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou Entènèt la bay non, adrès, nimewo telefòn ak sètifikasyon nan Board la pou pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo nou an. Epitou, ou ka ale sou www.healthgrades.com. Sit sa a bay plis enfòmasyon sou pwofesyonèl sante yo, tankou lekòl medsin kote yo te fè etid yo ak kote yo te jwenn fòmasyon yo antanke etidyan rezidan. Si w pa gen aksè nan Entènèt, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn lis sa a sou fòm papye.

Lòt lang ak lòt fòma

AmeriHealth Caritas Delaware ka bay manm yo enfòmasyon alekri nan lòt lang ki pa anglè ak nan lòt fòma pou moun ki gen difikilte pou wè. Ou kapab jwenn enfòmasyon sa yo san sa pa koute w anyen.

Lòt lang ak lòt fòm (suit)

Tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo pou mande enfòmasyon pou manm yo, san wete ti liv pou manm yo, nan yon lòt lang oswa yon lòt fòm. Si w pa pale anglè, nou ka ede w. Sèvis liy lang nou an genyen reprezantan ki pale lòt lang ki pa anglè.

Genyen sèvis nan lang siy ameriken (American Sign Language, ASL) ki disponib si w kontakte ekip sèvis pou manm yo. Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo de semèn anvan dat sèvis la pou mande sèvis ASL la.

Si PCP w oswa espesyalis ou pa ka ba w yon entèprèt pou randevou w la, AmeriHealth Caritas Delaware ap fè w jwenn yon entèprèt pou ede w. Sèvis entèprèt yo pa p koute w anyen. Rele ekip sèvis pou manm yo pou kontakte liy lang lan pou jwenn sèvis entèprèt la.

Konpetans kiltirèl

Objektif pwogram kiltirèl nou an se veje pou tout manm nou yo, san wete manm ki pa pale anglè byen yo, manm ki soti nan diferan kilti yo ak manm ki fè pati diferan gwoup etnik yo, kèlkeswa sèks yo, oryantasyon seksyèl yo oswa idantite seksyèl yo, ka gen aksè nan sèvis swen sante ki bon kalite. Nou rekonèt se responsablite pa nou, ansanm ak pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezon nou an, pou nou bay chak manm enfòmasyon sou sante ak sèvis sante ki apwopriye pou satisfè bezwen yo.

TTY

Si w soud oswa si w pa tande byen, nimewo TTY nou an se **1-855-349-6281** pou DSHP oswa **1-855-362-5769** pou DSHP-Plus LTSS. Epitou, ou ka rele sèvis relè Delaware a nan **711** oswa nan **1-800-232-5460**.

Kowòdone ki enpòtan

Ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo

pou DSHP.....**1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**

pou DSHP-Plus LTSS.....**1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

Disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Ekip sèvis famasi pou manm yo.....**1-877-759-6257**

Disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Defansè manm.....**1-833-669-7674**

Yon defansè manm se yon moun k ap travay pou plan an ki la pou ede manm yo, pwofesyonèl sante yo ak jesyonè dosye yo pou manm yo ka jwenn swen, pou pwograme randevou yo, e pou fasilite pwosesis reklamasyon ak apèl yo.

Liy asistans enfimye 24/7.....**1-844-897-5021**

Liy asistans enfimye 24/7 nou an se yon sèvis konfidansyèl ou ka rele 24 sou 24, 7 sou 7. Enfimye ki fòm yo ka reponn kesyon ou genyen yo sou sante w epi yo ka ba w enfòmasyon lè PCP w pa disponib. Yo ka ede w deside ki kalite swen ou bezwen.

Lè ou rele liy asistans enfimye 24/7 la, enfimye a pral:

- Poze w kèk kesyon sou sante w.
- Ba w enfòmasyon pou ede w pran swen tèt ou lakay ou lè sa apwopriye.
- Ba w enfòmasyon pou ede w deside ki lòt swen ou ka bezwen.

Byenveni

Sante konpòtmantal

pou DSHP.....1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)
pou DSHP-Plus LTSS.....1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)

Sèvis pou kriz sante konpòtmantal 24/7

Sèvis pou kriz sante konpòtmantal yo disponib nan tout Eta a nan men Divizyon pou Abi Sibstans ak Sante Mantal Delaware a.

Liy asistans pou ka suisid ak kriz.....988

Zòn nò Delaware (konte New Castle).....1-800-652-2929

Zòn sid Delaware (konte Kent ak Sussex).....1-800-345-6785

Moun k ap travay pou sèvis entèvansyon pou kriz la disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou ede moun k ap travèse gwo pwoblèm nan lavi pèsònèl yo oswa nan fanmi yo. Pwoblèm sa yo se kapab depresyon, anksyete, santiman dezespwa, anvi touye tèt yo, fo lide, paranoya, abi dwòg oswa alkòl, ak gwo chanjman ki fèt nan lavi yo tankou pèdi yon djòb oswa pèdi yon relasyon ki enpòtan. Manm yo kapab rele oswa ale nan sit entèvansyon pou kriz ki pi pre yo a:

Zòn nò Delaware	Zòn sid Delaware
Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) Fernhook Building 14 Central Avenue New Castle, DE 19720 1-302-577-2484	Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) 700 Main Street (pòt ki dèyè a) Ellendale, DE 19941 1-302-424-5550
Recovery Innovations Crisis/Restart Program 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19713 Restart Program: 1-302-300-3100 Crisis Center: 1-302-318-6070	Recovery Response Center 700 Main Street Ellendale, DE 19941 1-302-424-5660

Kowòdinasyon swen

Si w gen kesyon sou pwogram kowòdinasyon swen an, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo nan **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)**.

Jesyon dosye LTSS

Si w gen kesyon sou pwogram jesyon dosye LTSS la, tanpri kontakte ekip jesyon dosye AmeriHealth Caritas Delaware a nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

Sèvis transpò ModivCare

Delaware Medicaid bay sèvis transpò lè pa gen ijans.

Transpò lè pa gen ijans.....1-866-412-3778

Liy asistans Where's My Ride?1-866-896-7211

Liy asistans pou fwod, gaspiyaj ak abi AmeriHealth Caritas Delaware a.....1-866-833-9718

**Ou kapab ekri ekip sèvis pou manm
AmeriHealth Caritas Delaware yo nan:**

AmeriHealth Caritas Delaware
P.O. Box 80100
London, KY 40742-0100

**Pou mande dosye medikal ou,
tanpri kontakte:**

Attn: Compliance Department
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713
Faks: 1-302-722-4355

Kowòdone pou ajans Eta yo

Jesyonè benefis sante — Enskripsyon.....1-800-996-9969

Rele nimewo sa a pou konsèy sou chwa MCO, oubyen pou enskri oswa pou dezenskri nan yon plan sante.

Eta Delaware, Divizyon Sèvis Sosyal

Ekip relasyon ak kliyan yo.....1-800-372-2022 oswa 1-302-571-4900

Sant pou rapòte chanjman yo.....1-866-843-7212

Liy pou ede moun kite tabak nan Delaware.....1-866-409-1858

Jwenn biwo Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware (DHSS) ki nan zòn pa w sou dhss.delaware.gov.

Nimewo idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware mwen an (ekri nimewo w):_____

Nimewo idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware pou lòt manm fanmi mwen:_____

Pwofesyonèl sante prensipal (PCP) oswa baz medikal mwen:_____

PCP oswa baz medikal pitit mwen:_____

Pwofesyonèl sante konpòtmantal mwen:_____

Pwofesyonèl sante konpòtmantal pitit mwen:_____

Dantis mwen:_____

Dantis pitit mwen:_____

Kowòdinatè swen AmeriHealth Caritas Delaware mwen:_____

Kowòdinatè swen AmeriHealth Caritas Delaware pitit mwen:_____

Jesyonè dosye LTSS AmeriHealth Caritas Delaware mwen:_____

Kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Delaware

Apre ou enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware, w ap jwenn yon kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware. Si w pa t resevwa kat ou oswa si w te pèdi l, tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo pou mande yon nouvo kat. Manm yo kapab mande yon nouvo kat sou pòtay pou manm yo tou. Kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Delaware w enpòtan anpil. Kenbe l sou ou toutan.

Si w bezwen itilize benefis ou yo pou swen medikal, pou famasi, pou sante mantal oswa pou abi sibstans anvan ou resevwa kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Delaware w, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo.

Kat idantifikasyon Medicaid ki soti nan Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware (DHSS)

Epitou, w ap jwenn yon kat idantifikasyon Medicaid nan men DHSS. Si w pèdi kat idantifikasyon Medicaid ou, rele ekip relasyon ak kliyan Delaware Medicaid la nan **1-866-843-7212** oswa nan **1-302-571-4900**.

Tanpri kenbe tout kat yo. Si w bezwen èd oswa si w gen kesyon sou kat ou yo, rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Sa ou bezwen konnen sou kat idantifikasyon asirans sante w yo

Se pou w montre kat asirans sante w chak lè ou ale kay doktè oswa nan famasi, san wete nan randevou pou sante konpòtmantal yo. Ou gen pou montre:

- Kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware w.
- Kat idantifikasyon Medicaid ou.
- Nenpòt lòt kat asirans sante ou genyen.

Li enpòtan pou w toujou gen tout kat ou yo sou ou.

Yon egzanp ki montre jan kat idantifikasyon w ye

Diamond State Health Plan

Member name
John L Doe

AmeriHealth Caritas Delaware ID
123456789

Sex: **M**

Date of birth: **MM/DD/YYYY**

State ID: **1234567890123**

Copays
ER: \$0 PCP: \$0 SPEC: \$0 RX(G): RX(B): DENTAL: \$0

Limits may apply to some services.

Primary doctor
PCP first name, PCP last name

Group name

PCP phone number
X-XXX-XXX-XXXX

Effective date
MM/DD/YYYY

Not transferable

Delaware

www.amerhealthcaritasde.com

Always carry your AmeriHealth Caritas Delaware card. You'll need it to get your benefits. Go to your AmeriHealth Caritas Delaware primary care provider (PCP) for medical care.

Emergency room: Go to an emergency room near you if you believe your medical condition may be an emergency. If you get emergency care, please notify your PCP.

Out-of-area care: Report out-of-area care to AmeriHealth Caritas Delaware and your PCP within 48 hours.

Mental health, drug, and alcohol services: Call Member Services at **1-844-211-0966**.

AmeriHealth Caritas Delaware
Claims Processing
P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100

Member Services
1-844-211-0966

TTY
1-855-349-6281

Provider Services and prior authorization
1-855-707-5818

Report Medicaid fraud
1-866-833-9718

To speak with a nurse anytime
1-844-897-5021

Pharmacy Member Services
1-877-759-6257 or **TTY 711**

Pharmacy RxBIN #**019595**
Pharmacy RxPCN #**PRX00771**
Pharmacy Provider Services: **1-855-251-0966**

All other insurance payers must be billed before AmeriHealth Caritas Delaware, payer of last resort.

Diamond State Health Plan-Plus

Member name
John L Doe

AmeriHealth Caritas Delaware ID
123456789

Sex: **M**

Date of birth: **MM/DD/YYYY**

State ID: **1234567890123**

Copays
ER: \$0 PCP: \$0 SPEC: \$0 RX(G): RX(B): DENTAL: \$0

Limits may apply to some services.

Primary doctor
PCP first name, PCP last name

Group name

PCP phone number
X-XXX-XXX-XXXX

Effective date
MM/DD/YYYY

Not transferable

Delaware

www.amerhealthcaritasde.com

Always carry your AmeriHealth Caritas Delaware card. You'll need it to get your benefits. Go to your AmeriHealth Caritas Delaware primary care provider (PCP) for medical care.

Emergency room: Go to an emergency room near you if you believe your medical condition may be an emergency. If you get emergency care, please notify your PCP.

Out-of-area care: Report out-of-area care to AmeriHealth Caritas Delaware and your PCP within 48 hours.

Mental health, drug, and alcohol services: Call Member Services at **1-855-777-6617**.

AmeriHealth Caritas Delaware
Claims Processing
P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100

Member Services
1-855-777-6617

TTY
1-855-362-5769

Provider Services and prior authorization
1-855-707-5818

Report Medicaid fraud
1-866-833-9718

To speak with a nurse anytime
1-844-897-5021

Pharmacy Member Services
1-888-987-6396 or **TTY 711**

Pharmacy RxBIN #**019595**
Pharmacy RxPCN #**PRX00771**
Pharmacy Provider Services: **1-855-294-7048**

All other insurance payers must be billed before AmeriHealth Caritas Delaware, payer of last resort.

Li fasil pou jwenn swen grasa AmeriHealth Caritas Delaware.

Enskripsyon

Si w kalifye pou Medicaid, Divizyon Sèvis Sosyal Delaware a ap ba w posiblite chwazi yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO) pou ou ak manm fanmi w ki asire yo. Si w pa chwazi yon MCO, n ap asiyen w youn otomatikman. Yon jesyonè benefis sante Medicaid ka ede w si w:

- Deside chanje plan.
- Gen kesyon sou plan sante ou ka chwazi yo.

Pou pale avèk yon jesyonè benefis sante, ou ka rele nan **1-800-996-9969**.

Fè evalyasyon sou risk sante w

Aprè ou enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware, w ap jwenn yon dosye akèy. L ap gen enfòmasyon sou benefis ak sèvis ou yo. Dosye a genyen yon evalyasyon sou risk sante (Health Risk Assessment, HRA) tou. Se pou w li epi reponn chak kesyon selon sa ou konnen. Voe evalyasyon an ban nou pa lapòs nan anvlòp ki gen adrès sou li a ki nan dosye akèy ou.

Fason pou chanje plan benefis sante w

Lè ou enskri nan yon plan sante, ou gen yon peryòd 90 jou pou chanje plan. Epitou, ou gen posiblite chanje plan chak ane pandan peryòd enskripsyon ouvè a ki kòmanse 1^{re} oktòb e ki fini 31 oktòb. Si w vle chanje plan, tanpri rele jesyonè benefis sante a nan **1-800-996-9969**.

Fason pou rapòte chanjman yo

Fason pou ajoute oswa pou retire manm

Si w gen yon tibebe ki fèk fèt oswa si w bezwen ajoute yon nouvo manm nan fanmi w, tanpri rele sant pou rapòte chanjman DHSS la nan prevantif. Epitou, se pou w fè sant pou rapòte chanjman yo konnen si yon manm fanmi w mouri oswa pa rete lakay ou ankò.

Si w demenaje

Si w demenaje nan yon nouvo adrès oswa si w chanje nimewo telefòn, rele sant pou rapòte chanjman DHSS la nan **1-866-843-7212**.

Aprè sa, ou ta dwe rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo pou mete enfòmasyon w yo ajou.

Epitou, manm Diamond State Health Plan-Plus LTSS yo dwe fè jesyonè dosye yo konnen si yo demenaje oswa si youn nan kowòdone yo chanje.

Blesi ki gen rapò ak aksidan oswa ak travay

Tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo tousuit si youn nan sitiyasyon sa yo rive:

- Yon demann dedomajman pou yon aksidan travay.
- Yon aksyon lajistis k ap fèt pou yon blesi pèsònèl oswa pou yon fot yon pwofesyonèl sante fè.
- Yon aksidan machin.
- Yon blesi oswa yon swen medikal kote yon lòt konpayi asirans oswa yon avoka te enplike oswa pral enplike.

Kondisyon pou ranpli pou kalifye ak dezenskripsyon

Si w pa kalifye ankò pou Medicaid oswa pou AmeriHealth Caritas Delaware

W ap pèdi benefis AmeriHealth Caritas Delaware w yo (w ap dezenskri nan AmeriHealth Caritas Delaware) si:

- Ou pa kalifye ankò pou Medicaid oswa pou AmeriHealth Caritas Delaware.
- Ou demenaje yon kote ki pa nan Delaware.
- Gen prèv ki montre ou te patisipe nan yon zak fwod, fo papyè, oubyen itilizasyon san otorizasyon oswa abi sèvis medikal.
- Ou rive nan dat dezenskripsyon ou mande a vin anvigè. (Gade anba a pou konnen kilè ou ka mande dezenskri.)
- Ou enskri nan yon pwogram ki pa kalifye pou Diamond State Health Plan oswa pou Diamond State Health Plan-Plus.
- Ou pa ranpli dokiman ki nesesè yo pou renouvle enskripsyon w.
- Ou entènè nan yon enstitisyon piblik.

Ou pa p pèdi benefis AmeriHealth Caritas Delaware w yo si:

- Eta sante w chanje.
- Ou kòmanse itilize plis sèvis swen sante.

Ou kapab mande dezenskri nan AmeriHealth Caritas Delaware:

- Pou nenpòt rezon, nenpòt lè. Sa ka gen ladan l bagay sa yo ak lòt bagay ankò:
 - Ou demenaje yon kote ki pa nan Delaware.
 - Ou pa kapab jwenn sèvis ki kouvri ni jwenn tretman nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki kouvri.

- Ou bezwen swen espesyalize pou yon pwoblèm sante kwonik epi ou menm, AmeriHealth Caritas Delaware ak Eta a panse w ap jwenn pi bon swen oswa w ap jwenn swen ki pi apwopriye si w chanje plan sante.

- Ou resevwa swen ki move kalite.

- Ou mande yon sèvis AmeriHealth Caritas Delaware pa kouvri akòz yon objeksyon moral oswa relijye.

- Nenpòt lè, si w pa kapab jwenn tout sèvis ou mande yo nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a, pou evite yon risk ki pa nesesè pou ou.
- Nenpòt lè, si Eta a bay plan an yon sanksyon ki fè li vin anba yon jesyon tanporè oswa ki fè l oblije peye yon penalite finansye.

Ou dezenskri nan AmeriHealth Caritas Delaware apati premye jou mwa ki vin apre a.

Si w gen kesyon sou Medicaid, tanpri kontakte ekip relasyon ak kliyan Delaware Medicaid la nan **1-866-843-7212** oswa nan **1-302-571-4900**.

Si w gen kesyon sou AmeriHealth Caritas Delaware, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo.

Anpil manm ki jwenn asirans sante nan men Delaware Medicaid enskri nan pwogram swen jere Diamond State Health Plan (DSHP), Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus) oswa Diamond State Health Plan-Plus Long Term Services and Support. Yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO) se yon plan sante ki kowòdone swen w yo. AmeriHealth Caritas Delaware se MCO w. Benefis ou resevwa yo nan men AmeriHealth Caritas Delaware depann de kalite asirans ou jwenn nan men Delaware Medicaid.

AmeriHealth Caritas Delaware pran angajman pou l sèvi w. Pou satisfè bezwen w yo, nou bezwen pou w ede nou. Tanpri sonje pou:

- Fè biwo DHSS ou a, AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl sante w yo konnen nenpòt chanjman ki ka afekte enskripsyon w, bezwen w yo nan domèn swen sante oswa benefis ou yo. Men kèk egzanp, san pa gen limit nan sa:
 - Ou ansent.
 - Ou akouche.
 - Adrès/nimewo telefòn ou chanje.
 - Ou menm oswa youn nan pitit ou yo gen yon lòt asirans sante.
 - Ou genyen yon sitiyasyon medikal espesyal.
 - Kantite moun ki nan fanmi w chanje.
 - Ou demenaje yon kote ki pa nan menm konte oswa ki pa nan menm Eta a.
- Veye pou biwo DHSS lokal ou a genyen enfòmasyon ki ajou pou ou. Pou rapòte yon chanjman (tankou youn nan sa ki mansyone kòm egzanp anwo a), rele DHSS nan **1-866-843-7212**.
- Travay avèk AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl sante nou yo. Sa vle di suiv enstriksyon nou ba w yo sou AmeriHealth Caritas Delaware epi suiv enstriksyon pwofesyonèl sante w yo ba w yo pou swen w yo. Sa gen ladan l:
 - Pran randevou ak pwofesyonèl sante w.
 - Anile randevou w yo lè ou pa kapab ale.
 - Rele AmeriHealth Caritas Delaware lè ou gen kesyon.
- Trete pwofesyonèl sante w yo ak anplwaye yo avèk respè ak diyite.
- Pale avèk pwofesyonèl sante w pou nou ka mete nou dakò sou objektif ou yo pou tretman w, depi ou kapab fè sa.
- Pale avèk pwofesyonèl sante w pou konprann eta sante w, depi ou kapab fè sa.

Si w gen kesyon sou responsablite w yo oswa si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Delaware Healthy Children Program (DHCP)

Pwogram yo rele Delaware Healthy Children Program nan (DHCP) bay timoun ki pa gen lòt asirans sante yo yon asirans sante. Manm yo gen 18 lane oswa mwens. Manm yo ka kalifye epi y ap peye yon prim selon revni fwaye a. Pa gen fanmi ki peye plis pase \$25 chak mwa.

Men kèk kondisyon k ap pèmèt ou konnen si pitit ou kalifye pou pwogram sa a:

- Li se yon rezidan Eta Delaware.
- Li gen 18 lane oswa mwens.
- Li pa gen lòt asirans sante.
- Li se yon sitwayen ameriken oswa yon rezidan legal ki pa sitwayen.
- Li nan yon fanmi ki anba limit revni DHSS tabli a.
- Li pa sou kont yon anplwaye Eta Delaware a.
- Li pa asire anba pwogram Medicaid la.

Genyen twa metòd ki fasil pou w aplike pou Delaware Healthy Children Program nan:

- Aplike sou Entènèt grasa Delaware ASSIST sou **<https://assist.dhss.delaware.gov>**.
- Enprime epi ranpli fòm aplikasyon an sou **<http://dhss.delaware.gov/dhss/dmma/dhcpapply.html>** epi voye l pa lapòs bay:
 - Delaware Healthy Children Program
P.O. Box 950
New Castle, DE 19720
- Rele DHCP nan **1-800-996-9969** epi mande pou l voye yon aplikasyon ba w pa lapòs.

Ale sou **dhss.delaware.gov/dhss/dmma/dhcp.html** pou jwenn plis enfòmasyon sou DHCP.

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis pou swen medikal

Se DHSS Delaware a ki deside ki benefis ak sèvis ki kouvri w ap resevwa. Se pou w itilize yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware la pou jwenn benefis ak sèvis sa yo, sof si:

- Sèvis ou bezwen yo se sèvis ijans.
- Sèvis ou bezwen yo se sèvis planin. Ou kapab chwazi nenpòt pwofesyonèl sante ki bay sèvis planin, san wete sa ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a (sof pou manm Delaware Healthy Children Program yo).
 - Manm Delaware Healthy Children Program yo sipoze itilize yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a pou sèvis planin yo.
- Ou dwe jwenn yon otorizasyon alavans (apwobasyon alavans) pou itilize yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a.

Men yon lis benefis ak sèvis ki kouvri yo, ansanm ak limit ki aplike yo. Se plan Delaware Medicaid Eta a ki kouvri kèk nan sèvis sa yo. Men sèvis sa yo:

- Sèvis dantè, kounye a san ko-peman.
- Sèvis swen pedyatrik yo preskri ki dire plis tan (prescribed pediatric extended care, PPEC) pou timoun ki depann de sèvis medikal ak teknoloji pou yo viv.
- Transpò medikal ki pa ijan (sa pa disponib pou Delaware Healthy Children Program nan).

- Sèvis espesyalize pou moun ki rete nan yon mezon retrèt yo pa fè pati sèvis ki kouvri yo.
- Sèvis pou anplwa ak lòt sipò menm jan yo bay atravè pwogram Pathways yo pou manm ki kalifye yo.
- Sèvis sante konpòtmantal jan sa esplike nan **paj 46**.

Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn enfòmasyon sou fason ou kapab jwenn sèvis sa yo nan men Eta a.

Genyen kèk nan sèvis sa yo plan Delaware Medicaid Eta a oswa AmeriHealth Caritas Delaware pa kouvri. Men kèk nan sèvis sa yo:

- Sèvis ki pa nesesè pou rezon medikal.
- Avòtman, sof nan kèk sitiyasyon.
- Tretman pou enfètilitè.
- Sèvis kosmetik.
- Sèvis yo bay deyò zòn kontinantal Etazini an. (Li entèdi pou bay yon peman dirèk oswa endirèk pou yon moun oswa yon òganizasyon ki pa nan peyi a.)

Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn yon lis ki gen tout sèvis ki pa kouvri yo oswa si w gen kesyon.

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis ak sèvis ki kouvri yo			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Vizit kay doktè (vizit woutin, egzamen medikal ak vizit lè manm nan malad)	✓	✓	✓
Vizit prevantif kay doktè pou tibebe ak timoun, ak vaksen	✓	Pa kouvri	Pa kouvri
Sèvis sante konpòtmantal san pasyan an pa entène	✓ Pou manm ki poko gen 18 lane yo, AmeriHealth Caritas Delaware kouvri 30 vizit chak ane san pasyan an pa entène. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki peye lè gen plis pase 30 vizit.	✓ Pou manm ki poko gen 18 lane yo, AmeriHealth Caritas Delaware kouvri 30 vizit chak ane san pasyan an pa entène. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki peye lè gen plis pase 30 vizit.	✓ Pou manm ki poko gen 18 lane yo, AmeriHealth Caritas Delaware kouvri 30 vizit chak ane san pasyan an pa entène. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki peye lè gen plis pase 30 vizit.
Tès ak etid, analiz nan laboratwa ak radyografi	✓	✓	✓
Sèvis prevansyon, tankou mamografi, kolonoskopi ak vizit prevantif pou adilt	✓	✓	✓
Sèvis radyoloji, san wete imajri ki envazif ak imajri ki pa envazif	✓ (Lè sa nesese pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesese pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesese pou rezon medikal)
Egzamen obstetrik/jinekoloji ak fwoti vajinal ki pou fèt chak ane a	✓	✓	✓
Swen prenatal ak pòspatòm, san wete akouchmann, admisyon nan yon sant akouchman, swen pou tibebe ki fèk fèt yo ak vizit a domisil pou manman ki fèk akouche e ki egzeye bonè yo	✓	✓	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis ak sèvis ki kouvri yo			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Planin	✓	✓	✓
Sèvis repi pedyatrik pou manm ki gen 20 lane oswa mwens yo ki gen yon pwoblèm sante fizik oswa konpòtmantal ki anpeche yo pran swen tèt yo.	✓	✓	Pa kouvri
Sèvis depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman (EPSDT), tankou depistaj sante prevantif peryodik ak lòt sèvis dyagnostik ak tretman ki nesèsè pou manm yo ki gen 20 lane oswa mwens	✓	Pa kouvri	Pa kouvri
Famasi	✓	✓	✓
Sèvis jesyon dosye ak kowòdi-nasyon swen	✓	✓	✓
Sèvis vizyon: egzamen woutin pou je yo	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)
Sèvis vizyon: linèt oswa vè kontak	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)	✓ (Kouvri yon fwa chak 12 mwa)
Sèvis dantè pou adilt (ki gen 21 lane oswa plis): Plan an ofri sa kounye a san ko-peman	✓ Maksimòm pou pwogram nan chak ane \$1 000 Maksimòm siplemantè pou ka ijans pou chak moun: \$1 500	✓ Maksimòm pou pwogram nan chak ane \$1 000 Maksimòm siplemantè pou ka ijans pou chak moun: \$1 500	✓ Maksimòm pou pwogram nan chak ane \$1 000 Maksimòm siplemantè pou ka ijans pou chak moun: \$1 500

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis ak sèvis ki kouvri yo			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Sèvis sante konpòtmantal lè pasyan an entène	✓ Adilt (ki gen 18 lane oswa plis). Se DSCYF Delaware ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis.	✓ Adilt (ki gen 18 lane oswa plis). Se DSCYF Delaware ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis.	✓ Adilt (ki gen 18 lane oswa plis). Se DSCYF Delaware ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis.
Sèvis nan men yon pwofesyonèl sante konpòtmantal ki gen lisans	✓ Yon maksimòm 30 vizit san pasyan an pa entène chak ane pou manm ki poko gen 18 lane yo; apre 30 vizit, se DSCYF ki bay sèvis yo. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.	✓ Yon maksimòm 30 vizit san pasyan an pa entène chak ane pou manm ki poko gen 18 lane yo; apre 30 vizit, se DSCYF ki bay sèvis yo. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.	✓ Yon maksimòm 30 vizit san pasyan an pa entène chak ane pou manm ki poko gen 18 lane yo; apre 30 vizit, se DSCYF ki bay sèvis yo. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.
Sèvis pou adiksyon pou pasyan ki pa entène ak sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl	✓ Se DSCYF ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.	✓ Se DSCYF ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.	✓ Se DSCYF ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo.

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis ak sèvis ki kouvri yo			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Sèvis tretman pou twoub abi sibstans (Substance Use Disorder, SUD)	✓ Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo, sof pou detoksifikasyon entansif anba jesyon medikal pou pasyan ki entène yo.	✓ Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo, sof pou detoksifikasyon entansif anba jesyon medikal pou pasyan ki entène yo.	✓ Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, se Eta a ki responsab pou sèvis sa yo, sof pou detoksifikasyon entansif anba jesyon medikal pou pasyan ki entène yo.
Sèvis tretman asiste ak medika-man (MAT)	✓	✓	✓
Analiz konpòtmantal aplike	✓ Manm (ki gen 20 lane oswa mwens) ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis	✓ Manm (ki gen 20 lane oswa mwens) ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis	✓ Manm (ki gen 20 lane oswa mwens) ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis
Vizit kay espesyalis	✓	✓	✓
Transplantasyon ògàn	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal ak dokiman ki nesèsè yo)	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal ak dokiman ki nesèsè yo)	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal ak dokiman ki nesèsè yo)
Sèvis chiwopratik	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesèsè pou rezon medikal)
Sèvis nan sant sante ki kalifye anba règ federal yo	✓	✓	✓
Lopital: swen lè pasyan an entène ak/oswa lè li pa entène	✓	✓	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis ak sèvis ki kouvri yo			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Sèvis nan yon sant chirijikal anbilatwa	✓	✓	✓
Operasyon: lè pasyan an entènè ak/oswa lè li pa entènè	✓	✓	✓
Transpò nan anbilans	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Sèvis enfimye prive ak sèvis swen sante a domisil	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Ekipman medikal dirab (DME)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Fizyoterapi, òtofonik ak egoterapi	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Sèvis nan yon etablisman swen enfimye espesyalize	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal, pou yon maksimòm 30 jou chak ane)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal, pou yon maksimòm 30 jou chak ane)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Sèvis ospis	✓	✓	✓

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Sèvis	Kouvri
Vizit kay doktè (vizit woutin, egzamen medikal ak vizit lè manm nan malad)	✓
Vizit prevantif kay doktè pou tibebe ak timoun, ak vaksen	✓
Tès ak etid, analiz nan laboratwa ak radyografi	✓
Sèvis radyoloji, san wete imajri ki envazif ak imajri ki pa envazif	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Sèvis	Kouvri
Egzamen obstetrik/jinekoloji ak fwoti vajinal	✓
Swen prenatal ak pòspatòm, san wete akouchmann, sant akouchman, swen pou tibebe ki fèk fèt yo ak vizit a domisil pou manman ki fèk akouche e ki egzeye bonè yo	✓
Planin	✓
Sèvis depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman (EPSDT), tankou depistaj sante prevantif peryodik ak lòt sèvis dyagnostik ak tretman ki nesèsè pou manm yo ki poko gen 21 lane	✓

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Sèvis	Kouvri
Famasi	✓
Sèvis kowòdinasyon swen	✓
Egzamen woutin pou je yo	✓ Kouvri yon fwa chak 12 mwa
Linèt oswa vè kontak	✓ Linèt oswa vè kontak yon fwa chak 12 mwa
Sèvis sante konpòtmantal lè pasyan an entènè	✓ Se DSCYF Delaware ki bay sèvis yo
Sèvis nan men yon pwofesyonèl sante konpòtmantal ki gen lisans	✓ Yon maksimòm 30 vizit san pasyan an pa entènè chak ane pou manm ki poko gen 18 lane yo; apre 30 vizit, se DSCYF ki bay sèvis yo.
Tretman ki asiste ak medikaman (Medication Assisted Treatment, MAT), san wete sèvis pou adiksyon pou pasyan ki pa entènè yo ak sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl	✓ Se DSCYF ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis pou adiksyon nan yon etablisman rezidansyèl.
Sèvis tretman pou twoub abi sibstans (Substance Use Disorder, SUD)	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Sèvis	Kouvri
Vizit kay espesyalis	✓
Lopital: swen lè pasyan an entènè oswa lè li pa entènè	✓
Sèvis nan sant sante ki kalifye anba règ federal yo	✓
Sant sèvis anbilatwa	✓
Transplantasyon ògàn	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Operasyon: lè pasyan an entènè oswa lè li pa entènè	✓
Anbilans	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Swen enfimye prive ak swen sante a domisil	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Ekipman medikal dirab (DME)	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Fizyoterapi, òtofonik ak ègoterapi	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal)
Etablisman swen enfimye espesyalize	✓ (Lè sa nesesè pou rezon medikal, pou yon maksimòm 30 jou chak ane)
Pwogram evalyasyon risk konplè pou nouvo manm yo	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Lòt sèvis AmeriHealth Caritas Delaware bay			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Aksè nan sant byennèt kominotè nou an	✓	✓	✓
Jesyon pwa gratis — kou nan sant byennèt kominotè nou an atravè yon kolaborasyon ak kominote a	✓	✓	Pa kouvri
Kat CARE — pou motive manm yo pou yo adopte yon konpòtman ki bon pou sante yo e ki pèmèt yo jwenn pi bon rezilta pou sante yo	✓	✓	Pa kouvri
Pwogram jesyon maladi, tankou Asthma Navigation Pathway, Diabetes Pathway ak sèvis livrezon repa a domisil ki rele Mom's Meals la	✓	✓	Pa kouvri
Pwogram matènite pou ede manm yo rete an sante pandan gwosès la ak akouchman an, ak yon posiblite pou manm yo resevwa yon bèso pòtab, yon chèz pou machin pou tibebe ak lòt rekonpans.	✓	✓	✓
Pwogram Mission GED — li peye pou depans manm ki vle jwenn diplòm GED yo fè pou tès la	✓	✓	✓
Weight Watchers — manm yo ki gen yon dyagnostik dyabèt ka vin manm pwogram sou Entènèt la san sa pa koute yo anyen pandan sis mwa	✓	✓	Pa kouvri

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Lòt sèvis AmeriHealth Caritas Delaware bay			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Pwogram byennèt ki pa koute anyen nan kominote a e ki fonksyone anba yon plan	✓	✓	✓
Atik pou rete an sekirite lakay ou — Disponib pou manm ki gen yon dyagnostik maladi Alzheimer oswa demans, ki rete nan yon etablisman kominotè e ki gen risk pou yo sove.	Pa kouvri	Pa kouvri	✓
Sèvis jiridik — Disponib pou manm LTSS yo ki rete nan kominote a e ki: • Ap lwe yon kay kote yo gen risk pou yo mete yo deyò poutèt yo te resevwa yon avi ekspilasyon nan men mèt kay la, ki anba menas yon ekspilasyon oswa k ap viv nan kondisyon ki anba sa ki nòminal. • Ta renmen travay avèk yon avoka pou kreye yon dokiman enstriksyon alavans pou fè konnen sa yo prefere kòm tretman medikal/tretman nan sitiyasyon kote lavi yo prèske fini. Se Delaware Community Legal Aid Society Inc. k ap bay sèvis yo. Se jesyonè dosye w k ap deside si w ranpli kondisyon yo pou w kalifye.	Pa kouvri	Pa kouvri	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Lòt sèvis AmeriHealth Caritas Delaware bay			
Sèvis	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Konsèy finansye — Disponib pou manm yo k ap viv nan kominote a e ki rankontre pwoblèm enstabilite nan lojman yo oswa ki fè konnen yo ka vin gen jan de pwoblèm sa a.	Pa kouvri	✓	✓
Sipò ak sèvis a domisil pou ede manm ki kalifye yo evite pou yo ale nan mezo retrèt.	Pa kouvri	✓	✓
Benefis byenveni lakay jiska \$6,000 pou ede manm ki kalifye yo nan LTSS soti nan yon mezon retrèt pou ale lakay yo. Manm yo kapab sèvi avè l pou peye lwaye yo.	Pa kouvri	Pa kouvri	✓
Sipò Carallel bay moun k ap pran swen manm ki resevwa LTSS yo.	Pa kouvri	Pa kouvri	✓

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Benefis amelyore (selon sa ki nesesè) pou manm Diamond State Health Plan-Plus Long-Term Services and Supports (DSHP-Plus LTSS) yo

Yon otorizasyon alavans nesesè pou:

- Sèvis gadri lajounen pou adilt.
- Sèvis swen nan men yon asistan pèsònèl.
- Sèvis koyitif.
- Posiblite pou viv nan yon etablisman kominotè, tankou nan yon rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo.
- Sèvis abilitasyon lajounen.
- Repa ki livre lakay ou.
- Sèvis pou ede w fè aktivite ou gen pou fè chak jou yon fason ki endepandan (travay ki pou fèt nan kay la).
- Ti modifikasyon ki pou fèt nan kay la.
- Sèvis nan yon mezon retrèt.
- Sipleman alimantè pou moun ki gen yon dyagnostik VIH/SIDA.
- Sistèm repons ijans pèsònèl.
- Swen repi pou moun ki pran swen w lan.
- Ekipman ak founiti medikal espesyalize (ki pa kouvri anba plan Medicaid Eta a).
- Sipò pou sèvis a domisil ak nan kominote a anba direksyon pasyan an (HCBS).
- Sèvis tranzisyon pou moun ki soti nan yon mezon retrèt pou al viv nan kominote a.

Ekipman medikal dirab (DME) ak founiti medikal

Manm yo k ap viv nan yon etablisman swen sante ki gen lisans oswa ki jwenn sèvis nan etablisman sa a kapab chwazi jwenn kèk DME nan men pwofesyonèl sante a. Nan kèk ka, se pwofesyonèl sante a k ap bay manm nan ekipman an pandan li entène nan etablisman an. Nan lòt ka, yo ka bay manm nan ekipman an pou l toujou kenbe l. Ekipman manm nan resevwa a dwe nesèsè pou rezon medikal epi li ka mande yon otorizasyon alavans. Pwofesyonèl sante w pral ede w jwenn nenpòt DME ou bezwen. Pou jwenn plis enfòmasyon, manm yo kapab kontakte ekip sèvis pou manm yo.

An jeneral, founiti medikal yo se:

- Bagay ou kapab jete apre ou itilize yo.
- Bagay ki nesèsè pou trete yon pwoblèm medikal.
- Bagay pou w itilize lakay ou.

Bagay sa yo pa ladan l:

- Founiti swen pèsònèl (tankou dezodoran, poud talk, poud pou benyen, savon, pat dantifris, likid pou lave je yo oswa solisyon pou vè kontak).
- Medikaman san preksripsyon pou pran nan bouch oswa pou enjekte.

An jeneral, yon DME se yon aparèy oswa yon bagay:

- Pou w itilize plizyè fwa.
- Pou w itilize sitou nan objektif medikal.
- Pou w itilize lakay ou.

Pa egzanp, boutèy oksijèn, kabann medikal espesyal, wòkè ak chèz woulant se DME yo ye. Kouchèt, katetè ak founiti tès pou moun ki gen dyabèt se founiti yo ye. Genyen kèk DME ki mande yon otorizasyon alavans. PCP w oswa espesyalis ou ap mande AmeriHealth Caritas Delaware yon otorizasyon alavans anvan ou jwenn DME a.

Tanpri gade seksyon ki gen tit Otorizasyon alavans yo nan **paj 26** nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.

Sèvis nan yon mezon retrèt

AmeriHealth Caritas Delaware kouvri swen espesyalize akoutèm nan yon mezon retrèt lè manm nan gen entansyon retounen lakay li. Pou jan de swen sa yo, li nesèsè pou mande AmeriHealth Caritas Delaware yon otorizasyon alavans. PCP w oswa espesyalis ou ap mande yon otorizasyon alavans anvan ou ale nan mezon retrèt la. AmeriHealth Caritas Delaware kouvri swen alontèm nan yon mezon retrèt lè DHSS konfime manm nan kalifye pou nivo swen sa a.

Benefis pou swen vizyon

Benefis pou swen vizyon yo disponib pou manm tout laj yo. Yo gen ladan yo yon egzamen woutin pou je yo chak 12 mwa. Manm sa yo gen dwa pou yo jwenn linèt oswa vè kontak yon fwa chak 12 mwa. Rele doktè w oswa doktè pitit ou a pou pran randevou pou yon egzamen woutin pou je yo. Rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo pou jwenn plis enfòmasyon.

Benefis pou swen dantè

Manm ki gen 20 lane oswa mwens

Sèvis dantè yo disponib pou manm Delaware Medicaid ki gen 20 lane oswa mwens yo. Yo kalifye pou:

- Sèvis prevantif: egzamen, netwayaj, radyografi, tretman fliyori (chak sis mwa) ak pat pou sele dan yo.
- Swen restorasyon: plonbaj, kouwòn, tretman kannal radikilè, rache dan, ratelye pasyèl ak ratelye konplè.
- Òtodonti: egzamen nan men yon òtodontis.*

Si w gen kesyon sou benefis pou swen dantè w yo, rele ekip sèvis pou manm yo.

**Swen òtodontik limite ak konplè yo kouvri sèlman lè ou ranpli yon seri kondisyon espesyal. Aparèy dantè yo pa kouvri si se pou rezon kosmetik ou mete yo.*

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Manm ki gen 21 lane oswa plis

Benefis estanda — Sèvis dantè yo disponib pou manm Delaware Medicaid ki gen 21 lane oswa plis yo. Yo gen ladan yo \$1,000 chak ane pou sèvis dantè tankou netwayaj, radyografi, plonbaj ak plis bagay ankò. Pa gen ko-peman ki faktire pou sèvis dantè yo.

Pou jwenn enfòmasyon sou sèvis ki kouvri yo, ale sou **amerihealthcaritasde.com/dental**.

Benefis ijans — Manm Delaware Medicaid ki gen 21 lane oswa plis yo enskri pou yo jwenn yon benefis pou swen dantè ijans tou. Lè ou itilize tout benefis estanda \$1,000 w, ou ka jwenn jiska \$1,500 pou ane a pou sèvis dantè ki ranpli kritè pou benefis etandi a.

Rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo pou jwenn plis enfòmasyon.

Benefis pou transpò

Manm Medicaid ki kalifye pou tout benefis Medicaid yo e ki bezwen sèvis transpò pou yo ka resevwa sèvis ki kouvri anba Medicaid nan men pwofesyonèl sante yo kapab jwenn sèvis transpò. Sèvis sa a disponib si w pa gen aksè yon machin.

Sèvis sa a pa disponib pou manm DHCP yo. Si w gen yon ijans, tanpri rele **911** tousuit.

Pou yon transpò medikal nan sitiasyon ki pa ijan, rele ModivCare nan **1-866-412-3778**, lendi pou vandredi, soti 7 è nan maten rive 4 è nan aprèmidi.

Pou konnen ki kote chofè w ye, ou ka rele nan **1-866-896-7211**.

Tanpri sonje pwen sa yo:

- Se pou w rele omwen twa jou biznis anvan randevou w pou mande transpò a. Se pou w endike si w bezwen kèk sèvis espesyal, tankou yon chèz woulant, yon branka, elatriye.

- Se pou w konnen adrès la, vil la ak kòd postal la pou kote randevou a ye a.
- Se pou w gen nimewo manm Medicaid ou a lè ou rele pou mande transpò a.

Pwogram Mission GED® a

Èske ou te konnen ou kapab jwenn yon pi bon travay, ou ka fè plis kòb epi ou ka amelyore sante w si w fè plis etid? Si w pa t jwenn diplòm ou nan lekòl segondè, nou kapab ede w. Manm yo kapab pran tès preparasyon pou GED a ak tès GED a san sa pa koute yo anyen. Nou ka menm ba w yon titè pou pwogram nan k ap ede w pandan tout pwosesis sa a.

Depans — Lè ou enskri nan pwogram Mission GED a, ou ka fè tès ou yo san sa pa koute w anyen. AmeriHealth Caritas Delaware ap ba w kupon pou tès yo.*

Titè — Lè ou enskri nan kou GED yo, yon titè pou pwogram AmeriHealth Caritas Delaware a ap travay avè w. Titè pou pwogram nan ap kontakte w regilyèman pou ba w sipò ak ankourajman pandan pwosesis sa a.

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele nan **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)** oswa ale sou **www.amerihealthcaritasde.com/GED**.

* AmeriHealth Caritas Delaware ap kouvri depans ki fèt pou tès preparasyon pou GED a ak tès GED a sèlman. Se manm nan ki responsab pou peye pou tout lòt depans yo, tankou kòb yo mande pou pwogram GED a.

Kat CARE

Benefis sa a pa disponib pou manm ki nan pwogram Long-Term Services and Supports la (LTSS) oswa nan ki pwogram Lifespan Waiver a.

Avèk kat CARE ki soti nan AmeriHealth Caritas Delaware, ou kapab jwenn rekonpans lè ou fè yon seri aktivite k ap ede w rete an sante.

Pou kòmanse jwenn rekonpans, sèl sa ou gen pou fè se ranpli evalyasyon sou risk sante pou nouvo manm yo oswa fè youn nan tès depistaj sante ki rekòmande yo.

Benefis ak sèvis ki kouvri yo

Manm yo kapab jwenn:*

- Evalyasyon sou risk sante
 - \$25 lè ou fè evalyasyon sou risk sante a, ki se yon evalyasyon ou gen pou fè yon sèl fwa nan premye ane apre ou enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware.
- Sante pou tibebe ak timoun
 - \$25 lè ou fè sis vizit prevantif ant nesans lan ak laj 15 mwa.
 - \$25 lè ou fè yon vizit prevantif kay doktè pou timoun ant laj 3 ak 20 lane.
 - \$10 chak fwa ou al chèche medikaman pou kontwole opresyon pou 90 jou pou timoun ki genyen ant 5 ak 18 lane yo ki gen yon dyagnostik opresyon (ou ka jwenn rekonpans sa a yon maksimòm kat fwa chak ane).
 - \$35 lè ou fè yon tès depistaj plon nan laj 12 mwa ak nan laj 24 mwa. Si depistaj yo pa fèt nan laj 12 mwa ak 24 mwa, fè yon tès depistaj plon pou timoun ki gen ant 24 ak 72 mwa yo pou jwenn yon rekonpans \$25.*
- Sante prenatal
 - \$15 lè ou enskri nan pwogram Bright Start nou an pandan premye trimès ou. Rele nan **1-833-669-7672** pou enskri.
- Sante prevantif
 - \$25 lè ou fè yon tès depistaj pou kansè tete — youn chak ane pou fi ki gen ant 40 ak 74 lane.
 - \$25 lè ou fè yon tès depistaj pou kansè sèvikal — youn chak twazan pou fi ki gen ant 21 ak 64 lane.
 - \$25 lè ou fè yon tès antijèn espesifik pou pwostat la (PSA) — youn chak ane pou gason ki gen ant 50 ak 69 lane.
- Dyabèt
 - \$25 lè ou fè yon tès depistaj HbA1c yon fwa chak ane ak yon rezilta < (mwens pase) 8% pou manm ki genyen ant 18 ak 75 lane yo ki gen yon dyagnostik dyabèt.

- Sante kè a
 - \$25 lè ou fè yon egzamen tansyon ki bay yon rezilta 139/89 oswa mwens pou manm ki genyen ant 18 ak 75 lane yo ki gen yon dyagnostik ipètansyon.

Pou jwenn plis enfòmasyon, tanpri ale sou **amerihealthcaritasde.com/carecard**.

Rekonpans ou ka kalifye pou jwenn sou kat CARE a gendwa chanje. Si gen yon chanjman ki pou fèt, AmeriHealth Caritas Delaware ap fè w konn sa alavans.

Kou doktè w fè nou konnen ou fini ak yon aktivite ki bon pou sante w, n ap ajoute rekonpans lan sou kat ou. Manm yo gendwa pa kalifye pou jwenn tout rekonpans ki disponib yo.

Si w gen kesyon, rele ekip sèvis pou manm yo.

*Benefis sa a pa disponib pou manm ki nan pwogram Long-Term Services and Supports la (LTSS) oswa nan ki pwogram Lifespan Waiver a.

Lòt sèvis

Genyen lòt sèvis ak sipò kominotè ki ka disponib atravè konte a oswa atravè pwogram depatman sante piblik la nan zòn ou. AmeriHealth Caritas Delaware kapab ede w benefisye sèvis sa yo epi fè w konnen si y ap koute yon bagay. Nou ka ede w jwenn kèk fason pou peye pou depans sa yo.

Anplwaye AmeriHealth Caritas Delaware yo travay avèk PCP w ak lòt òganizasyon ak ajans Eta a pou ede w òganize tretman w ak sipò w.

Pou jwenn plis enfòmasyon, kontakte ekip sèvis pou manm yo.

Otorizasyon alavans

Yon otorizasyon alavans se yon apwobasyon AmeriHealth Caritas Delaware bay pou yon sèvis swen sante. Pou kèk sèvis, li ka nesesè pou AmeriHealth Caritas Delaware apwouve yo kòm sèvis ki “nesesè pou rezon medikal” anvan PCP w oswa yon lot pwofesyonèl sante ka ba w sèvis sa yo oswa ede w jwenn yo. Pwosesis sa a ka rele “otorizasyon alavans” oswa “pre-otorizasyon.”

AmeriHealth Caritas Delaware ap respekte otorizasyon alavans (pre-apwobasyon) ou te gentan jwenn yo pou benefis ak sèvis yo pandan 90 premye jou yo apre enskripsyon w. Si w gen kesyon sou otorizasyon alavans yo, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo.

Pwosesis otorizasyon alavans lan

1. Pwofesyonèl sante w bay AmeriHealth Caritas Delaware enfòmasyon k ap pèmèt nou wè sèvis la nesesè pou rezon medikal.
2. Enfimyè, doktè ak klinisyen sante konpòtmantal ki travay pou AmeriHealth Caritas Delaware yo egzamine enfòmasyon sa yo. Yo sèvi avèk règleman ak enstriksyon divizyon Medicaid ak Asistans Medikal Delaware a (DMMA) tabli yo nan Divizyon Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a (DHSS) pou verifiye si sèvis la nesesè pou rezon medikal.
3. AmeriHealth Caritas Delaware ap fè manm nan ak pwofesyonèl sante a konnen ki desizyon li pran nan lespas sèt jou sivil apre demann nan. Li ka pran jiska 14 jou anplis si manm nan oswa pwofesyonèl sante a mande sa, oswa si AmeriHealth Caritas Delaware montre li bezwen jwenn plis enfòmasyon epi delè sa a nan enterè manm nan.
4. Si demann nan apwouve, n ap fè ni ou menm ni pwofesyonèl sante w konn sa.
5. Si demann nan pa apwouve, n ap voye yon lèt bay ni ou menm ni pwofesyonèl sante w pou esplike w rezon ki fè nou te pran desizyon sa a.

Ou kapab fè apèl pou nenpòt desizyon AmeriHealth Caritas Delaware pran. Si w resevwa yon refi, lèfini ou ta renmen fè apèl, pale sou sa avèk pwofesyonèl sante w. Pwofesyonèl sante w pral travay avèk AmeriHealth Caritas Delaware pou konnen si gen pwoblèm nan enfòmasyon li te voye yo.

Epitou, ou kapab depoze yon reklamasyon oswa yon demann pou jwenn yon odyans san patipri devan Eta a. Pou jwenn plis enfòmasyon, ale nan **paj 64**.

Desizyon otorizasyon ki akselere

Nan ka kote pwofesyonèl sante w fè konnen oswa nan ka kote AmeriHealth Caritas Delaware detèmine delè nòmal pou pran desizyon an gendwa prezante yon gwo danje pou lavi w, pou sante w oswa pou kapasite w pou ou jwenn, pou ou kenbe oswa pou ou rejwenn yon fonksyon maksimòm, AmeriHealth Caritas Delaware ap pran yon desizyon otorizasyon ki akselere epi l ap fè manm nan konn desizyon an nan lespas 72 èdtan apre li resevwa demann otorizasyon an.

Sèvis ki mande yon otorizasyon alavans

Men kèk nan sèvis ki mande yon otorizasyon alavans:

- Tout sèvis ou jwenn deyò rezo a (sof pou swen ijans, swen pòs-estabilizasyon ak kèk kalite sèvis planin).
- Reyabilitasyon kadyak.
- Reyabilitasyon pilmonè.
- Kouchèt pou timoun aprann sèvi ak twalèt la* (laj katran oswa plis). Si kantite a depase maksimòm ki otorize pou yon moun oswa maksimòm ki otorize pou tout manm yo ki gen katran oswa plis, jan Delaware Medicaid endike sa.
- Lokasyon DME.
- Acha DME ki koute \$500 oswa plis.
- Sèvis lopital pandan pasyan an entènè.
- Sèvis sante a domisil.
- Oksijèn ipèbarik.
- Imajri rezonans mayetik (MRI), anjyografi rezonans mayetik (MRA) ak estimilasyon rezonans mayetik (MRS).
- Tomodansitometri (eskàn CT), imajri kadyak nikleyè, tomografi emisyon pozitwon (eskàn PET), ak gamatomografi (eskàn SPECT).
- Mezon retrèt pou popilasyon espesyal (otorizasyon alavans pou swen espesyalize).
- Terapi ak sèvis ki menm jan (apre 24 vizit pou chak kalite terapi nan chak ane sivil) pou:
 - Òtofooni.
 - Ègoterapi.
 - Fizyoterapi.
- Sèvis abilitasyon.
- Ospitalizasyon nan yon etablisman sikyatrik pou manm ki gen 18 lane oswa plis. Se DSCYF ki jere sèvis sante konpòtmantal pou pasyan ki entènè pou manm ki poko gen 18 lane yo.

Otorizasyon alavans

- Ospitalizasyon pasyèl pou sante konpòtmantal.
- Pwogram entansif pou sante konpòtmantal san pasyan an pa entène.
- Etablisman tretman rezidansyèl pou sante konpòtmantal, san wete enstitisyon pou maladi mantal (IMD).
- Pwogram pou twoub abi sibstans (Substance Use Disorder, SUD).
Yon otorizasyon alavans nesèsè pou:
 - Pwogram entansif pou pasyan ki pa entène apre 30 jou.
 - Tretman anba suivi medikal pou pasyan ki entène apre 14 jou.
 - Tretman jesyon sevraj anba suivi medikal pou pasyan ki entène apre senk jou.
- Terapi elektwokonvilsif (ECT).
- Estimilasyon mayetik transkranyen (TMS).
- Estimilasyon nè vag (VNS).
- Tès sikolojik ak newosikolojik.
- Analiz konpòtmantal aplike pou manm ki gen 20 lane oswa mwens yo ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis.

* Kouchèt, kilòt, kotèks fen ak kouvèti jetab pou mete sou kabann yo (p. eg. Chux) kouvri lè:

- Yo preskri epi yo detèmine yo apwopriye oswa yo nesèsè pou rezonmedikal pou yon manm ki pa gen kontwòl ankò sou fonksyon pou pou oswa pipi li.
- Yon pwogram antrènman pou fonksyon pou pou oswa pipi a pa t reyisi.
- Manm nan gen 4 lane oswa plis.
(Medicare pa kouvri menm bagay yo.)

Pwodui enkontinans yo pa kouvri lè manm nan bezwen yo pou jere strès li, lè li anvi pipi oswa pou pou anpil oswa lè l plen twòp.

Lis sa a bay kèk egzanp, men li pa konplè.

Si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo oswa pale avèk pwofesyonèl sante w.

Antanke manm AmeriHealth Caritas Delaware, ou pa gen pou peye pou sèvis ki kouvri ki nesèsè pou rezon medikal yo depi se pwofesyonèl sante Delaware Medicaid ki ba w sèvis sa yo. Sepandan, ou ka gen pou peye lè sèvis ou resevwa a pa yon sèvis AmeriHealth Caritas Delaware kouvri. Anvan pwofesyonèl sante w ba w sèvis la, li pral mande w siyen yon akò pou peye pou sèvis plan an pa peye pou yo. Si w vle kontinye jwenn swen nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a, ou ka gen posiblite kontinye suiv tretman sa a.

Tretman an oswa sèvis yo “kontini” si yo te trete w nan 12 mwa ki sot pase yo pou yon pwoblèm sante ki mande swen suivi oswa plis tretman. Epitou, sèvis yo konsidere kòm kontini si yo te deja apwouve.

Ou kapab kontinye jwenn swen nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a nan sitiyasyon sa yo:

- Ou fèk enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware epi w ap suiv yon tretman kontini nan men yon pwofesyonèl sante ki pa nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a.
- Ou se yon manm AmeriHealth Caritas Delaware epi w ap suiv yon tretman kontini nan men yon pwofesyonèl sante ki te fè pati rezo a, men kontra pwofesyonèl sante sa a ak AmeriHealth Caritas Delaware fini san pa gen yon “bon rezon” pou sa.

Lè pa gen yon “bon rezon,” sa vle di kontra pwofesyonèl sante w pa t fini akòz kalite swen pwofesyonèl sante a bay oswa poutèt pwofesyonèl sante a pa t ranpli obligasyon l yo anba kontra li oswa anba règleman yo.

Si w se...	AmeriHealth Caritas Delaware ap pèmèt ou...
Yon nouvo manm AmeriHealth Caritas Delaware	Kontinye jwenn yon tretman nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Ou kapab kontinye suiv tretman an pou yon maksimòm 90 jou apre dat ou enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware.
Yon nouvo manm AmeriHealth Caritas Delaware, lèfini ou ansent nan dat ou enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware.	Kontinye jwenn yon tretman nan men yon obstetrisyen (OB) oswa nan men yon fanmsaj ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a jiskaske ou fin jwenn tout swen pòspatòm ou yo apre akouchman an.
Yon manm AmeriHealth Caritas Delaware, lèfini pwofesyonèl sante w (dokte, fanmsaj oswa enfimyè pratisyen anrejistre ki sètifye) sispann patisipe nan AmeriHealth Caritas Delaware epi ou bezwen kontinye jwenn swen sante	Kontinye al kay pwofesyonèl sante a pou tretman w pou yon maksimòm 90 jou apre dat AmeriHealth Caritas Delaware fè w konnen pwofesyonèl sante a sispann patisipe nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a oswa pou yon maksimòm 60 jou apre dat kontra pwofesyonèl sante a avèk AmeriHealth Caritas Delaware fini, si dat sa a tonbe pi ta.
Yon manm AmeriHealth Caritas Delaware ki nan dezyèm oswa nan twazyèm trimès gwosès, lèfini OB a oswa fanmsaj la sispann patisipe nan AmeriHealth Caritas Delaware.	Kontinye jwenn swen nan men OB oswa fanmsaj sa a pou tretman w jiskaske ou akouche tibebe w epi ou fin resevwa swen pòspatòm ou yo apre akouchman an.

Swen kontini

Nou egzamine chak ka kote yon manm mande swen oswa sèvis kontini apa. Si w vle kontinye jwenn yon tretman oswa sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a, se pou w:

- Rele ekip sèvis pou manm yo pou l ede w jwenn swen kontini.
- Mande pwofesyonèl sante w pou l rele depatman jesyon itilizasyon AmeriHealth Caritas Delaware a nan **1-855-396-5770**.

Lè nou resevwa demann pou w kontinye swen w yo, n ap egzamine ka w. N ap rele pwofesyonèl sante w pou fè l konnen si nou otorize swen kontini yo. Si nou pa apwouve swen kontini yo pou kèlkeswa rezon an, ou menm ak pwofesyonèl sante w ap resevwa yon koutfil ak yon lèt k ap fè w konnen desizyon nou te pran an e k ap ba w enfòmasyon sou dwa ou genyen pou fè apèl pou desizyon an.

Se pou w jwenn yon otorizasyon nan men AmeriHealth Caritas Delaware pou kontinye jwenn swen w yo. AmeriHealth Caritas Delaware pa p kouvri okenn swen kontini lè:

- Kontra pwofesyonèl sante a fini akòz yon pwoblèm ki gen rapò ak kalite swen yo.
- Pwofesyonèl sante a pa yon pwofesyonèl sante Delaware Medicaid.
- Pwofesyonèl sante a pa t respekte règleman yo oswa lòt obligasyon l yo anba kontra a.
- Sèvis yo pa kontini.

Fason pou ale kay doktè

Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP)

Lè ou enskri nan yon plan AmeriHealth Caritas Delaware, w ap gen pou chwazi yon pwofesyonèl sante prensipal (primary care provider, PCP).

PCP w se yon doktè, yon enfimiyè oswa yon asistan doktè ki bay, ki planifye ak/oswa ki ede w jwenn sèvis swen sante. Kabinè PCP w se baz medikal ou li ye. Baz medikal ou ap ba w sèvis medikal ak konsèy sou sante w. Epitou, PCP w ap kowòdone swen w yo avèk lòt pwofesyonèl sante.

Si w pa chwazi yon PCP lè ou enskri, w ap gen 30 jou apre dat ou enskri a pou fè sa. Si w pa chwazi yon PCP nan lespas 30 jou, AmeriHealth Caritas Delaware ap asiyen yon PCP pou ou ak pou fanmi w.

Ou kapab chwazi menm PCP a pou tout fanmi w oswa chak moun ka gen pwòp PCP pa l nan fanmi w. Genyen diferan kalite pwofesyonèl sante ki ka jwe wòl PCP w, tankou:

- PCP ki espesyalize nan medsin fanmi ak medsin jeneral e ki trete adilt ak timoun.
- Doktè ki espesyalize nan medsin entèn, oswa entènis, ki trete moun ki gen 18 lane oswa plis.
- Pedyat, ki trete timoun depi nan nesans yo jiskaske yo rive nan 21 lane.
- Enfimiyè pratisyen avanse.
- Enfimiyè ki fanmsaj.
- Geryat.
- Obstetrisyen/jinekolog.

Gen kèk PCP ki gen lòt pwofesyonèl sante ki fòme ki gendwa ba w swen pandan yon randevou, tankou:

- Etidyan medsin k ap fè rezidans yo.
- Asistan doktè.

Si w gen kesyon sou fason pou w chanje PCP, ale nan seksyon ki gen tit Fason pou chanje PCP w nan **paj 33** nan liv sa a. Ou ka chanje PCP nenpòt lè e pou nenpòt rezon.

Nan kèk ka, si w gen yon bezwen sante ki mande swen espesyalize, ou ka gen posiblite chwazi yon espesyalis pou jwe wòl PCP w. Pou jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Fason pou ale kay PCP w

Piske PCP w se pwofesyonèl baz medikal ou li ye, l ap eseye ede w rete an sante.

Lè w pran randevou regilyèman, PCP w pral kapab:

- Konnen antesedan sante w yo epi mete dosye w ajou.
- Reponn kesyon ou genyen yo sou sante w.
- Ba w enfòmasyon sou manje ki bon pou ou yo ak nenpòt rejim ou ta dwe suiv.
- Ba w vaksen ak tès depistaj ou bezwen yo.
- Ede w jwenn swen nan men lòt pwofesyonèl sante, si sa nesesè.
- Detekte pwoblèm yo anvan yo vin pi grav.
- Bay sèvis depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman (EPSDT) pou manm ki gen 20 lane oswa mwens yo. Gade seksyon ki gen tit Swen prevantif pou timoun yo nan **paj 41** pou jwenn plis enfòmasyon.
- Bay tretman prevantif pou pwoblèm tankou dyabèt, tansyon ki wo, opresyon ak maladi kè.

Sonje pou fè bagay sa yo:

- Pran randevou ak PCP w tousuit. Nimewo telefòn PCP w sou kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware w la.
- Mande ansyen PCP w pou l voye dosye medikal ou bay nouvo PCP w, si w gentan chwazi youn.
- Fè egzamen sante w yo regilyèman.

Fason pou pran yon randevou

Ou ka rele PCP w pou jwenn èd pou nenpòt pwoblèm medikal nenpòt lè. Pa gen limit sou kantite fwa ou ka al kay PCP w.

Li enpòtan pou w rive alè nan randevou w yo. Si w pral anreta oswa si w bezwen anile randevou w, rele kabinè PCP w alavans pou fè l konn sa. Si w bezwen chanje randevou w, eseye fè kabinè PCP w konn sa omwen 24 èdtan anvan randevou a.

Si w bezwen èd pou pran randevou w, tanpri rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Epitou, liy enfimye 24/7 la disponib pou ou 24 sou 24, 7 jou sou 7. Rele nan **1-844-897-5021**. Pa bliye, liy asistans enfimye 24/7 la pa ranplase PCP w. Toujou pale ak PCP w si w gen kesyon sou swen sante w yo.

Se ka moman pou fè yon tchèkòp si:	Ou ta dwe:
Ou menm oswa pitit ou gen ant 2 ak 21 lane.	Al kay PCP w (oswa fè pitit ou ale) yon fwa chak ane pou tè depistaj ak vaksen ki nesèsè yo.
Ou gen 21 lane oswa plis, oubyen ou aktif nan domèn seksyèl.	Al kay jinekòlòg ou chak ane oswa selon enstriksyon PCP w ba w yo.
Ou aprann ou ansent.	Ale kay obstetrisyen w oswa obstetrisyen/jinekòlòg ou tousuit epi pran randevou regilyèman.
Ou gen 35 lane oswa plis.	Fè yon mamografi selon enstriksyon PCP w ba w yo.
Ou gen 45 lane oswa plis.	Pale ak PCP w sou tè depistaj pou kansè kolon an, kansè rektòm nan ak/oswa kansè pwostat la.

Konbyen li ta dwe pran pou w wè doktè w

Kalite randevou	Pwofesyonèl sante prensipal	Espesyalis
Ijans	Menm jou a Pwoblèm ijans yo se sentòm ki grav ki parèt bridsoukou, men ki pa mande sèvis nan sal dijans.	Tousuit Swen ijans yo disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.
Rapid	Nan lespas de jou sivil Men kèk egzanp swen rapid: iritasyon sou po a, tanperati ki wo san rete, ak doulè ki pa espesifik oswa lafyèv.	Nan lespas de jou sivil
Swen sentomatik	Nan lespas de jou sivil Pa egzanp, se kapab swen ki la pou bay moun nan soulajman anba sentòm li yo san yo pa trete pwoblèm sante ki lakòz sentòm sa yo.	N/A
Swen woutin	Nan lespas twa semèn Swen woutin, san wete egzamen prevantif pou timoun ak egzamen fizik woutin	Nan lespas twa semèn

Pwofesyonèl sante konpòtmantal

Kalite randevou	Nòm disponibilite
Ijans (lavi a menase)	Tousuit
Ijans (lavi a pa menase)	Nan lespas sizèdtan
Aksè san ijans	Nan lespas 21 jou sivil
Evalyasyon inisyal (premye vizit pou swen woutin)	Nan lespas sèt jou sivil
Sèvis woutin pou pasyan ki pa entène (ak yon klinisyen ki pa preskri)	Nan lespas sèt jou sivil
Swen suivi pou pasyan ki entène (manm yo te nan yon sal dijans oswa yo t al wè yon pwofesyonèl kriz konpòtmantal)	Nan lespas sèt jou sivil apre egzeyat la
Sèvis san pa gen ijans pou pasyan ki pa entène	Nan lespas twa semèn

Pwofesyonèl swen matènite

Kalite pwofesyonèl sante	Kalite randevou	Nòm disponibilite
Obstetrisyen/jinekolog oswa fanmsaj	Premye trimès	Randevou nan lespas twa semèn apre manm nan mande sa.
	Dezyèm trimes	Randevou nan lespas sèt jou sivil apre manm nan mande sa.
	Twazyèm trimès	Randevou nan lespas twa jou sivil apre manm nan mande sa.
	Gwosès ki gen gwo risk	Randevou nan lespas twa jou sivil apre yo idantifye gwo risk la.

Fason pou ale kay doktè

Fason pou chanje PCP w

Si w demenaje oswa si w vle chanje PCP pou nenpòt rezon, n ap ede w chwazi yon lòt PCP nan zòn ou. Ou ka chanje PCP nenpòt lè e pou nenpòt rezon.

Fason pou chanje PCP w

Si w gen aksè nan Entènèt:

- Ale sou **www.amerihealthcaritasde.com**.
- Klie sou **Find a Provider** pou chwazi yon pwofesyonèl sante nan zòn ou.

Si w pa gen aksè nan Entènèt:

- Nou kapab voye yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante ba w.
- Rele ekip sèvis pou manm yo pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante.

Apre ou chwazi nouvo PCP w:

- Rele ekip sèvis pou manm yo pou mande chanjman sa a.
- Nou pral mande w pou ki rezon ou vle chanje PCP. Sa ap ede nou konnen si gen pwoblèm ak sèvis PCP yo bay nan rezo nou an.
- W ap jwenn yon nouvo kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware. Lè nouvo kat la rive, detwi ansyen kat la menm kote a.

Espesyalis

Si w gen kèk bezwen sante ki mande swen espesyalize, PCP w gendwa voye w kay yon espesyalis. Yon espesyalis se yon doktè ki gen fòmasyon pou l trete sèten pwoblèm sante. Men kèk espesyalis:

- Doktè kè (kadyològ).
- Doktè po (dèmatològ).
- Doktè pou sante fi yo (jinekòlòg).
- Doktè pou fi ki ansent yo (obstetrisyen).
- Doktè pou pwoblèm san (ematològ).
- Doktè pye (podyat).
- Doktè je (oftalmològ).
- Doktè kansè (onkològ).

- Doktè sante konpòtmantal (sikyat).
- Chirijyen.

PCP w ka ede w chwazi yon espesyalis epi pran yon randevou. Pou jwenn yon lis espesyalis AmeriHealth Caritas Delaware yo, ale sou **www.amerihealthcaritasde.com** epi klike sou **Find a Provider**, oswa rele ekip sèvis pou manm yo.

Vizit kay espesyalis yo

AmeriHealth Caritas Delaware kouvri vizit kay espesyalis ki nan rezo nou yo. Pa gen limit sou kantite fwa ou ka al kay espesyalis la.

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati rezo a

Si w bezwen ale kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a, w ap bezwen yon otorizasyon alavans nan men AmeriHealth Caritas Delaware. Pwofesyonèl sante w pral ede w jwenn otorizasyon alavans lan. Tanpri gade seksyon ki gen tit Otorizasyon alavans nan **paj 26** pou jwenn plis enfòmasyon. Sa valab pou tout kalite pwofesyonèl sante yo.

Si AmeriHealth Caritas Delaware pa genyen yon pwofesyonèl sante ki ka trete pwoblèm sante w, ou gen dwa pou mande yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Ou kapab pale avèk PCP w sou sa. Pa bliye, yon otorizasyon alavans nesesè pou pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati rezo a,

Si pwofesyonèl sante w pral kite rezo AmeriHealth Caritas Delaware a

Sa rive pou yon pwofesyonèl sante kite rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Si pwofesyonèl sante w soti nan rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an, n ap fè w konn sa nan lespas 30 jou apre nou resevwa avi rezilyasyon an.

Si PCP w kite rezo a, n ap chwazi yon PCP pou ou. N ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen non nouvo PCP w la. Epi tou, w ap jwenn yon nouvo kat idantifikasyon nan yon lòt lèt. Lè nouvo kat la rive, detwi ansyen kat la.

Si w pa vle PCP nou te chwazi pou ou a, ou kapab chanje PCP w nenpòt lè. Pou fè sa, rele ekip sèvis pou manm yo.

Si yon espesyalis soti nan rezo a, tanpri kontakte PCP w pou chwazi yon nouvo espesyalis. PCP w ka ede w chwazi oswa li ka refere w kay yon espesyalis ki patisipe nan rezo nou an. Osinon, ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo.

Swen deyò rezo a pou manm ki kalifye pou de pwogram yo

Si w kalifye ni pou Medicaid ni pou Medicare, lèfini ou resevwa yon preskripsyon nan men yon pwofesyonèl sante Medicare ki pa nan rezo a pou yon sèvis nou kouvri alòske Medicare pa kouvri li, ou sipoze itilize yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a.

Si w gen kesyon sou pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo a, rele ekip sèvis pou manm yo.

Sant sante ki kalifye anba règ federal yo

AmeriHealth Caritas Delaware kouvri swen manm yo jwenn nan sant sante ki kalifye anba règ federal yo (federally qualified health centers, FQHC) e ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Tanpri konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou Entènèt nou an sou **www.amerihealthcaritasde.com** oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn yon sant ki nan zòn ou.

Dezyèm opinyon

Si pwofesyonèl sante w panse ou bezwen yon operasyon oswa yon lòt tretman espesyal, ou kapab mande opinyon yon lòt espesyalis. Yo rele sa yon “dezyèm opinyon.” Si w bezwen yon dezyèm opinyon, mande PCP w pou l refere w kay yon espesyalis ki nan yon lòt kabinè e ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Si pa gen okenn pwofesyonèl sante ki nan rezo a ki disponib, ou kapab jwenn yon dezyèm opinyon nan men yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a san sa pa koute w anyen. Yon otorizasyon alavans nesèsè lè yo refere w kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo a.

Ijans

Yon pwoblèm medikal ijan se yon pwoblèm medikal ki sitèlman grav, ou bezwen swen tousuit pou evite yon gwo domaj.

Si w gen yon ijans, rele 911 pou yon anbilans vin chèche w oswa ale nan sal dijans lopital ki pi pre w la.

Si w bezwen swen, men ou pa konnen si se yon ijans, rele PCP w oswa espesyalis sante konpòtmantal ou dabò. Si w pa kapab jwenn PCP w oswa espesyalis sante konpòtmantal ou, rele liy enfimye AmeriHealth Caritas Delaware 24/7 la nan **1-844-897-5021**. PCP w oswa liy enfimye 24/7 la ap ede w jwenn pi bon swen ki disponib yo nan moman sa a.

Epitou, ou kapab rele youn nan liy asistans pou kriz sante konpòtmantal 24/7 yo:

- Liy asistans pou ka suid ak kriz: **988**
- Zòn nò Delaware (konte New Castle) **1-800-652-2929**
- Zòn sid Delaware (konte Kent ak Sussex) **1-800-345-6785**

Sèvis ijans yo se sèvis ou resevwa (kit ou entène, kit ou pa entène) nan men yon pwofesyonèl sante ki kalifye pou evalye oswa pou estabilize yon pwoblèm sante medikal oswa konpòtmantal ki ijan pou l pa vin pi mal.

Ou pa bezwen okenn otorizasyon nan men AmeriHealth Caritas Delaware pou w resevwa swen nan yon sitiyasyon ijans. Ou gen dwa pou jwenn swen ou bezwen yo. Epitou, ou gen dwa pou refize yon tretman e pou mande oswa pou refize yon transfè nan yon lòt lopital. Swen ou resevwa yo pandan ak apre ijans lan se swen ki la pou amelyore sitiyasyon medikal ou oswa sante konpòtmantal ou oswa pou elimine pwoblèm nan.

Men kèk egzanp sitiyasyon ijans:

- Doule nan pwatrin.
- Toufe.
- Gwo blesi oswa anpil senyen.
- Pwoblèm respirasyon.
- Gwo kontraksyon mis yo oswa konvilsyon.
- Pa ka pale.

- Zo kase.
- Gwo boule.
- Ovèdòz.
- Pèt sansasyon oswa pa kapab fè mouvman.
- Gwo toudisman, endispozisyon oswa pèt konesans.
- Anvi fè tèt ou oswa yon lòt moun mal san santiman sa a pa pase.

Swen rapid

Swen rapid yo se swen oswa tretman medikal ou bezwen nan lespas 48 èdtan. Se lè ou bezwen èd nan men yon doktè, san w pa bezwen ale nan sal dijans lan. Si w bezwen swen rapid, men ou pa konnen si se yon ijans, rele PCP w oswa espesyalis sante konpòtmantal ou dabò. Si w pa kapab jwenn PCP w, rele liy enfimye AmeriHealth Caritas Delaware 24/7 la nan **1-844-897-5021**. PCP w oswa enfimye w pral ede w deside si w bezwen al nan sal dijans lan, kay PCP w oswa nan yon sant swen rapid ki toupw w.

Si w ale nan yon sant swen rapid oswa nan yon sal dijans, veye pou rele PCP w nan demen pou pran yon randevou. PCP w sipoze aksepte yon randevou avè w nan lespas de jou sivil apre ou mande yon randevou pou swen rapid.

Men kèk egzanp pwoblèm sante ki mande swen rapid:

- Mòde bèt.
- Mak kou.
- Rim.
- Tous.
- Dyare.
- Doule nan zòrèy.
- Maloje.
- Iritasyon sou po a.
- Malgòj.
- Vant fè mal.
- Vomisman.
- Santiman gwo deprim oswa gwo anksyete epi pa kapab fè aktivite ou konn fè yo.

Sèvis lopital

AmeriHealth Caritas Delaware kouvri sèvis lopital ki nesèsè pou rezon medikal, san wete sèvis pou pasyan ki pa entènè tankou radyografi ak analiz nan laboratwa, depi yo nesèsè pou rezon medikal. PCP w oswa espesyalis ou ka ede w jwenn sèvis lopital nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Ale sou **www.amerihealthcaritasde.com** oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou konnen si yon lopital fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a.

Swen woutin

Nan pifò ka yo, lè ou pa santi w byen epi ou bezwen swen medikal, se pou w rele pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP) pou pran randevou avè l. Apre sa, ou ka ale kay PCP w. Jan de swen sa yo rele swen woutin. Men kèk egzanp:

- Ti maladi ak ti blesi.
- Tchèkòp ki sipoze fèt regilyèman yo.

Sèvis pòs-estabilizasyon

Apre yon ijans, ou ka bezwen swen pou pwoblèm medikal ou oswa pwoblèm sante konpòtmantal ou diminye oswa pou l elimine. Yo rele sa swen pòs-estabilizasyon. Sèvis pòs-estabilizasyon yo se sèvis ki kouvri ki gen rapò avèk yon pwoblèm sante ijans. Yo bay jan de sèvis sa yo apre yo fin estabilize pwoblèm medikal ijan w oswa pwoblèm sante konpòtmantal ijan w.

AmeriHealth Caritas Delaware mande pou w jwenn yon otorizasyon alavans pou swen pòs-estabilizasyon ou resevwa yo, kit se nan rezo a, kit se deyò rezo a. N ap kouvri swen pòs-estabilizasyon ou resevwa nan premye èdtan nan lopital ki voye demann otorizasyon alavans lan.

Epitou, AmeriHealth Caritas Delaware ap kouvri swen pòs-estabilizasyon yo si lopital la mande yon otorizasyon alavans, lèfini AmeriHealth Caritas Delaware:

- Pa bay otorizasyon alavans lan sou inèdtan apre li jwenn demann nan.
- Pa reponn lè yo eseye kontakte l.
- Pa mete l dakò ak pwofesyonèl sante k ap trete w la konsènan swen w yo epi pa gen pwofesyonèl sante ki disponib nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a.

AmeriHealth Caritas Delaware ap sispann kouvri swen pòs-estabilizasyon ki pa apwouve yo lè:

- Yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a e ki gen privilèj nan lopital k ap trete w la pran responsablite pou swen w yo.
- Yon pwofesyonèl sante ki nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a pran responsablite pou swen w yo nan kad yon transfè.
- AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl sante k ap trete w la mete yo dakò sou swen w yo.
- Yo ba w egzeyat.

Ou pa gen pou peye pou swen ijans yo, menm si w ale nan yon etablisman ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Delaware a.

Pou jwenn yon lopital nan zòn ou, konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou Entènèt nou an sou **www.amerihealthcaritasde.com** oswa rele ekip sèvis pou manm yo.

Fason pou jwenn swen lè w ap vwayaje

Sa ka rive ou bezwen swen pandan ou pa nan zòn lakay ou. Si w tonbe malad oswa si w bezwen swen ijans pandan w ap vwayaje nan peyi Etazini an, men sa ou ta dwe fè:

- Si w panse ou gen yon ijans, rele **911** oswa ale nan sal dijans ki pi pre w la.
- Si w malad, men ou pa konnen si w bezwen swen ijans oswa swen rapid, rele PCP w oswa espesyalis sante konpòtmantal ou. PCP w oswa espesyalis sante konpòtmantal ou ka ede w deside si w bezwen al nan sal dijans lan oswa nan yon sant swen rapid ki toupre w.
- Si w jwenn swen nan yon sal dijans epi lopital la entène w pandan ou pa nan zòn lakay ou, mande lopital la rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo. Nimewo a nan do kat idantifikasyon w tou.

Pa bliye, ekip sèvis pou manm yo disponib pou ede w 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Pwofesyonèl sante ak enfimiyè ki gen lisans k ap travay pou AmeriHealth Caritas Delaware yo siveye sèvis tout manm yo resewa. Se yo menm tou ki pran desizyon sou swen ak sèvis ki nesèsè pou rezon medikal yo. Desizyon yo pran yo chita sou:

- Enstriksyon ki aksepte nan tout peyi a.
- Enfòmasyon medikal, tankou benefis Medicaid ou yo ak bezwen medikal pèsonèl ou yo.

AmeriHealth Caritas Delaware pa rekonpanse pwofesyonèl oswa etablisman sante ki refize, limite oswa retade yon benefis oswa yon sèvis swen sante. Mete sou sa, nou pa ankouraje anplwaye nou yo okenn fason pou yo pran desizyon sou sèvis oswa benefis ki nesèsè pou rezon medikal yo k ap fè nou kouvri plis oswa mwens pou swen sante ak sèvis sa yo.

Liy enfimiyè 24/7 la

Kontakte liy enfimiyè 24/7 la lè ou pa rive jwenn pwofesyonèl sante w oswa lè w ap vwayaje. Liy enfimiyè 24/7 la disponib gratis, 24 sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-844-897-5021**.

Lè ou rele liy asistans enfimiyè 24/7 la, enfimiyè a pral:

- Poze w kèk kesyon sou sante w.
- Ba w enfòmasyon pou ede w pran swen tèt ou lakay ou lè sa apwopriye.
- Ba w enfòmasyon pou ede w deside ki lòt swen ou ka bezwen.

Pa bliye, liy enfimiyè 24/7 la pa ranplase PCP w. Toujou pale ak PCP w si w gen kesyon sou swen sante w yo.

Telemedsin

AmeriHealth Caritas Delaware kouvri sèvis telemedsin yo depi pwofesyonèl sante w ki fè pati rezo a ofri yo. Sa pèmèt ou konsilte yon pwofesyonèl sante pa mwayen kamera telefòn ou, tablèt ou oswa òdinatè w. Pwofesyonèl sante w ka ede w si w gen yon pwoblèm sante ki komen epi li ka preskri w kèk medikaman si sa nesèsè.

Ou ta dwe toujou al kay pwofesyonèl sante ki konn trete w la si w malad oswa nan ka ijans medikal. Sepandan, si w pa ka ale kay pwofesyonèl sante w, telemedsin se yon opsyon ki pratik. Veye pou w pran randevou ak pwofesyonèl sante w pou kontinye jwenn tout swen sante ou bezwen yo.

Si w bezwen èd pou jwenn yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante, ale sou **www.amerhealthcaritasde.com** epi sou **Find a Provider**, oswa rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Swen ijans, swen rapid ak lòt kalite swen

AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth,
atravè MDLive

AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth se yon sèvis telemedsin ki pèmèt ou konsilte yon doktè ki sètifye nan Board la pa mwayen videyo oswa telefòn.* Se yon opsyon pratik ki pa p koute w anyen pou pwoblèm medikal ki pa ijan yo. Doktè yo disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7, 365 jou nan ane a, pou dyagnostike e pou trete pwoblèm sante ki pa ijan, epi yo kapab voye yon preskripsyon dirèkteman nan famasi w si sa nesesè.

Ou ka wè l itil pou w fè yon vizit vityèl:

- Olye ou ale nan sal dijans lan oswa nan yon sant swen rapid pou yon pwoblèm ki pa ijan.
- Si doktè w pa disponib.
- Lè ou lakay ou, pandan w ap travay oswa pandan w ap vwayaje.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sa a, ou ka rele nan nimewo gratis **1-833-599-0444** pou pale avèk yon reprezantan sèvis kliyan AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth.

Manm AmeriHealth Caritas Delaware yo kalifye pou benefis famasi yo. Si w bezwen medikaman, pwofesyonèl sante w ap ekri yon preksipsyon pou w pote l nan yon famasi ki patisipe.

W ap jwenn yon lis famasi ki patisipe yo sou sitwèb nou an nan adrès **www.amerihealthcaritasde.com**. Si w pa jwenn famasi ou toujou konn ale a nan lis sa a, ou kapab rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-877-759-6257 (TTY 711)** pou DSHP oswa nan **1-855-294-7048 (TTY 711)** pou DSHP-Plus LTSS pou jwenn plis enfòmasyon sou famasi ki nan rezo nou yo.

Medikaman sou preskripsyon

Pwofesyonèl sante w ap ekri yon preskripsyon pou famasyen w ba w medikaman an. AmeriHealth Caritas Delaware kouvri yon medikaman depi:

- Li nesesè pou rezon medikal.
- Administrasyon pou Pwodui Alimantè ak Medikaman an (Food and Drug Administration, FDA) apwouve l.
- Yon pwofesyonèl sante ki enskri nan Delaware Medicaid Assistance Program nan (DMAP) preskri li.

Lis medikaman prefere yo (PDL)

PDL ou se lis medikaman AmeriHealth Caritas Delaware kouvri yo. Lis sa a ede pwofesyonèl sante w preskri w medikaman. PDL la gen ladan l ni medikaman mak ni medikaman jenerik. Medikaman ki sou lis sa a se ta dwe premye medikaman ou eseye yo. Si gen yon medikaman ki pa sou PDL la oswa ki mande yon otorizasyon alavans, doktè w gendwa mande li nan kad pwosesis otorizasyon alavans AmeriHealth Caritas Delaware a. Pou PDL la, ale sou sitwèb nou an nan adrès **www.amerihealthcaritasde.com**.

Tanpri rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-877-759-6257 (TTY 711)** pou DSHP oswa nan **1-855-294-7048 (TTY 711)** pou DSHP Plus-LTSS pou konnen ki medikaman ki kouvri.

Medikaman yo vann san preksipsyon

Genyen kèk medikaman jenerik yo vann san preskripsyon AmeriHealth Caritas Delaware kouvri (jan sa endike nan lis medikaman prefere Delaware a). Se pou yon pwofesyonèl sante ba w yon preskripsyon pou medikaman yo vann san preskripsyon an ka kouvri. Men kèk egzanp medikaman yo vann san preskripsyon AmeriHealth Caritas Delaware kouvri:

- Medikaman pou tous ak rim.
- Medikaman pou sinis ak alèji.
- Medikaman pou doulè, tankou asetaminofèn oswa ibipwofèn.
- Pwodui ranplasman nikotin pou kite fimèn.

Otorizasyon alavans pou medikaman yo

Li nesesè pou mande AmeriHealth Caritas Delaware yon otorizasyon alavans pou kèk nan medikaman ki fè pati benefis pou medikaman AmeriHealth Caritas Delaware a ak tout medikaman ki pa sou lis medikaman prefere AmeriHealth Caritas Delaware a.

Si pwofesyonèl sante w ekri yon preskripsyon pou yon medikaman ki mande yon otorizasyon alavans, pwofesyonèl sante w ap gen pou l voye yon fòm demann otorizasyon alavans ban nou. N ap egzamine demann nan epi n ap fè pwofesyonèl sante w la konnen desizyon nou. AmeriHealth Caritas Delaware ap kouvri medikaman an si li nesesè pou rezon medikal. Si li pa nesesè pou rezon medikal, n ap voye yon lèt ba w pou esplike w rezon ki fè sa. Epitou, n ap fè w konnen ki lòt medikaman oswa terapi ou kapab itilize. Lèt la ap fè w konnen fason ou ka fè apèl si w ta renmen fè sa.

Founiti ijans

Si yon otorizasyon alavans nesesè pou medikaman w lan, lèfini ou bezwen kòmanse pran l tousuit, famasi w kapab ba w medikaman sa a pou twa jou, yon sèl fwa sèlman. Ka gen kèk eksepsyon ki aplike pou kantite twa jou sa a.

Manm ki kalifye pou de pwogram yo ak sèvis famasi yo

Lè yon manm kalifye ni pou Medicare ni pou Medicaid, yo rele sa yon manm ki kalifye pou de pwogram yo. Lwa federal yo mete limit sou kalite medikaman nou kapab kouvri pou manm nou yo ki kalifye pou de pwogram yo.

AmeriHealth Caritas Delaware kapab kouvri kèk medikaman ki pa oblije kouvri anba Medicare Pati D. Majorite nan yo se medikaman yo vann san preskripsyon, vitamin ak sipleman fèy Delaware Medicaid kouvri yo. Pou tout lòt medikaman yo, se pou w voye yon demann bay plan Medicare Pati D w la.

Ko-peman

Kalite medikaman sou preskripsyon	Ko-peman w
Medikaman mak sou preskripsyon	\$3.00
Medikaman jenerik sou preskripsyon	\$1.00

Limit ko-peman pou medikaman sou preskripsyon yo se \$15 pou chak mwa sivil. Sa vle di, lè ou fin peye \$15 kòm ko-peman nan yon mwa sivil, ou pa p gen okenn lòt ko-peman pou peye pou rès mwa a pou medikaman sou preskripsyon w yo. Limit ko-peman sa a retounen nan zewo nan premye jou a nan chak mwa sivil.

Pa gen okenn ko-peman pou medikaman san preskripsyon yo pou manm yo ki:

- Poko gen 21 lane.
- Ap resevwa benefis planin.
- Ansent oswa te akouche nan 90 jou ki sot pase yo.
- Ap resevwa sèvis ospis.
- Ap itilize pwodui pou kite fimen.

- Ap resevwa swen oswa ki rete nan yon enstitisyon:
 - Lopital pou pasyan ki entène.
 - Etablisman swen enfimye espesyalize.
 - Etablisman swen entèmedyè (ICF).
 - ICF pou moun ki gen yon andikap entelektyèl (ICF/ID).
 - Enstiti sante mantal Eta a, sof pou resous ki transfere yo.

Montre kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Delaware w lè w al chèche medikaman sou preskripsyon w yo. Si w gen kesyon, rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-877-759-6257 (TTY 711)** pou DSHP oswa nan **1-855-294-7048 (TTY 711)** pou DSHP Plus-LTSS.

Famasi ki patisipe yo

Ou ka jwenn sèvis famasi nan nenpòt famasi ki patisipe nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a. Si w bezwen yon lis famasi ki patisipe nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a, rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-877-759-6257 (TTY 711)** pou DSHP oswa nan **1-855-294-7048 (TTY 711)** pou DSHP Plus-LTSS. Epitou, ou ka ale sou sitwèb nou an nan adrès www.amerhealthcaritasde.com epi klike sou **Find a Provider**.

Pwogram blokaj manm nan

Pwogram blokaj manm AmeriHealth Caritas Delaware a la pou anpeche manm yo itilize medikaman yo oswa sèvis medikal yo twòp. Nan kad pwogram sa a, AmeriHealth Caritas Delaware egzamine tout medikaman manm yo pran ak tout sèvis manm yo itilize.

Lè AmeriHealth Caritas Delaware konstate gen yon medikaman oswa yon sèvis ki itilize twòp, li ka egzije pou yon manm ki gen 21 lane oswa plis ale nan yon sèl famasi. Yon manm ki anba restriksyon sa a kapab chwazi famasi li, oswa nou kapab chwazi yon famasi pou li.

Epitou, yon manm kapab fè chwa pou l ale nan yon sèl famasi pou tèt li. Rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn plis enfòmasyon.

Ekip sèvis famasi pou manm yo

Si w gen kesyon, rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-877-759-6257 (TTY 711)** pou DSHP oswa nan **1-855-294-7048 (TTY 711)** pou DSHP Plus-LTSS.

Swen prevantif pou adilt yo

Aksè nan espesyalis sante fi

Manm yo ki fi kapab jwenn swen nan men nenpòt pwofesyonèl ki espesyalize nan sante fi nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a pou:

- Swen jinekolojik woutin, tankou egzamen fizik, egzamen tete ak egzamen pèlvis; fwoti vajinal; ak edikasyon.
- Sèvis sante prevantif.
- Pwoblèm jinekolojik pou dyagnostik, evalyasyon, tretman ak swen suivi.
- Swen matènite, san wete tout vizit yo.

Depistaj kansè tete

AmeriHealth Caritas Delaware ankouraje fi yo pou yo egzamine tete yo poukont yo chak mwa. Epitou, nou ta renmen pou w fè yon mamografi chak ane apati laj 40 lane.

PCP w gendwa mande w fè yon mamografi pi bonè. W ap bezwen yon preskripsyon nan men pwofesyonèl sante w pou fè yon mamografi. Pale ak pwofesyonèl sante w sou sa.

Yon mamografi se yon radyografi yo fè nan tete w. Lè ou fè yon mamografi epi lè ou egzamine tete w chak mwa, ou ka rive detekte yon kansè tete bonè. Yon mamografi gendwa jwenn yon mas anvan ou menm oswa pwofesyonèl sante w rive santi li. Li pi fasil pou trete yon kansè tete si w detekte l bonè, epi sa kapab sove lavi w.

Veye pou:

- Mande pwofesyonèl sante w kilè ou ta dwe fè mamografi w.
- Pale avèk pwofesyonèl sante w oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou konnen ki kote ou ka fè mamografi w.
- Jwenn yon preskripsyon nan men pwofesyonèl sante w pou fè mamografi w.

Swen prevantif pou timoun yo

AmeriHealth Caritas Delaware travay pou pitit ou yo jwenn swen sante yo bezwen yo pou evite e pou detekte nenpòt maladi timoun bonè. Manm Medicaid nou yo ki poko gen 21 lane ap resevwa sèvis depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman (EPSDT). Se gouvènman federal la ki mande pwogram sa a pou manm yo ki poko gen 21 lane e ki jwenn yon asistans medikal.

Pitit ou ka konsilte yon pedyat, yon pwofesyonèl ki espesyalize nan sante fanmi oswa yon enfimye pratisyen. Pwofesyonèl sante ou chwazi pou pitit ou se pral PCP pitit ou a.

Se pou w pran randevou kay PCP pitit ou regilyèman pou pitit ou yo rete an sante. Vizit sa yo rele vizit prevantif kay doktè pou timoun epi yo enpòtan nan tout laj. Se pa menm jan de vizit ou fè kay PCP a lè pitit ou malad.

Pandan yon vizit prevantif, PCP a egzamine pitit ou epi li fè tès depistaj EPSDT ak vaksen yo. Sa PCP a fè pandan egzamen an depann de laj pitit ou. PCP a pral poze kesyon, li pral mande tès epi li pral verifye kwasans pitit ou selon laj li.

Si w gen kesyon oswa si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou pwogram sa a, rele ekip sèvis pou manm yo. Epitou, ekip sèvis pou manm yo ka ede w jwenn yon doktè oswa pran yon randevou pou pitit ou.

Lis bagay ou gen pou fè yo:

- Pran randevou pou premye vizit tibebe m nan kay PCP a.
- Fè pitit mwen al kay PCP a pou vaksen l yo ak tès depistaj li yo.
- Verifye pitit mwen ki adolesan al kay PCP a chak ane pou yon tchèkòp.
- Mande doktè a si pitit mwen ta dwe al kay dantis la.
- Fè pitit mwen fè yon egzamen je ak zòrèy.
- Fè tchèkòp pa m yo pou m ka rete an sante pou pitit mwen yo.

Si w ansent

Li enpòtan pou w al kay pwofesyonèl sante w regilyèman pandan ou ansent e pou w ale nan tout randevou w yo. Sa pral ede ni ou menm ni tibebe w rete an sante. Pwofesyonèl sante w genyen yon kantite jou ki byen presi pou l pran yon randevou avè w lè li aprann ou ansent. Se pou w pran randevou nan lespas:

- 21 jou sivil (oswa twa semèn) lè ou nan twa premye mwa gwosès ou (premye trimès la).
- Sèt jou sivil lè ou nan dezyèm twa mwa gwosès ou (dezyèm trimès la).
- Twa jou sivil lè ou nan twa dènye mwa gwosès ou (twazyèm trimès la).

Nan ka ijans, rele **911** oswa ale nan sal dijans ki pi pre w la.

Si w ansent, sonje pou fè bagay sa yo:

- Rele ekip sèvis pou manm yo pou fè nou konnen ou ansent.
- Rele sant pou rapòte chanjman yo, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a (DHSS), nan **1-866-843-7212**, pou mete ajou enfòmasyon w yo.
- Pran yon randevou kay pwofesyonèl sante w epi ale nan tout randevou w yo pandan ou ansent.
- Pran randevou kay dantis ou.
- Si w fimen, kite sa.
- Chwazi yon PCP pou tibebe w anvan li fèt.
- Rele nan **1-833-669-7672** (TTY **1-855-349-6281**) pou enskri nan pwogram Bright Start® nou an.

Pwogram Bright Start® pou manm ki ansent yo

Pwogram Bright Start la ede w rete an sante pandan ou ansent epi li ede w akouche yon tibebe ki an sante tou. Pwogram Bright Start la ba w enfòmasyon pou montre w jan bagay sa yo enpòtan:

- Manje kòmsadwa.
- Pran vitamin prenatal ou yo.
- Resevwa swen medikal lè ou bezwen yo.
- Evite dwòg, alkòl ak fimèn.
- Al kay dantis ou pou jansiv ou yo ka rete an sante.

AmeriHealth Caritas Delaware ta renmen rekonpanse w tou lè ou ale nan randevou w yo. Ou kapab jwenn:

- Yon kat kado \$30 lè ou ale nan kat vizit prenatal anvan semèn 26 la gentan pase.
- Yon bèso pòtab oswa yon chèz pou machin nan lè ou ale nan uit randevou prenatal anvan semèn 38 la gentan pase.
- Yon kat kado \$30 lè ou ale nan randevou pòs-patòm ou sou 7 a 84 jou apre akouchman an.

Epitou, AmeriHealth Caritas Delaware kouvri yon ponp tete pou tout manman ki fèk akouche yo.

AmeriHealth Caritas Delaware pral travay avèk pwofesyonèl sante w yo pou w ka jwenn swen ou bezwen yo.

Epitou, AmeriHealth Caritas Delaware genyen enfòmasyon pou ede w jwenn lòt sèvis, pa egzanp nan domèn sa yo:

- Manje ak rad.
- Transpò.
- Pwogram Women, Infants, and Children nan (WIC).
- Abi nan fanmi.
- Bay timoun tete.

- Swen a domisil.
- Ede w konprann emosyon w yo.

Rele Bright Start pou jwenn plis enfòmasyon nan nimewo gratis **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**.

Kowòdinatè swen yo disponib pou reponn kesyon w yo, pou ba w dokiman k ap enfòmè w e pou travay avè w pandan gwosès ou.

Ou ka jwenn konsèy sou swen sante ak swen prevantif nan men yon enfimyè. Pou pale avèk yon enfimyè 24 sou 24, 7 jou sou 7, rele nan **1-844-897-5021**.

Sèvis doula

AmeriHealth Caritas Delaware ofri manm ki kalifye yo sèvis doula. Yon doula sètifye se yon moun ki te suiv yon pwogram fòmasyon e ki te pase yon egzamen pou l aprann kijan pou l ede moun ki ansent ak fanmi yo. Doula yo bay yon sipò fizik ak emosyonèl pandan peryòd gwosès ak akouchman an. Yo pa bay swen medikal ni yo pa ede pou akouchman an.

Yon doula kapab:

- Ankouraje w pale sou sa ou bezwen ak sa ou chwazi.
- Ba w rekonfò ak konsolasyon si w santi w strese.
- Ede w jwenn plis enfòmasyon sou kesyon bay timoun tete.
- Bay moun ki pwòch ou yo sipò.

Si w ta renmen jwenn èd pou jwenn yon doula oswa si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele ekip Bright Start la nan **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**, soti 8 è nan maten rive 5 è nan aprèmidi, lendi pou vandredi.

Repa ki livre lakay ou

Manje byen se yon bagay ki enpòtan pou rete an sante. Sa pi enpòtan toujou, ni pou ou, ni pou tibebe w, pandan gwosès ou e pandan w ap bay tete. W ka jwenn repa ki bon pou sante w ki livre lakay ou pandan gwosès ou e pou yon maksimòm 12 semèn apre akouchman an. Ou ka fè yon chwa ant plizyè kalite repa ki bon pou sante w.

Tanpri konptakte ekip Bright Start la nan **1-833-669-7672 (TTY 1-833-349-6281)**, soti 8 è nan maten rive 5 è nan aprèmidi, lendi pou vandredi, pou konnen si w kalifye pou pwogram sa a.

Kou preparasyon pou akouchman

AmeriHealth Caritas Delaware ofri tout manm ki ansent yo kou preparasyon pou akouchman. Pa gen limit sou kantite kou ou ka asiste yo. Tanpri rele Bright Start nan **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)** pou jwenn plis enfòmasyon e pou jwenn yon kou nan zòn ou.

Pwogram Women, Infants, and Children nan (WIC)

WIC se yon pwogram alimantasyon pou fi, tibebe ak timoun yo. Pwogram WIC la bay manje ki bon pou sante w san sa pa koute w anyen, sipò pou ede w bay pitit ou tete ak edikasyon nan domèn alimantasyon, epi li ka refere w kay yon pwofesyonèl sante tou. Pou enskri nan WIC, rele nan **1-800-222-2189** oswa ale sou **www.signupwic.com**.

Swen pòspatòm

Peryòd pòspatòm nan se peryòd ki vini tousuit apre nesans tibebe w. Pandan peryòd sa a:

- Rele obstetrisyen w oswa PCP w pou pran randevou pou tchèkòp pòspatòm ou. Eseye jwenn yon randevou ant sèt ak 84 jou apre nesans tibebe w, sof si pwofesyonèl sante w vle wè w anvan sa.
- Rele sant pou rapòte chanjman DHSS la nan **1-866-843-7212** epi fè l konnen tibebe w gentan fèt. Se yon bagay ki enpòtan anpil. Y ap asire yo ou jwenn benefis ak sèvis tibebe w bezwen yo.
- Rele pwofesyonèl sante tibebe w pou pran yon randevou pou tibebe w. Tibebe w ta dwe al kay pwofesyonèl sante a 2 a 4 semèn apre nesans li, sof si pwofesyonèl sante a vle wè li anvan sa.

Gen kèk fi ki konn santi yo tris apre akouchman an. Si ou toujou genyen jan de santiman sa yo pou 10 jou oswa plis apre nesans tibebe w, ou ta dwe di doktè w sa. Yon moun ka vin gen depresyon pòspatòm nenpòt lè apre akouchman an. Si w gen anpil tristès, ankysete ak fatig, sa ka fè l difisil pou w pran swen tèt ou ak tibebe w, konsa ou ta dwe rele doktè w tousuit.

Si w anvi fè tèt ou oswa tibebe w mal, jwenn èd san pèdi tan:

- Rele **911** oswa ale nan sal dijans lan tousuit.
- Rele sèvis entèvansyon pou kriz sante konpòtmantal 24/7 ki disponib nan tout Eta a, ki fè pati Divizyon pou Abi Sibstans ak Sante Mantal Delaware a.
 - Liy asistans pou ka suisid ak kriz: **988**
 - Zòn nò nan Delaware
1-800-652-2929
 - Zòn sid nan Delaware
1-800-345-6785

Si w bezwen plis sipò, tanpri rele pwogram Bright Start nou an nan nimewo gratis **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**.
Nou ka ede w.

AmeriHealth Caritas Delaware ofri sèvis kowòdinasyon swen pou manm ki bezwen swen sante fizik ak/oswa konpòtmantal, tankou sa ki gen dyabèt, tansyon ki wo, maladi mantal ak opresyon. Si yo rekòmande w pou pwogram sa a, n ap asiye yon kowòdinatè swen pou ou oswa pitit ou pou fè nou jwenn sèvis ak enfòmasyon nou bezwen pou nou jere maladi nou e pou amelyore sante nou.

Sèvis kowòdinasyon swen yo ka ede w nan domèn sa yo:

- Jwenn epi konprann benefis ak sèvis ki kouvri yo.
- Pran randevou pou vizit ak tès medikal.
- Jwenn transpò pou ale nan randevou medikal.
- Jwenn sèvis ou bezwen yo.
- Jwenn resous k ap ede w jwenn swen sante espesyal oswa pou ede moun k ap pran swen w yo jere strès yo gen nan lavi chak jou a.
- Jwenn sèvis kominotè ak sèvis sosyal.
- Fè tranzisyon pou jwenn lòt swen si benefis ou yo kanpe, si w chanje kouvèti asirans ou epi ou enskri nan yon lòt òganizasyon swen jere, oswa si w transfere nan yon lòt pwogram Delaware Medicaid.

Manm yo, moun ki pran swen manm yo ak doktè yo ka refere manm yo nan pwogram kowòdinasyon swen an. Yon manm pa oblije refere pou l jwenn sèvis sa yo.

Si w gen kesyon sou pwogram kowòdinasyon swen an, tanpri rele nan **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)**.

Pwogram jesyon maladi yo

Kowòdinatè swen yo se enfimyè ak asistan sosyal ki gen konesans sou pwoblèm medikal kwonik yo. Si w gen difikilte pou jere yon pwoblèm medikal, pale sou sa avèk yon kowòdinatè swen.

Men kèk siy ki montre ou ka gen difikilte pou jere yon pwoblèm medikal. Pale avèk yon kowòdinatè swen si pwoblèm sante w lakòz:

- Ou ale nan sal dijans lan.
- Ou entène lopital san w pa t planifye sa.
- Ou jwenn rezilta ki pa nòmal nan analiz ou fè nan laboratwa.
- Sentòm ou yo vin pi mal apre kèk tan.

Ou ka rele pou mande yon kowòdinatè swen nan **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)** pou jwenn èd. Osinon, pwofesyonèl sante w ka rele pou mande yon kowòdinatè swen pou ou.

AmeriHealth Caritas Delaware travay avèk pwofesyonèl ki espesyalize nan sante mantal ak nan abi sibstans, epi li konnen ki resous ki disponib nan kominote w. Sa ka ede w jwenn pi bon swen ki disponib yo grasa metòd yo pwouve ki efikas yo. Lè ou tande pale de “sante konpòtmantal,” li gen ladan l pwoblèm sante mantal ak pwoblèm abi sibstans.

Lè yon manm AmeriHealth Caritas Delaware panse li bezwen sèvis pou pwoblèm sante mantal oswa pou pwoblèm abi sibstans, li ka pale avèk PCP l la. Se pi bon moun pou w abòde an premye. Manm nan kapab esplike PCP l la kijan li santi l epi li ka mande l si gen yon pwofesyonèl sante konpòtmantal ki ka ede l.

Si w bezwen jwenn yon pwofesyonèl sante konpòtmantal, ou ka ale sou www.amerihealthcaritasde.com epi klike sou **Find a Provider**. Ale nan seksyon sante konpòtmantal la nan lis sa a.

Osinon, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo si w ta renmen resevwa yon kopi lis pwofesyonèl ak etablisman sante sa a sou fòm papyè san sa pa koute w anyen, oubyen ekip la ka ede w jwenn yon pwofesyonèl sante nan telefòn.

Sèvis ki kouvri yo

Men yon lis sèvis ki kouvri anba plan sante w la. Se pou w sonje sèvis ki kouvri yo dwe nesesè pou rezon medikal (sètadi yo nesesè pou amelyore sante w) pou AmeriHealth Caritas Delaware peye pou yo.

Sèvis sante konpòtmantal yo ede manm yo ki gen difikilte ki gen rapò ak maladi mantal, itilizasyon dwòg oswa itilizasyon alkòl (pwoblèm abi sibstans, pwoblèm adiksyon, ak pwoblèm abi dwòg ak alkòl).

Benefis ak sèvis ou ka resevwa yo pou pwoblèm sante mantal ak pwoblèm abi sibstans yo depann de laj ou ak plan Medicaid ou genyen an. Sèvis yo ki dekri nan seksyon sa a fè pati pwogram sante konpòtmantal AmeriHealth Caritas Delaware a.

Sèvis pou adiksyon — Sèvis sa yo ede manm yo jere difikilte yo jwenn poutèt yo konsome dwòg ak alkòl. Manm yo gendwa resevwa sèvis sa yo nan yon lopital oswa yon lòt kote pou ede yo sispann pran dwòg oswa konsome alkòl yon fason ki pa bon pou sante yo.

Sèvis sante konpòtmantal pou pasyan ki pa entène — Sèvis sa yo se sèvis ki planifye kote gen randevou regilye kay yon pwofesyonèl sante, yon konseye oswa yon terapeut pou pale sou sante konpòtmantal ou. Yo ka gen ladan yo terapi endividyèl, terapi pou fanmi ak terapi an gwoup, ansanm ak tè siko-lojik ak/oswa newosiko-lojik. Pou manm ki poko gen 18 lane yo, AmeriHealth Caritas Delaware kouvri 30 vizit chak ane san pasyan an pa entène. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki peye lè gen plis pase 30 vizit.

Sèvis analiz konpòtmantal (behavioral analysis, ABA) — Sèvis sa a se yon terapi ki baze sou syans aprantisaj ak konpòtman an. Terapi ABA a aplike sa nou konprann sou fonksyonman konpòtman an nan sitiyasyon reyèl. Objektif la se pou ogmante konpòtman ki itil yo epi redui konpòtman ki danjere yo oswa ki afekte aprantisaj la. Yon otorizasyon alavans nesesè pou sèvis sa yo pou manm ki gen 20 lane oswa mwens yo e ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis.

Entèvansyon ak estabilizasyon pou kriz — Se yon seri sèvis ou ka itilize nenpòt lè, lajounen kou lannuit, pou ede w lè w ap travèse yon kriz. Sèvis sa yo la pou ede yon manm ki nan yon sitiyasyon kriz pou l evite ale lopital oswa nan yon saldi-jans. Objektif nou se fè fanmi an patisipe nan tout sèvis sante konpòtmantal manm nan bezwen yo pandan peryòd sa a. Gen yon sèvis transpò ki disponib pou manm ki kalifye yo.

Sèvis entèvansyon pou kriz sante konpòtmantal 24/7 yo disponib nan tout Eta a nan men Divizyon pou Abi Sibstans ak Sante Mantal Delaware a.

Zòn nò Delaware	Zòn sid Delaware
1-800-652-2929	1-800-345-6785

Sante konpòtmantal

Moun k ap travay pou sèvis entèkansyon pou kriz la disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou ede moun k ap travèse gwo pwoblèm nan lavi pèsonèl yo oswa nan fanmi yo. Pwoblèm sa yo se kapab depresyon, anksyete, santiman dezespwa, anvi touye tèt yo, fo lide, paranoya, abi dwòg oswa alkòl, ak gwo chanjman ki fèt nan lavi yo tankou pèdi yon djòb oswa pèdi yon relasyon ki enpòtan. Manm yo kapab rele liy asistans pou ka suisid ak kriz la nan 988. Mete sou sa, yo kapab rele oswa ale nan sit entèkansyon pou kriz ki pi pre yo a:

Zòn nò Delaware Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) Herman Holloway Health Campus 1901 North DuPont Highway, Springer Building New Castle, DE 19720 1-302-577-2484 Recovery Innovations Crisis/ Restart Program 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19711 Restart Program: 1-302-300-3100 Crisis Center: 1-302-318-6070	Zòn sid Delaware Mobile Crisis Intervention Services (MCIS) 700 Main Street (pòt ki dèyè a) Ellendale, DE 19941 1-302-424-5550 Recovery Response Center 700 Main Street Ellendale, DE 19941 1-302-424-5660
---	---

Ospitalizasyon pou pwoblèm sante mantal ak pwoblèm abi sibstans — Se sèvis ki pi entansif ki disponib yo, epi an jeneral, se sèvis yo bay pou yon ti tan sèlman. Yon ospitalizasyon ka fèt lè gen risk pou w fè tèt ou oswa lòt moun mal, lè yon doktè panse ou nan yon sitiyaasyon kriz, oswa lè ou bezwen rete lopital pou sekirite w an jeneral. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki bay manm ki poko gen 18 lane yo sèvis sa yo.

Etablisman tretman pou reyabilitasyon sikyatrik (psychiatric rehabilitation treatment facility (PRTF)) — Sèvis sa a bay swen sante konpòtmantal alontèm nan yon etablisman kote plizyè moun ap viv 24 sou 24 pou manm ki poko gen 21 lane yo. Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi an (DSCYF) ki kouvri sèvis sa yo asire pou manm ki poko gen 18 lane yo. Se AmeriHealth Caritas Delaware ki asire manm ki gen ant 18 ak 20 lane yo.

Sèvis pou otis: Manm ki gen yon dyagnostik twoub espèk otis yo ka resevwa sèvis sante konpòtmantal ki kouvri ki nesesè pou rezon medikal, ansanm ak tout sèvis ki kouvri AmeriHealth Caritas Delaware jere yo, tankou swen medikal, òtòfoni, ègoterapi, fizyoterapi, medikaman ak sipleman alimantè. Yon otorizasyon alavans nesesè pou sèvis analiz konpòtmantal aplike sa yo (applied behavioral analysis, ABA), epi AmeriHealth Caritas Delaware kouvri yo pou manm ki gen 20 lane oswa mwens yo.

Sèvis ak sipò alontèm (LTSS)

Kisa sèvis ak sipò alontèm yo (LTSS) ye?

Sèvis ak sipò alontèm yo (long-term services and supports, LTSS) se sèvis AmeriHealth Caritas Delaware bay manm yo ki apwouve pou Diamond State Health Plan (DSHP)-Plus LTSS.

LTSS yo bay manm yo èd pou yo benyen, pou yo met rad sou yo, pou yo sèvi ak twalèt la, pou yo manje e pou lòt aktivite debaz ki pou fèt chak jou nan lavi a ak aktivite yo bezwen fè pou okipe tèt yo. Yo gen ladan yo sèvis sipò pou travay ki pou fèt chak jou a tou, tankou lave rad, fè makèt ak transpò. Manm yo ka resevwa LTSS lakay yo, nan kominote a, nan yon rezidans pou moun ki pa viv pou kont yo oswa nan yon mezon retrèt.

Fason pou kalifye pou LTSS yo

Se Divizyon Medicaid ak Asistans Medikal la (DMMA), ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal la (DHSS), ki detèmine kiyès ki vin kalifye ak kiyès ki toujou kalifye pou DSHP-Plus LTSS.

AmeriHealth Caritas Delaware vle w jwenn swen ou bezwen yo. Lè eta sante w chanje, sa gendwa fè w kalifye pou jwenn plis sèvis pou amelyore oswa pou pwoteje sante w. AmeriHealth Caritas Delaware pral ede manm ki enskri yo aplike pou DSHP-Plus LTSS lè eta sante yo montre yo gendwa kalifye.

Planifikasyon ki santre sou moun nan

Antanke manm AmeriHealth Caritas Delaware, se sou ou pwosesis planifikasyon an ap santre. Nou rele sa planifikasyon ki santre sou moun nan. W ap jwenn yon evalyasyon konplè sou bezwen w yo, san wete bezwen w pou jwenn LTSS nan kominote a oswa nan yon etablisman.

Pandan evalyasyon sa a, jesyonè dosye w pral poze w kèk kesyon an pèsòn, lakay ou. Moun k ap okipe w yo oswa reprezantan pèsònèl ou yo kapab patisipe nan evalyasyon sa a tou. Nan kad evalyasyon sa a, jesyonè dosye w pral jwenn enfòmasyon tou nan men PCP w, espesyalis ou yo ak lòt kote ankò. Sa pral ede l konprann ki sèvis medikal ak sipò ou bezwen. Tout bezwen ki idantifye pandan evalyasyon w pral fè pati plan swen w. Mete sou sa, plan swen w ap endike ki sèvis ou bezwen, chak kilè ou bezwen yo, ak pwofesyonèl sante ki pral satisfè bezwen sa yo.

Si ou menm, yon zanmi oswa yon manm fanmi w remake yon chanjman nan pwoblèm sante w yo oswa nan eta sante w, ou kapab kontakte jesyonè dosye w oswa rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Sa pral ede nou adapte plan swen w ak bezwen w yo.

Jesyon dosye

AmeriHealth Caritas Delaware ka ede w jere swen w yo pou sante fizik ou ak sante konpòtmantal ou. Sa ka gen ladan l nenpòt LTSS ou bezwen. Nan kad pwogram jesyon dosye ki santre sou moun nou an, n ap asiye w yon jesyonè dosye tou. Se jesyonè dosye w ki pral prensipal pwen kontak ou ak AmeriHealth Caritas Delaware. Jesyonè dosye w se pral yon moun ou ka rele si w gen kesyon sou sante w oswa si w bezwen nenpòt sèvis sante.

Ou pral resevwa yon lèt pa lapòs kote w ap jwenn non ak nimewo telefòn jesyonè dosye w. Veye pou ekri enfòmasyon sa yo yon kote

pou w ka rele l nenpòt lè ou gen kesyon oswa ou bezwen èd.

Jesyonè dosye w ka ede w nan domèn sa yo:

- Reponn kesyon ou genyen yo sou AmeriHealth Caritas Delaware.
- Reponn kesyon ou genyen yo sou swen w yo.
- Ba w enfòmasyon ou bezwen yo pou fè bon chwa pou sante w.
- Kowòdone epi mete ajou plan sante w pou ede w jwenn swen ou bezwen yo, nan moman ou bezwen yo, kote ou bezwen yo.
- Chwazi LTSS ou bezwen yo.
- Kowòdone tout sèvis sante fizik ak sante konpòtmantal ou bezwen yo.
- Fè pwofesyonèl sante w konnen sa ou bezwen pou w jwenn swen ki nesèsè yo.

Si w resevwa swen nan yon mezon retrèt, jesyonè dosye w pral:

- Travay ak mezon retrèt la epi fè pati ekip swen w.
- Kontinye evalye bezwen w yo.
- Fè w konnen ki lòt benefis AmeriHealth Caritas Delaware ki disponib pou amelyore kalite lavi w.
- Ede w jwenn lòt sèvis ou bezwen si mezon retrèt la pa ba w yo.
- Ede w fè tranzisyon pou retounen viv nan kominote a.

Pou manm ki rete lakay yo oswa nan kominote a, jesyonè dosye w pral vizite w an pèsòn yon fwa chak twa mwa. Pou manm ki rete nan yon etablisman yo, jesyonè dosye w pral vizite w an pèsòn yon fwa chak sis mwa. Sa valab pou manm ki resevwa sèvis opsis yo ak manm ki rete nan yon mezon retrèt yo.

Fason pou chanje jesyonè dosye w

Ou pa oblije rete ak menm jesyonè dosye a si w pa vle. Ou ka toujou mande yon lòt jesyonè dosye si w pa satisfè ak jesyonè dosye ou genyen kounye a. N ap fè tout sa nou kapab pou jwenn yon jesyonè dosye k ap rive satisfè bezwen w yo.

Li posib pou nou pa ka asiye w yon nouvo jesyonè dosye. Si sa ta rive, n ap esplike w poukisa. Epitou, n ap chèche rezoud nenpòt pwoblèm ou genyen ak jesyonè dosye w.

Ka gen kèk sitiyasyon tou kote li ka nesèsè pou AmeriHealth Caritas Delaware chanje jesyonè dosye w. Sa ka rive si jesyonè dosye w kite AmeriHealth Caritas Delaware oswa si l gen twòp travay pou l ba w swen ou bezwen yo. Si sa ta rive, n ap asiye w youn nouvo jesyonè dosye. Ou pral resevwa yon lèt kote w ap jwenn non ak nimewo telefòn nouvo jesyonè dosye w.

Libète chwa

Si w kalifye pou nivo swen nan mezon retrèt la, ou gen dwa pou chwazi swen:

- Lakay ou.
- Yon lòt kote nan kominote a (pa egzanp nan yon rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo).
- Nan yon mezon retrèt.

Ou gen dwa pou chwazi swa yon mezon retrèt swa sèvis lakay ou ak nan kominote a si:

- Ou kalifye pou nivo swen nan mezon retrèt la.
- Yo ka satisfè bezwen w yo yon fason ki efikas, san pa gen danje pou ou, pandan ou rete lakay ou oswa nan kominote a.

Pale avèk jesyonè dosye w pou konnen ki opsyon ou genyen pou viv nan yon mezon retrèt oswa pou jwenn swen lakay ou oswa nan kominote a. Ou kapab chanje chwa ou fè a nenpòt lè, depi ou kalifye, epi nou ka pran dispozisyon pou w resevwa swen kote ou vle a.

Avèk AmeriHealth Caritas Delaware, ou kapab chwazi pwofesyonèl sante w yo nan rezo nou. Sèvis yo ka gen ladan yo swen nan yon mezon retrèt, swen nan yon rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo oswa swen lakay. Epi ou, ou gendwa responsab pou swen w yo epi ou kapab angaje oswa fòmè yon moun pou pran swen w (sa rele swen a domisil ak nan kominote a anba direksyon pasyan an). Gade seksyon ki gen tit Sèvis a domisil ak nan kominote a anba direksyon pasyan an (HCBS) nan **paj 53** pou jwenn plis enfòmasyon.

Pwofesyonèl sante ou chwazi a dwe gen yon kontra avèk AmeriHealth Caritas Delaware pou l fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Pwofesyonèl sante a dwe dispoze ba w swen ou bezwen yo epi li dwe kapab fè sa. Jesyonè dosye w pral ede w jwenn yon pwofesyonèl sante ki apwopriye.

Atik pou rete an sekirite lakay ou

Atik AmeriHealth Caritas Delaware pou rete an sekirite lakay ou yo disponib pou moun k ap pran swen manm ki gen yon dyagnostik maladi Alzheimer oswa demans, ki rete nan yon etablisman kominotè e ki gen risk pou yo sove.

Men kisa atik sa yo ye:

Alam pou pòt — Li avèti moun k ap pran swen manm nan lè manm nan ouvri yon pòt pou l sot deyò;

Oubyen

Alam pou tapi — Yon tapi ou ka mete nenpòt kote lakay manm nan pou avèti moun k ap pran swen l lan lè manm nan eseye soti nan kabann li, nan chanm li oswa lakay li.

Kouvèti pou pwaye pòt — Se kouvèti ou mete sou pwaye pòt yo san yo pa kole sou yo pou anpeche manm nan ouvri pòt yo.

Braslè idantifikasyon alèt medikal — Yon braslè ki gen kowòdone ijans ki grave sou li pou sizoka manm nan ta sove.

Atik sa yo disponib poukont yo oswa tout ansanm. Se pou w konnen braslè idantifikasyon alèt medikal la ka pran jiska twa semèn pou l disponib. Atik sa yo ap ede manm nan rete an sekirite, men yo pa sanse ranplase vijilans moun k ap pran swen man nan.

Pou jwenn plis enfòmasyon oswa si w gen kesyon, tanpri kontakte jesyonè dosye w.

Sèvis jiridik

Gen sèvis jiridik ki disponib pou manm LTSS yo ki rete nan kominote a e ki:

- Ap lwe yon kay kote yo gen risk pou yo mete yo deyò poutèt yo te resevwa yon avi ekspilsyon nan men mèt kay la, ki anba menas yon ekspilsyon oswa k ap viv nan kondisyon ki anba sa ki nòmal.
- Benefisye benefis sante piblik kote benefis sa yo te kanpe/redui nan 12 mwa ki sot pase yo.
- Ta renmen travay avèk yon avoka pou kreye yon dokiman enstriksyon alavans pou fè konnen sa yo prefere kòm tretman medikal/tretman nan sitiasyon kote lavi yo prèske fini.

Se Delaware Community Legal Aid Society Inc. k ap bay sèvis yo. Se jesyonè dosye w k ap deside kiyès ki kalifye.

Pou jwenn plis enfòmasyon, kontakte jesyonè dosye w.

Benefis byenveni lakay

Benefis byenveni lakay la kapab fè manm LTSS ki kalifye yo jwenn jiska \$6,000. Li ede yo soti nan yon mezon retrèt pou ale lakay yo. Manm yo kapab sèvi avè l pou peye lwaye yo.

Pou jwenn plis enfòmasyon, kontakte jesyonè dosye w.

Konsèy finansye

Sèvis sa a disponib pou manm LTSS yo k ap viv nan kominote a e ki rankontre pwoblèm enstabilite nan lojman yo oswa ki fè konnen yo ka vin gen jan de pwoblèm sa a.

Pou jwenn plis enfòmasyon, kontakte jesyonè dosye w.

Sèvis a domisil ak nan kominote a (HCBS)

DSHP-Plus LTSS bay manm ki granmoun yo oswa ki andikape yo yon seri benefis pèsonalize ki pèmèt yo viv lakay yo oswa nan kominote a. Si se pa t pou sa, manm sa yo t ap oblije jwenn swen nan yon mezon retrèt oswa nan yon lòt etablisman. Sa ap ba w plis chwa sou fason ak kote ou ka resevwa sèvis yo.

Men ki sèvis a domisil ak nan kominote a (HCBS) ou ka jwenn atravè DSHP-Plus LTSS:

- Swen nan yon rezidans ki nan kominote a, pa egzanp nan yon rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo.
- Sèvis swen nan men yon asistan pèsònèl.
- Swen repi, ni lakay ni nan mezon retrèt oswa nan rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo,
- Sèvis gadri lajounen pou adilt.
- Sèvis abilitasyon lajounen.
- Sèvis koyitif.
- Sistèm repons ijans pèsònèl.
- Sipò pou sèvis a domisil ak nan kominote a anba direksyon pasyan an.
- Sèvis pou ede w fè aktivite ou gen pou fè chak jou yon fason ki endepandan (travay ki pou fèt nan kay la).
- Sipleman alimantè pou moun ki gen yon dyagnostik VIH/SIDA e ki pa asire anba plan Eta a.

- Ekipman ak founiti medikal espesyalize ki pa kouvri anba plan Medicaid Eta a.
- Ti modifikasyon ki pou fèt nan kay la.
- Repa ki livre lakay ou.
- Sèvis tranzisyon pou moun ki soti nan yon mezon retrèt pou al viv nan kominote a.

Pwogram Ombudsman pou swen alontèm nan

Se DHSS ki bay pwogram Ombudsman pou swen alontèm nan.

Pwogram Ombudsman nan travay pou defann moun k ap viv nan etablisman swen alontèm yo ak moun k ap viv lòt kote (pa egzanp lakay yo) e ki resevwa sèvis a domisil ak nan kominote a. Pwogram Ombudsman nan egzamine plent moun sa yo depoze yo epi li rezoud yo. Rezidan yo, manm fanmi yo oswa lòt moun ki konsène kapab depoze plent sa yo.

Pou kontakte pwogram Ombudsman pou swen alontèm nan, ou ka rele nan **1-800-223-9074** (TDD **1-302-391-3505**) oswa voye yon imèl bay delawareadrc@state.de.us.

Sèvis a domisil ak nan kominote a (HCBS) anba direksyon pasyan an se yon opsyon ki disponib anba Diamond State Health Plan (DSHP)-Plus Long-Term Services and Supports (LTSS). Opsyon sa a ba w plis kontwòl sou moun ki ba w swen w yo. Ou ka patisipe nan HCBS anba direksyon pasyan an volontèman.

HCBS anba direksyon pasyan an ba w plis chwa, plis kontwòl ak plis fleksibilite pou sèvis ou yo, men li ba w plis responsablite tou. Ou kapab jwenn yon asistans sipleman tè si w chwazi opsyon sa a.

Se ou ki anplwaye a

Si w chwazi resevwa sèvis anba direksyon pasyan an, se ou k ap angaje anplwaye k ap ba w sèvis ou yo. Se ou ki anplwaye moun k ap travay pou w yo.

Ou dwe gen kapasite pou fè travay anplwaye yo konn fè yo, tankou:

Angaje epi fòme anplwaye w

- Prepare yon dokiman k ap dekri tach anplwaye w pral fè yo.
- Jwenn yon kandida, fè yon antretyen avè l epi angaje li pou l ba w swen.
- Defini travay anplwaye w gen pou fè a.
- Bay anplwaye w fòmasyon pou l ba w swen selon sa ou bezwen ak sa ou vle.
- Prepare epi jere orè travay anplwaye w:
 - Prepare orè travay la alavans pou anplwaye w konnen a kilè li sipoze kòmanse e a kilè li sipoze fini jounen travay li.
 - Asire w anplwaye w anrejistre lè li kòmanse ak lè li fini jounen travay li.
 - Asire w anplwaye w pa travay plis pase èdtan travay ki apwouve yo.

Si w panse anplwaye w travay plis èdtan pase sa ki nan bidjè a, kontakte jesyonè dosye w oswa ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo.

Sipèvize anplwaye w

- Obsève anplwaye w.
- Evalye li pou detèmine si l fè travay li byen.
- Rezoud nenpòt pwoblèm ki gen rapò ak travay anplwaye w fè a.
- Kanpe yon anplwaye lè sa nesèsè.

Sipèvize salè ak nòt sèvis anplwaye w

- Veye pou anplwaye w kòmanse epi fini jounen an selon orè travay la.
- Kenbe nòt lakay ou sou fason anplwaye w ba w swen.
- Prepare yon plan sekou pou sizoka yon anplwaye ki te sipoze vin travay pa disponib oswa pa parèt. Se pou w planifye sa davans poutèt ou pa ka rete san w pa jwenn sèvis ou bezwen yo.
- Aktive plan sekou w la lè sa nesèsè.

Si w pa kapab fè kèk oswa okenn nan travay sa yo

Chwazi yon manm fanmi w, yon zanmi oswa yon lòt moun ki pwòch ou pou l jwe wòl anplwayè a. Moun sa a rele “reprizantan anplwayè” a. Chwazi yon moun ou konnen byen, yon moun ou fè konfyans.

Reprizantan anplwayè w pa ka touche pou travay li fè a epi li dwe:

- Gen omwen 18 lane.
- Konnen w byen.
- Konprann ki kalite swen ou bezwen ak fason ou vle resevwa swen sa yo.
- Konnen pwogram ou ak abityèl ou yo.
- Konnen ki swen sante ou bezwen ak ki medikaman ou pran.
- Dispoze epi kapab fè tout travay ki pou fèt lè yon manm jwenn swen anba direksyon pasyan an.

Ou kapab peye yon manm fanmi w oswa yon zanmi w pou l ba w swen anba direksyon pasyan an, men ou pa kapab peye li pou l travay antanke yon reprizantan anplwayè.

Jwenn yon asistan swen pèsònèl k ap apwopriye

Li enpòtan pou w jwenn bon moun nan pou travay sa a. Asire w ou santi w alèz ak moun sa a epi ou fè l konfyans. Moun sa a pral ede w lakay ou pou w ka kontinye viv lakay ou oswa nan kominote a.

Men kèk rekòmandasyon pou angaje yon moun pou ede w. Anplwaye w dwe:

- Gen omwen 18 lane.
- Gen konpetans ki nesèse yo pou l ba w sèvis ou bezwen yo.
- Gen yon nimewo sekirite sosyal ki valid epi aksepte pou w verifye antesedan kriminel li yo.

Enskri nan pwogram swen anba direksyon pasyan an

Sèvis ak swen ou bezwen yo endike nan plan swen w lan. W ap toujou resevwa menm swen yo, menm si w chwazi swen anba direksyon pasyan an. W ap resevwa sèvis ou bezwen ki endike yo sou plan swen w lan sèlman. Ou ka chwazi jwenn kèk swen nan men yon anplwaye k ap travay anba direksyon w ak kèk lòt swen nan men pwofesyonèl sante ki nan rezon nou men ki pa anplwaye w.

Si sa enterese w, pale avèk jesyonè dosye w sou swen ou ka jwenn anba direksyon pasyan an. Jesyonè dosye w pral mande w evalye tèt ou, li pral deside si w kalifye, epi li pral travay avè w pou enskri w nan pwogram swen anba direksyon pasyan an si se sa ou vle. W ap kontinye suiv plan swen w lan jiskaske pwogram swen anba direksyon pasyan an pare. Pandan l ap prepare pwogram swen anba direksyon pasyan an, se pou w gen yon sipò pou ba w swen ou bezwen yo.

Jesyonè dosye w pral travay avè w tou pou detèmine ki sipò ou bezwen pou ede w oswa pou jwenn yon reprizantan anplwayè ki pral fè travay anplwayè a. Genyen de kalite sipò ki disponib:

- Sèvis jesyon finansye, tankou:
 - Ranpli fòm taks yo epi voye yo bay administrasyon fiskal la.
 - Peye asistan swen pèsònèl ou.
- Enfòmasyon ak asistans, tankou:
 - Chèche yon asistan swen pèsònèl, fè yon antretyen avè l epi angaje li.
 - Bay anplwaye w fòmasyon.
 - Prepare orè travay anplwaye w.
 - Kreye yon plan sekou pou sizoka asistan swen pèsònèl ou pa ta vin travay.
- Si w chwazi HCBS, JEVS Human Services, GT Independence oswa Easter Seals ka ede w oswa reprizantan anplwayè w la:*
- Ranpli fòm taks pou salè yo epi voye yo ale. Se pou ou ranpli fòm sa yo pou ou ka peye anplwaye w.

Sèvis a domisil ak nan kominote a (HCBS) anba direksyon pasyan an

- Sèvi kòm ajan sipò. Sa vle ede w fè travay ou antanke anplwayè, tankou:
 - Ekri yon deskripsyon pou travay la.
 - Jwenn moun ki kandida pou vin asistan swen pèsònèl ou epi fè yo pase yon antrevi anbòch.
 - Bay asistan swen pèsònèl ou a fòmasyon.
 - Bay asistan swen pèsònèl ou ayon orè travay.
 - Prepare yon plan sekou pou sizoka asistan ki te sipoze vin pran swen w lan pa disponib oswa pa parèt.

*Ajan sipò w pa ka ede w sipèvize asistan swen pèsònèl ou a. Se ou menm oswa reprezantan anplwayè w la ki sipoze gen kapasite pou fè sa.

Ou kapab kòmanse oswa kanpe pwogram swen anba direksyon pasyan an nenpòt lè. W ap toujou kontinye resevwa sèvis si w kanpe pwogram swen anba direksyon pasyan an. Sèl diferans lan, se ke se nan men yon pwofesyonèl ki nan rezo AmeriHealth Caritas Delaware a ou pral resevwa sèvis ou bezwen yo. Tanpri kontakte jesyonè dosye w oswa ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo si w vle kanpe pwogram swen anba direksyon pasyan an.

Sitiyasyon ki ka fè w gen pou peye pou LTSS yo

Ou ka gen pou peye pou yon pati nan sa swen w yo koute. Se sa ki rele responsablite pasyan an. Kantite kòb w ap dwe kòm responsablite pasyan an pral depann de revni w epi se DHSS ki pral kalkile l. Se pou w peye montan ou dwe kòm responsablite pasyan an bay etablisman k ap ba w sèvis la si w rete nan yon mezon retrèt oswa nan yon rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo. Si w gen yon responsablite pasyan epi ou resevwa sèvis, jesyonè dosye w pral detèmine kiyès ou gen pou peye montan sa a.

Si w gen yon responsablite pasyan epi ou pa peye pou li, kapab gen konsekans. Pa egzanp, ou ka pa gen posiblite rete nan mezon retrèt la oswa nan rezidans pou moun ki pa ka viv poukont yo.

Si w gen kesyon sou responsablite pasyan an, tanpri pale sou sa avèk jesyonè dosye w oswa rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

AmeriHealth Caritas Delaware ak rezo doktè ak lòt pwofesyonèl sante l la pa fè diskriminasyon pou okenn nan rezon sa yo: ras; gwoup etnik; koulè; sèks; relijyon; peyi kote moun nan soti; kwayans; sitiyaasyon maryaj; laj; sitiyaasyon antanke moun ki te nan lagè Vyetnam oswa antanke veteran lame ki andikape kounye a; nivo revni; idantite seksyèl; andikap sansoryèl, mantal oswa fizik; oswa nenpòt lòt sitiyaasyon ki pwoteje anba lwa federal yo oswa lwa Eta yo.

AmeriHealth Caritas Delaware detèmine pou l respekte tout egzijans ki aplikab yo anba lwa ak règleman federal yo ak lwa ak règleman Eta yo an rapò avèk dwa manm yo genyen pou yo respekte lavi prive yo ak konfidansyalite yo. Antanke manm, ou gen dwa pou:

- Jwenn enfòmasyon sou:
 - AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl ak etablisman sante l yo.
 - Dwa ak responsablite w yo.
 - Benefis ak sèvis ou yo.
 - Sa sèvis swen sante yo koute ak nenpòt depans pataje ki nesesè.
- Egzije pou AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl sante l yo trete w avèk diyite ak respè, epi rekonèt dwa w pou yo respekte lavi prive w.
- Jwenn enfòmasyon oswa èd nan lang oswa nan fòm ki pa anglè alekri, tankou ekriti bray, fòm odyo oswa lang siy, jan sa endike, san sa pa koute w anyen.
- Jwenn èd ak sèvis entèpretasyon, jan sa endike, san sa pa koute w anyen.
- Jwenn enfòmasyon alekri yon fason ak nan yon fòm k ap fasil pou w konprann epi ki adapte ak kilti w.
- Yo kenbe enfòmasyon sante w yo ak dosye medikal ou yo yon fason ki prive e ki konfidansyèl.
- Atann pou AmeriHealth Caritas Delaware remèt ou yon kopi avi sou pratik konfidansyalite l yo san w pa mande l sa, epi:
 - Apwouve oswa refize pou yo divilge enfòmasyon medikal oswa pèsònèl ki ka pèmèt lòt moun idantifye w, sof lè se lalwa ki egzije pou sa fèt.
- Mande yon lis tout okazyon kote yo te divilge enfòmasyon sante pwoteje w yo.
- Mande epi resevwa yon kopi dosye medikal ou yo jan lwa federal yo ak lwa Eta yo pèmèt sa.
- Mande AmeriHealth Caritas Delaware pou l modifiye sèten enfòmasyon sante pwoteje.
- Mande pou AmeriHealth Caritas Delaware voye nenpòt kominikasyon ki gen enfòmasyon sante pwoteje ba w yon lòt fason oswa nan yon lòt adrès.
- Resevwa sèvis swen sante ki konfòm ak lwa federal ak lwa Eta ki aplikab yo.
- Pale avèk pwofesyonèl sante w sou:
 - Plan tretman yo.
 - Enfòmasyon sou opsyon ak lòt tretman ki disponib yo, yon fason ou ka konprann.
 - Kalite swen ou kapab chwazi pou satisfè bezwen medikal ou yo, kèlkeswa sa yo koute, menm si plan an pa kouvri yo.
- Patisipe nan desizyon sou swen sante w yo epi refize yon tretman. Si w ta deside sa, sa pa p afekte fason AmeriHealth Caritas Delaware, pwofesyonèl sante l yo oswa DHSS trete w.

Dwa ak responsablite w yo

- Depoze yon plent (yon reklamasyon) oswa fè apèl pou fason AmeriHealth Caritas Delaware oswa pwofesyonèl sante l yo ba w swen, epi resevwa yon repons.
- Depoze yon demann odyans san patipri devan Eta a ak DHSS si w pa satisfè ak fason pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Delaware a te rezoud.
- Prepare yon dokiman enstriksyon medikal alavans.
- Jwenn posiblite pou w fè sijesyon pou yo modifiye dwa ak responsablite moun ki enskri nan AmeriHealth Caritas Delaware genyen yo.
- Pèsòn pa mete restriksyon sou ou ni fèmen w okenn kote pou fòse w fè yon bagay, pou disipline w, poutèt sa pi fasil pou lòt moun oswa pou fè revanj sou ou.
- Pa sibi okenn diskriminasyon ki entèdi anba lwa federal yo ak lwa Eta yo.
- Jwenn yon tretman nan anviwònman ki gen mwens restriksyon pou ou a.
- Patisipe nètale nan sa k ap fèt nan kominote w epi travay, viv ak aprann selon tout sa ki posib.
- Egzèse dwa w yo yon fason ki lib, san AmeriHealth Caritas Delaware, pwofesyonèl sante l yo oswa DHSS pa trete w yon fason ki negatif.
- Gen aksè epi resevwa sèvis swen sante ki bon kalite, ki disponib e ki aksesib pou ou nan yon delè ki apwopriye. Jwenn sèvis swen sante nan yon kantite, pou yon kantite tan oswa ak yon kalite ki sifi, e ki disponib yon fason ki apwopriye selon kilti w e pou satisfè bezwen w yo.

Dwa ak responsablite w yo

Ou genyen kèk dwa ki gen rapò ak enfòmasyon sante w yo. Seksyon sa a esplikè dwa w yo ak kèk nan responsablite nou yo pou ede w. Ou gen dwa pou:

Jwenn yon kopi dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo.	• Ou ka mande wè oswa jwenn yon kopi dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo, ak lòt enfòmasyon sante nou genyen sou ou. Mande nou kijan ou ka fè sa. • N ap ba w yon kopi oswa yon rezime sou dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo san sa pa koute w anyen nan lespas 10 jou sivil apre nou jwenn demann ou alekri.
Mande nou korije dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo.	• Ou ka mande nou korije enfòmasyon sou dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo si w panse yo pa kòrèk oswa yo pa konplè. Mande nou kijan ou ka fè sa. • Nou gendwa refize demann ou, men n ap ekri w pou fè w konnen pou ki rezon nan lespas 60 jou. *Pou bay manm nou yo pi bon swen sante ki posib yo, nou mete ajou enfòmasyon ki nan dosye nou yo sou ras yo, gwoup etnik yo ak lang yo chak twazan. Enfòmasyon sa yo volontè. Règleman sou konfidansyalite nou yo pwoteje enfòmasyon w yo pou yo rete prive. Nou pa p itilize yo pou refize kouvri oswa refize bay yon sèvis. Pou jwenn detay sou fason nou pwoteje ak fason nou kenbe enfòmasyon idantifikasyon w yo prive, tanpri ale sou sit Entènèt nou an. Osinon, nou kapab voye yon kopi règleman sou konfidansyalite nou yo sou fòm enprime.
Mande kominikasyon ki konfidansyèl.	• Ou ka mande nou itilize yon metòd byen presi pou kontakte w (pa egzanp nan telefòn lakay ou oswa nan telefòn travay ou) oswa mande nou voye lèt ou yo nan yon lòt adrès. • N ap konsidere tout demann ki rezonab yo, epi nou gen obligasyon aksepte yon demann si w di nou ou ka an danje si n ta refize.
Mande nou limite enfòmasyon nou pataje yo.	• Ou ka mande nou pa itilize oswa pa pataje sèten enfòmasyon sante pou tretman, peman oswa operasyon nou yo. • Nou pa oblije dakò ak demann ou epi nou gendwa refize l si sa ta afekte swen w yo.
Jwenn yon lis ki gen tout moun nou te bay enfòmasyon w yo.	• Ou ka mande yon lis (sa rele yon “kontrandi”) sou tout okazyon kote nou te pataje enfòmasyon sante w yo nan sis ane ki pase anvan dat demann ou. Lis sa a ap mansyone moun ki jwenn enfòmasyon w yo ak rezon ki fè nou te pataje yo. • N ap mansyone tout okazyon kote nou te divilge enfòmasyon w yo, sof pou tretman, peman ak lòt operasyon swen sante, ansanm ak sèten lòt divilgasyon ki te fèt (pa egzanp sa ou te mande yo).

Dwa ak responsablite w yo

Jwenn yon kopi avi konfidansyalite sa a.	Ou ka mande yon kopi avi sa a sou fòm papye nenpòt lè, menm si w te aksepte pou resevwa avi a sou fòm elektwonik. N ap ba w yon kopi sou fòm papye byen rapid.
Chwazi yon moun pou reprezante w.	- Si w te deziyen yon moun nan yon dokiman pwokirasyon medikal oswa si w gen yon moun ki responsab legal ou, moun sa a ka ajè pou ou, li ka egzèsè dwa w yo epi li ka fè chwa sou enfòmasyon sante w yo. - Pou deziyen yon moun pou reprezante w, rele ekip sèvis pou manm yo. - N ap verifye si moun sa a otorize pou l ajè nan non w anvan nou poze nenpòt aksyon.
Depoze yon plent si w panse yo pa t respekte dwa w genyen pou yo respekte lavi prive w.	- Si w panse nou te pase dwa w yo anba pye, ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo pou depoze yon plent. - Ou ka depoze yon plent bay Biwo pou Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an. Pou fè sa, ou ka ekri yon lèt epi voye l nan adrès 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, ou ka rele nan 1-877-696-6775, oswa ou ka ale sou www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints. - Nou pa p fè revanj sou ou si w depoze yon plent.

Responsablite w yo

Bay AmeriHealth Caritas Delaware ak pwofesyonèl sante w yo tout enfòmasyon yo bezwen yo pou ba w swen.	- Montre kat ID manm ou lè ou jwenn swen sante epi fè AmeriHealth Caritas Delaware konnen si w pèdi kat idantifikasyon w. - Bay PCP w ak lòt pwofesyonèl sante w yo enfòmasyon medikal ki egzakte ki konplè. - Fè AmeriHealth Caritas Delaware, DHSS ak pwofesyonèl sante w yo konnen si gen chanjman ki fèt nan sitiyasyon w. Sa ka gen ladan l yon nouvo adrès, nimewo telefòn oswa sitiyasyon medikal. Gade seksyon ki gen tit Fason pou rapòte chanjman yo nan paj 6 pou jwenn plis enfòmasyon.
Suiv enstriksyon doktè w ba w yo pou swen w yo epi trete pwofesyonèl sante w yo avèk respè ak jantiyès.	- Fè tout sa ou kapab pou rive alè nan randevou w yo. - Si w oblije anile, fè doktè w konn sa omwen 24 èdtan alavans. - Fè pwofesyonèl sante w yo konnen si gen rezon ki fè ou pa kapab suiv plan tretman yo.

Dwa ak responsablite w yo

Aprann tout sa ou kapab sou sante w pou w ka jwe yon wòl aktif nan swen w yo.	• Konnen ki benefis ak sèvis ki disponib atravè AmeriHealth Caritas Delaware epi konnen ki fason ou ka itilize yo. • Si w gen kesyon oswa si w bezwen plis enfòmasyon, kontakte ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo oswa pale sou sa avek PCP w. • Mande plis espplikasyon si w pa konprann enstriksyon doktè w ba w yo.
--	--

Chwa w yo

Pou sèten enfòmasyon sante, ou kapab di nou sa ou chwazi sou sa nou pataje. Si w gen yon preferans ki klè sou fason pou n pataje enfòmasyon w yo nan sitiyasyon ki dekri anba yo, fè nou konn sa. Di nou kisa ou vle nou fè epi nou pral suiv enstriksyon w yo.

Ou gen dwa ak chwa pou mande nou:	• Pataje enfòmasyon avèk fanmi w, zanmi pwòch ou yo oswa lòt moun ki enplike nan peman ki fèt pou swen w yo. • Pataje enfòmasyon nan yon sitiyasyon sekou apre yon katastwòf. • Pataje enfòmasyon avè w pa mwayen teknoloji mobil ak dijital (pa egzanp voye enfòmasyon nan adrès imèl ou oswa voye mesaj tèks sou telefòn selilè w oswa atravè yon aplikasyon mobil). • Si w pa kapab di nou sa ou prefere, pa egzanp si w pèdi konesans, nou gendwa pataje enfòmasyon w yo ak lòt moun (pa egzanp ak fanmi w oswa ak yon òganizasyon ki pote sekou nan ka katastwòf) si nou panse sa nan enterè w. Epi tou, nou gendwa pataje enfòmasyon w yo lè sa nesesè pou redui yon menas ki grav e ki prezante yon danje imedya pou sante a oswa sekirite a. Sepandan, nou pa p itilize teknoloji mobil ak dijital yo pou voye enfòmasyon sante ba w, sof si w aksepte pou nou fè sa. • Gen yon seri risk ou ta dwe konsidere lè w sèvi ak teknoloji mobil ak dijital yo (tankou mesaj tèks, imèl oswa aplikasyon mobil yo). Lòt moun gendwa li mesaj tèks yo ak imèl yo si yo vòlè aparèy mobil ou oswa aparèy dijital ou nan men w, si yo pirate l oswa si w kite l san pwoteksyon. Ou ka gen pou peye sa konpayi telefòn selilè w mande pou voye mesaj oswa pou itilize done sou Entènèt.
Nan sitiyasyon sa yo, nou pa janm pataje enfòmasyon w yo, sof si w ban nou pèmasyon w alekri:	• Nan objektif maketing. • Pou vann enfòmasyon w yo.

AmeriHealth Caritas Delaware espere ou santi w satisfè ak pwofesyonèl sante nou yo ak sèvis ou resevwa yo. Sepandan, si w pa satisfè ak fason AmeriHealth Caritas Delaware oswa pwofesyonèl sante nou yo jere sèvis ou yo, ou kapab depoze yon reklamasyon oswa yon apèl.

Reklamasyon yo (plent yo)

Kisa yon reklamasyon ye?

Yon reklamasyon se yon plent ou depoze bay AmeriHealth Caritas Delaware sou sa ou panse konsènan swen sante w yo. Ou gen posiblite depoze yon reklamasyon nenpòt lè.

Ou ka depoze yon reklamasyon si:

- Ou panse yon pwofesyonèl sante oswa yon anplwaye AmeriHealth Caritas Delaware pa t respekte dwa w yo.
- Ou gen difikilte pou jwenn yon randevou ak pwofesyonèl sante w nan yon delè ki rezonab.
- Ou pa satisfè ak swen oswa ak tretman ou te resevwa a.
- Ou gen bòdwo medikal ki pa peye.

Fason pou depoze yon reklamasyon

- Ou menm, yon reprezantan pèsònèl oswa yon pwofesyonèl sante ou te mande ede w kapab depoze reklamasyon an.
- Ou menm oswa reprezantan otorize a ka depoze yon reklamasyon nenpòt lè, alekri oswa nan telefòn.
- Pou depoze yon reklamasyon nan telefòn oswa pou jwenn èd pou depoze yon reklamasyon, rele ekip sèvis pou manm yo. Ou ka rele 24 sou 24, 7 sou 7. Pou depoze yon reklamasyon alekri, voye reklamasyon w bay:

AmeriHealth Caritas Delaware
Complaints and Grievances Department
P.O. Box 80102
London, KY 40742-0102

Desizyon sou reklamasyon yo

- AmeriHealth Caritas Delaware pral voye yon lèt ba w nan lespas senk jou biznis pou fè w konnen nou te resevwa reklamasyon w.
- Apre nou fè rechèch ki nesèsè yo, nan lespas 30 jou sivil apre nou resevwa reklamasyon w, sof si nou ta bezwen plis enfòmasyon, n ap voye yon lèt lèt ba w pou fè w konnen ki desizyon nou pran. Ou pa gen dwa pou fè apel pou yon desizyon nou pran sou yon reklamasyon.
- AmeriHealth Caritas Delaware gendwa mande 14 jou sivil sipleman pou fè rechèch li bezwen fè yo. Si nou ta fè sa, n ap voye yon lèt ba w pou esplike w rezon ki fè nou bezwen plis tan.

Apèl yo

Kisa yon apèl ye?

Yon apèl se yon demann ou voye bay AmeriHealth Caritas Delaware pou l korije yon desizyon li te pran deja kote li te refize oswa redui yon benefis. Yon manm, yon pwofesyonèl sante oswa reprezantan otorize manm nan ka mande yon apèl apre AmeriHealth Caritas Delaware pran yon desizyon. Manm nan sipoze bay pwofesyonèl sante a oswa reprezantan otorize a yon pèmasyon alekri pou l aji nan non manm nan.

Men pou ki aksyon AmeriHealth Caritas Delaware poze manm nan ka chwazi fè apèl:

- Refize oswa limite yon sèvis.
- Redui oswa kanpe yon sèvis ki te otorize anvan sa.
- Refize peye pou yon sèvis oswa pou yon pati nan sèvis la.
- Pa bay yon sèvis nan lè li sipoze fè sa.
- Lè AmeriHealth Caritas Delaware pa aji nan delè li sipoze fè sa a.

Manm yo ka depoze apèl la dirèkteman bay AmeriHealth Caritas Delaware. Manm yo genyen yon sèl nivo apèl ak AmeriHealth Caritas

Reklamasyon, apèl ak odyans san patipri devan Eta a

Delaware. Si manm nan pa satisfè ak rezilta apèl la, li ka mande DHSS yon odyans san patipri devan Eta a. Manm nan sipoze fini ak pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Delaware a anvan li ka mande yon odyans san patipri devan Eta a.

Si AmeriHealth Caritas Delaware refize, redui, limite, sispann oswa kanpe yon sèvis swen sante, l ap voye yon avi desizyon defavorab sou yon benefis ba w pou fè w konnen ki desizyon li te pran.

Si w resevwa yon avi desizyon defavorab sou yon benefis, lèfini ou pa dakò ak desizyon AmeriHealth Caritas Delaware te pran an, ou kapab fè apèl.

- Ou kapab fè apèl la nan telefòn, pa mwayen lèt oswa sou pòtay pou manm AmeriHealth Caritas Delaware a.
- Si w ta renmen pou yon reprezantan pèsònèl oswa yon pwofesyonèl sante voye apèl la pou ou epi moun sa a dakò pou l fè sa, se pou w ba li konsantman w alekri.
- Ou sipoze depoze apèl la nan lespas 60 jou sivil apre dat ki sou avi desizyon defavorab sou benefis la.
- Pou depoze yon apèl nan telefòn oswa pou jwenn èd pou depoze yon apèl, rele ekip sèvis pou manm yo. Ou ka rele 24 sou 24, 7 jou sou 7.
- Pou depoze yon apèl alekri, ou menm oswa reprezantan otorize w ka voye lèt la bay:

AmeriHealth Caritas Delaware
Member Appeals Department
Christiana Executive Campus
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713

- Pou depoze yon apèl atravè pòtay pou manm AmeriHealth Caritas Delaware a, konekte sou pòtay la epi klike sou “Message Center.” Apre sa, klike sou “Secure Contact Form.” Ranpli tout chan ki nesè yo epi chwazi “Appeals” nan lis sijè a. Apre ou fin antre tout enfòmasyon yo, klike sou “Submit.”
- Ou menm oswa reprezantan w ap gen yon posiblite rezonab pou bay prèv, pou temwaye e pou prezante agiman ki chita

sou lwa yo oswa sou sa ki te rive a, ni an pèsòn ni alekri.

- Ou menm oswa reprezantan w pral resevwa dosye w, san wete dosye medikal ou, lòt dokiman ak nenpòt prèv siplemantè, nan men AmeriHealth Caritas Delaware san sa pa koute w anyen kèk tan anvan rezolisyon apèl la.
- AmeriHealth Caritas Delaware pral bay Eta a yon kopi dosye w, san wete dosye medikal ou, nan lespas senk jou apre Eta a mande sa.
- AmeriHealth Caritas Delaware pral kòmanse egzamine demann apèl ou a nan menm jou nou resevwa l la. N ap pran yon desizyon nan lespas 30 jou sivil, sof si n ta bezwen plis enfòmasyon. AmeriHealth Caritas Delaware gendwa mande 14 jou sivil siplemantè. Si se pa ou ki te mande pwolongasyon sa a, AmeriHealth Caritas Delaware ap rele w epi l ap voye yon lèt ba w pou esplike w rezon ki fè li bezwen plis tan nan lespas de jou biznis.
- Nan lespas de jou biznis, AmeriHealth Caritas Delaware pral rele w epi li pral voye yon lèt ba w oswa bay reprezantan pèsònèl ou pou fè w konnen ki desizyon li pran konsènan apèl la. Lèt la pral esplike sou ki enfòmasyon desizyon an chita.

Yon manm pa responsab pou okenn peman pou yon avi desizyon defavorab sou yon benefis pou yon admisyon ki pa t planifye. Epitou, avi desizyon defavorab sou benefis la pa anpeche manm nan kontinye jwenn sèvis ni kounye a, ni pi devan, nan men pwofesyonèl oswa etablisman sante a.

Apèl akselere yo

Yon apèl akselere se yon apèl kote nou dwe pran yon desizyon anvan 30 jou sivil fin pase, sof si n bezwen plis enfòmasyon. AmeriHealth Caritas Delaware pral akselere yon apèl lè lavi w, sante w oswa kapasite w pou jwenn, pou kenbe oswa pou rejwenn fonksyon maksimòm ou an danje. Apèl akselere yo la pou sèvis swen sante yo, yo pa la pou demann ranbousman ki refize yo.

Fason ou ka depoze yon apèl akselere

Pou depoze yon apèl akselere, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo, ou ka voye yon faks nan **1-855-843-0636** oswa ou ka voye yon fòm demann apèl bay depatman apèl manm yo. Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwosesis apèl la, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo.

AmeriHealth Caritas Delaware pral kòmanse egzamine demann apèl akselere w la nan menm jou nou resevwa l la. N ap pran yon desizyon nan lespas 72 èdtan apre nou resevwa demann ou an. N ap eseye fè w konnen ki desizyon nou te pran nan telefòn dabò. Apre sa, n ap voye yon avi ba w pou fè w konnen desizyon sa a nan lespas de jou biznis.

AmeriHealth Caritas Delaware gendwa pran jiska 14 jou sivil anplis delè 72 èdtan an si w mande yon pwolongasyon oswa si AmeriHealth Caritas Delaware montre li bezwen plis enfòmasyon epi pwolongasyon sa a nan enterè w.

Si w mande yon apèl akselere, men AmeriHealth Caritas Delaware pa panse li bezwen pran yon desizyon rapid pou apèl la, l ap egzamine apèl la nan delè nòmal la pou apèl yo. Si delè nou bezwen pou jere apèl la ta chanje, n ap fè w konn sa alekri ak nan telefòn. Ou kapab depoze yon reklamasyon si nou deside jere apèl la nan delè nòmal la alòske ou te mande yon apèl akselere.

Manm AmeriHealth Caritas Delaware yo oswa reprezantan yo ap gen posiblite prezante enfòmasyon ak prèv yo vle pou kore apèl akselere yo a. Yo gen yon kantite tan ki limite pou yo fè sa. Yo kapab prezante enfòmasyon sa yo an pèsòn oswa alekri. N ap fè manm yo oswa reprezantan yo konnen ki kantite tan yo genyen pou yo voye enfòmasyon sa yo pou yon egzamen akselere.

Odison san patipri devan Eta yo

Si w gentan fini ak pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Delaware a, lèfini ou pa satisfè ak rezilta a, ou gen posiblite mande yon odison san patipri devan Eta a nan lespas 120 jou sivil apre dat AmeriHealth Caritas Delaware pran yon desizyon sou apèl la. Se pou w fini ak pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Delaware a anvan ou ka mande yon odyans san patipri devan Eta a.

Epitou, ou ka mande yon odison san patipri devan Eta a si AmeriHealth Caritas Delaware pa respekte obligasyon li pou l voye yon avi oswa si li pa respekte delè ki defini yo nan ti liv sa a.

Kijan pou w mande yon odison san patipri devan Eta a?

Ou menm, yon reprezantan pèsònèl oswa yon pwofesyonèl sante ou te mande ede w kapab depoze demann odison san patipri devan Eta w la. Si w ta renmen pou yon reprezantan pèsònèl oswa pou yon pwofesyonèl sante pale nan non w pandan odyans lan, se pou w bay moun sa a oswa pwofesyonèl sante sa a pèmasyon w alekri.

Ou menm oswa reprezantan otorize w ka mande Divizyon Medicaid ak Asistans Medikal Delaware a (DMMA) yon odyans san patipri devan Eta a. Pou fè sa, ou ka ekri, rele, voye yon imèl oswa voye yon faks:

Division of Medicaid & Medical Assistance (DMMA)

Fair Hearing Officer

1901 North DuPont Highway

P.O. Box 906, Lewis Building

New Castle, DE 19720

Telefòn: **1-302-255-9500** oswa **1-800-372-2022**

Imèl: **DHSS_DSS_FHRequest@delaware.gov**

Faks: **1-302-255-9614**

Si w bezwen èd pou mande yon odison san patipri devan Eta a, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo. Ou ka rele 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Fason pou kontinye jwenn benefis ou yo pandan yon apèl oswa pandan yon odison san patipri devan Eta a

Ou ka kontinye jwenn sèvis ki kouvri yo pandan w ap tann desizyon AmeriHealth Caritas Delaware a sou apèl ou oswa pandan w ap tann rezilta odison san patipri devan Eta a, depi tout kondisyon sa yo ranpli:

- Ou depoze apèl la:
 - Pou pi ta 10 jou sivil apre dat AmeriHealth Caritas Delaware te voye avi desizyon defavorab sou benefis la.
 - Anvan dat desizyon defavorab sou benefis la antre anvigè a, si dat sa a tonbe pi ta.
- Apèl la gen rapò avèk yon sèvis ki te redui oswa ki te sispann, oswa avèk yon sèvis ki te otorize pou ou anvan sa.
- Se yon pwofesyonèl sante ki otorize ki te mande sèvis la.
- Peryòd otorizasyon pou sèvis la pa pase.
- Ou te mande pou sèvis la kontinye.

Si AmeriHealth Caritas Delaware kontinye ba w benefis ou yo pandan w ap tann desizyon sou apèl la oswa pandan w ap tann rezilta odison san patipri devan Eta a, w ap kontinye resevwa sèvis yo jiskaske youn nan evènman sa yo rive:

- Ou decide pa kontinye apèl la.
- Ou pa mande yon odison san patipri devan Eta a nan lespas 10 jou sivil apre dat AmeriHealth Caritas Delaware voye lèt rezolisyon apèl la ba w.
- Otorizasyon pou sèvis la ekspire oswa ou rive nan limit sèvis ki otorize a.
- Yo pran yon desizyon ki defavorab pou manm nan pandan odison san patipri devan Eta a.

Si ofisye odison san patipri devan Eta a dakò avè w, AmeriHealth Caritas Delaware ap peye pou sèvis ou te resevwa yo pandan ou t ap tann desizyon an. Sepandan, si Eta a dakò ak desizyon nou te pran pou apèl la olye li dakò avè w, ou ka gen pou peye pou sèvis ou te resevwa yo pandan ou t ap tann rezilta a.

Malerezman, sa ka rive ou temwen yon zak fwod, gaspiyaj oswa abi ki gen rapò avèk sèvis Medicaid yo.

Fwod nan swen sante yo se yon krim ki gen yon gwo enpak sou sistèm swen sante a. Li posib pou yon manm oswa yon pwofesyonèl sante komèt yon fwod nan swen sante.

National Health Care Anti-Fraud Association nan (NHCAA) rapòte fwod, gaspiyaj ak abi a te koute plis pase 3 milya dola an 2014. Ou kapab rapòte yon ka fwod san w pa bay non w.

Rapòte yon zak fwod, gaspiyaj oswa abi yon manm oswa yon pwofesyonèl sante te komèt san w pa bay non w

Rele:

Liy pou rapòte fwod AmeriHealth Caritas Delaware a

1-866-833-9718

Lendi pou vandredi, soti 7 è nan maten rive 6 è nan aswè

Ekri:

AmeriHealth Caritas Delaware
Special Investigations Unit
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113

Sou Entènèt:

Ou kapab ale sou sitwèb Biwo Enspektè Jeneral la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an. Ou pa oblije bay non w, men si w ta fè sa, pwofesyonèl sante a oswa manm nan pa p konnen se ou ki te rapòte sa l fè a. Ale sou <https://oig.hhs.gov/fraud/>.

Pou rapòte yon ka kote ou sispèk fwod, gaspiyaj oswa abi nan Delaware Medicaid, ou ka rele nan **1-800-372-2022** oswa voye yon imèl nan surreferrals@state.de.us.

Poukisa fwod, gaspiyaj ak abi se yon bagay ki ta dwe enkyete m?

Fwod, gaspiyaj ak abi gen efè ni sou manm plan sante yo ni sou pwofesyonèl sante yo. Yo kapab:

- Anpeche w jwenn sèvis medikal.
- Fè w jwenn mwens benefis swen sante.
- Fè w peye plis taks.

- Anpeche pwofesyonèl sante yo touche yon peman pou sèvis yo.
- Fè pri swen sante yo monte.

Fwod nan sektè swen sante a se yon krim ki gen konsekans toutbonvre. Li ka fè moun peye kontravansyon oswa pran prizon.

Kisa fwod, gaspiyaj ak abi ye?

Fwod se yon fo deklarasyon yon moun bay alòske li konnen sa l ap di a se manti.

Gaspiyaj se lè yon moun itilize yon sèvis plis pase sa li pa bezwen.

Abi se ka yon bagay yon moun fè san li pa fè espere. Abi ka lakòz pri swen sante yo monte oswa li ka fè sistèm swen sante a pèdi kòb.

Men kèk egzanp fwod ak abi yon pwofesyonèl sante ka komèt:

- Bay yon sèvis alòske pwofesyonèl sante a konnen li pa p kouvri. Apre sa, pwofesyonèl sante a di se yon sèvis ki kouvri li te bay.
- Faktire w pou yon sèvis AmeriHealth Caritas Delaware kouvri.
- Ba w yon kado oswa kòb pou resevwa yon tretman oswa yon sèvis ou pa bezwen.
- Ba w sèvis, ekipman oswa founiti gratis si w kite yo itilize nimewo manm AmeriHealth Caritas Delaware w la.
- Ba w yon tretman oswa yon sèvis ou pa bezwen.

Men kèk egzanp fwod ak abi yon manm ka komèt:

- Manm nan vann kat idantifikasyon l lan bay lòt moun.
- Manm nan prete lòt moun kat idantifikasyon l lan.
- Manm nan abize benefis l yo lè li mande medikaman oswa sèvis ki pa nesè pou rezon medikal.

Lòt asirans ak bòdwo

Si w gen yon lòt asirans

Si w gen yon lòt asirans medikal, tankou Medicare, fè pwofesyonèl sante w yo konn sa. Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a bezwen enfòmasyon sou lòt asirans medikal ou genyen an tou. Ou ka kontakte Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a nan **1-800-372-2022** oswa nan **1-302-571-4900**. Medicaid se òganizasyon ki peye an dènye an. Si w gen yon lòt asirans medikal, se asirans sa a yo dwe faktire an premye.

Ou sipoze montre tout kat medikal ou yo chak lè ou ale kay pwofesyonèl sante w oswa chak lè ou ale nan famasi. Sa pral pèmèt pou yo peye tout bòdwo pou swen sante w yo.

Si w resevwa yon bòdwo oswa yon relve

Antanke manm AmeriHealth Caritas Delaware, ou pa gen pou peye pou sèvis ki kouvri ki nesèsè pou rezon medikal yo depi se yon pwofesyonèl sante Delaware Medicaid ki ba w sèvis sa yo. Si w resevwa yon bòdwo oswa yon relve, fè ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Delaware yo konn sa tousuit.

Sonje pou poze pwofesyonèl sante w kesyon sa yo:

- Èske ou se yon pwofesyonèl sante AmeriHealth Caritas Delaware?
- Èske mwen bezwen yon otorizasyon alavans pou sèvis sa a?

Kesyon sa yo ap anpeche w resevwa yon bòdwo.

Avi sou chanjman enpòtan yo

Non sèlman n ap fè w konnen si gen chanjman nan pwosesis nou yo ki pral afekte w, men tou n ap ekri w lè gen chanjman ki gen yon enpak sou aksè w nan sèvis ak benefis yo.

AmeriHealth Caritas Delaware ap ba w yon avi alekri chak lè gen yon chanjman enpòtan ki fèt. Yon chanjman enpòtan se nenpòt chanjman ki ka gen yon enpak sou aksè ou genyen nan sèvis ak benefis yo, tankou:

- Restriksyon sou libète w pou chwazi yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a.
- Dwa ak pwoteksyon w yo.
- Machasuiv pou reklamasyon ak odyans san patipri yo.
- Montan, kantite tan ak kalite benefis ki disponib yo.
- Machasuiv yo pou jwenn benefis, san wete obligasyon pou mande otorizasyon (apwobasyon) alavans yo.
- Posiblite ak fason moun ki enskri yo ka jwenn benefis nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati rezo a.
- Posiblite ak fason plan an kouvri sèvis nan lè biznis yo fèmen ak nan ka ijans.
- Règleman sou fason pou refere manm yo pou yo jwenn swen espesyalize ak lòt benefis yo pa ka jwenn nan men pwofesyonèl sante prensipal yo.
- Depans pataje yo.

Ou menm oswa pwofesyonèl sante w yo ap jwenn yon komunikasyon sou nenpòt chanjman ki enpòtan omwen 30 jou anvan dat chanjman an antre anvigè a.

Devouman pou bay swen kalite

Misyon AmeriHealth Caritas Delaware a se ede moun yo jwenn swen, rete anfòm epi bati kominote ki an sante. Objektif nou se amelyore sante manm nou yo pou yo santi yo byen. Nou toujou ap chèche kijan nou ka ede manm nou yo jwenn swen pou yo rete an sante. Se pou rezon sa a nou genyen yon pwogram amelyorasyon kalite (Quality Improvement, QI). Pwogram sa a chèche konnen ki fason nou ka sèvi w pi byen. Grasa pwogram QI sa a, ekip AmeriHealth Caritas Delaware a:

- Chèche nan ki domèn nou ka amelyore sèvis nou yo.
- Mete sou pye yon seri pwogram pou

sèvi manm nou yo ki gen bezwen swen sante espesyal.

- Kontakte manm yo pou ba yo enfòmasyon sou sante yo.
- Siveye kalite swen ou jwenn nan men pwofesyonèl sante yo.
- Veye yon sondaj pou manm yo ak pwofesyonèl sante yo chak ane pou konnen kijan nou ka amelyore sèvis nou yo.

Chak ane, ekip evalyasyon kalite a egzamine pwogram nou yo pou konnen ki fason plan an kapab amelyore. Nou repase pwogram QI nou an pou detèmine si nou te atenn objektif nou yo e si nou te amelyore kalite ak sekirite sèvis nou bay manm nou yo.

AmeriHealth Caritas Delaware atann pou tout pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a ba w ak fanmi w swen ki bon kalite. Nou siveye swen sante yo ak sèvis yo pou verifye yo itilize yo kòmsadwa, yo apwopriye e yo nesesè.

Si w panse ou menm oswa fanmi w te jwenn swen ki pa t apwopriye, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo. AmeriHealth Caritas Delaware pral egzamine sitiyasyon an. Si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou objektif, aktivite oswa rezilta nou yo pou amelyore kalite a, rele ekip sèvis pou manm yo.

Evalyasyon nouvo teknoloji yo

AmeriHealth Caritas Delaware vle pou manm yo jwenn swen ki efikas e pou yo an sekirite pandan yo jwenn swen sa yo. AmeriHealth Caritas Delaware egzamine nouvo teknoloji medikal yo, nouvo medikaman yo ak nouvo fason yo sèvi ak teknoloji ki la deja yo pandan tout ane a. Nou gendwa apwouve yon nouvo teknoloji lè yo pwouve li gen omwen menm sekirite medikal ak menm efikasite avèk yon teknoloji ki la deja. AmeriHealth Caritas Delaware itilize enstriksyon yo rekonèt nan tout peyi a ki soti nan jounal syantifik yo ak nan Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS). Epitou, AmeriHealth Caritas Delaware genyen yon komite kalite swen klinik ki evalye demann teknoloji ak medikaman ki soti nan manm yo ak nan pwofesyonèl sante AmeriHealth Caritas Delaware yo. Komite kalite swen klinik la oswa ofisye medikal prensipal la ka deside kouvri nouvo teknoloji a oswa nouvo medikaman an. Si AmeriHealth Caritas Delaware adopte nouvo teknoloji a oswa nouvo medikaman an, n ap fè ni ou menm ni pwofesyonèl sante a konn chanjman sa a.

Enstriksyon medikal alavans

Lwa yo rele Patient Self-Determination Act la se yon lwa federal li ye. Li di konsa ou gen dwa pou chwazi swen medikal ak tretman ou resevwa yo. Ou gen dwa pou fè PCP w ak lòt pwofesyonèl sante konnen sa ou vle pa mwayen yon dokiman enstriksyon medikal alavans.

Yon enstriksyon medikal alavans se yon desizyon ou pran alavans konsènan swen medikal ou vle oswa ou pa vle resevwa si w pa ta kapab pran yon desizyon konsènan swen medikal sa yo nan moman ou bezwen yo. Yo itilize enstriksyon medikal alavans lan sèlman si w pa kapab pale oswa pran desizyon pou tèt ou. Yo itilize enstriksyon medikal alavans lan si yon pwofesyonèl sante detèmine ou nan yon faz tèminal oswa nan yon eta vejetatif. AmeriHealth Caritas Delaware ap respekte enstriksyon medikal alavans ou an selon tout sa lalwa pèmèt.

Genyen de kalite dokiman ou ka itilize kòm enstriksyon medikal alavans nan Delaware:

- Testaman devi — Se yon dokiman ou ekri pou fè konnen kijan ou ta renmen pou yo jere swen medikal ou yo si w pa kapab pran desizyon epi pale pou tèt ou. Dokiman sa a ta dwe mansyone ki kalite tretman medikal ou vle oswa ou pa vle genyen.
- Pwokirasyon legal pou swen sante — Se yon dokiman legal ki bay non moun ou deziyen an pou pran desizyon pou ou sou tretman medikal ou yo pou sizoka ou pa ta ka pran desizyon sa yo pou tèt ou. Moun sa a pa oblije yon avoka.

Pou asire w yo pral respekte sa ou vle si w pa ta ka pale oswa pran yon desizyon sou swen w yo, ou ta dwe ekri yon enstriksyon medikal alavans epi remèt PCP w ak manm fanmi w yo yon kopi.

Si w ta renmen ranpli epi siyen yon enstriksyon medikal alavans oswa si w gen kesyon, rele ekip sèvis pou manm yo pou l ede w.

Si w panse AmeriHealth Caritas Delaware oswa yon pwofesyonèl sante pa t respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, ou ka kontakte Divizyon

Sèvis pou Granmoun ak Adilt ki gen Andikap Fizik Delaware a (DSAAPD) nan nimewo telefòn **1-800-223-9074 (TTY 1-302-391-3505)**.

Desizyon ki defavorab sou benefis yo

Nou voye desizyon ki defavorab sou benefis yo bay manm yo ak/oswa pwofesyonèl sante yo omwen 10 jou anvan sèvis ki te otorize a kanpe, sispann oswa redui. Delè desizyon ki defavorab sou benefis la redui nan senk jou si nou verifye li pwobab pou manm nan te fè yon fwod. N ap voye yon avi alekri pou tout apwobasyon, rezilyasyon, sispansyon oswa rediksyon sèvis ki te otorize anvan sa oswa lè nou refize yon nouvo demann. AmeriHealth Caritas Delaware ap voye desizyon sa a nan sitiyasyon sa yo:

- Manm nan mouri.
- Ou siyen yon deklarasyon pou mande AmeriHealth Caritas Delaware kanpe sèvis ou yo. Ou bay enfòmasyon ki fè li nesesè pou kanpe oswa redui sèvis ou yo, lèfini ou konnen ki rezilta aksyon w pral genyen.
- Yo entène w nan yon etablisman sante ki fè w pa kalifye pou sèvis ki te otorize a.
- Nou pa konnen adrès ou epi lèt nou te voye a retounen vin jwenn nou san pa gen lòt adrès pou nou voye li.
- Pwofesyonèl sante w mande yon chanjman nan nivo swen w.
- Yo te pran yon desizyon defavorab sou yon admisyon nan yon mezon retrèt.
- Men pou ki lòt rezon nou ka voye avi sa a:
 - Sante w oswa sekirite w t ap an danje.
 - Sante w amelyore, konsa ou ka transfere.
 - Yo egzeyate w poutèt gen lòt bezwen ki pi ijan.
 - Ou pa rete nan yon mezon retrèt pou 30 jou (sa aplike pou aksyon defavorab ki gen rapò ak transfè nan mezon retrèt).

Lòt detay sou plan an

Fason pou rapòte abi, neglijan ak esplwatasyon

Manm AmeriHealth Caritas Delaware yo gen dwa pou yo pa sibi abi, neglijan ni esplwatasyon. Li enpòtan pou w konprann fason ou ka detekte jan de sitiyasyon sa yo ak fason ou ka rapòte yo.

Abi se kapab:

- Yon abi fizik.
- Yon abi seksyèl.
- Yon abi emosyonèl.

Li gen ladan l doulè, blesi, soufrans mantal, fèmèn w yon kote oswa kenbe w yon kote alòske se pa sa ou vle, ak lòt tretman san pitye.

Neglijan se kapab:

- Lè ou pa ka pran swen tèt ou nijwenn swen ou bezwen yo yon fason ki mete lavi w an danje. Sa rele “neglijan ou fè sou tèt ou.”
- Lè moun ki sipoze pran swen w lan pa ba w bagay debaz ou bezwen yo yon fason ki mete sante w oswa sekirite w an danje. Moun sa a gendwa pa fè espere neglije w poutèt li pa kapab ba w swen oswa pran dispozisyon pou fè w jwenn swen ou bezwen yo. Epitou, moun ki sipoze pran swen w lan gendwa fè neglijan poutèt li bay vag sou bezwen w yo.

Esplwatasyon (lè yo fòse w fè yon bagay ou pa vle fè oswa lè yo mande w fè yon bagay alòske ou pa konnen vrè rezon ki fè yo mande w sa) ka gen ladan l:

- Fwod oswa brimad.
- Fè fo papye.
- Itilizasyon kont an bank oswa kat kredi san otorizasyon.

Esplwatasyon finansye se lè yon moun ki sipoze pran swen w lan mal itilize kòb yo bay pou pran swen w lan. Kòb sa a se kòb yon ajans gouvènman ba w oswa kòb li bay moun k ap pran swen w lan.

Si w panse ou menm oswa yon lòt manm AmeriHealth Caritas Delaware vitkim youn nan sitiyasyon sa yo, tanpri fè kowòdinatè swen w lan konn sa epi kontakte youn nan ajans ki anba yo:

- Adult Protective Services Division of Services for Aging and Adults with Physical Disabilities (DSAAPD)
Telefòn: **1-800-223-9074**
Imèl: **delawareadrc@state.de.us**
- Complaint & Incident Reporting for long-term care facilities Division of Long Term Care and Residents

Protection (DLTCRP)

Telefòn: **1-877-453-0012**

Fòm sou Entènèt:

<http://www.dhss.delaware.gov/dhss/dltcrp/mailform.html>

- Department of Services for Children, Youth, and Their Families
Telefòn: **1-800-292-9582**
Sou Entènèt: **<https://kids.delaware.gov>**

Ensidan kritik yo

Si ou menn oswa yon manm fanmi w sibi yon ensidan kritik, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo osito sa posib.

Ensidan kritik yo se ensidan ki vin annapre yo, san limit:

- Manm nan mouri sanzatann.
- Move tretman, abi ak/oswa neglijan ou sispèk nan domèn fizik, mantal oswa seksyèl.
- Vòl oswa esplwatasyon ou sispèk yo fè sou yon manm.
- Lè yon moun blese, tonbe oswa vin gen yon pwoblèm medikal sanzatann.
- Erè ki gen rapò ak medikaman oswa ak tretman, sèvi ak medikaman nan yon objektif ki pa nòmal, oswa manke fè yon bagay ki mete sante oswa sekirite manm nan an danje.
- Konpòtman yon pwofesyonèl sante ki pa apwopriye oswa ki pa pwofesyonèl e ki enplike yon manm.
- Move tretman.

Se pou w rapòte nenpòt ensidan kritik tousuit. Pou rapòte yon ensidan kritik nan telefòn oswa pou jwenn èd pou depoze yon reklamasyon, rele ekip sèvis pou manm yo. Ou ka rele 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Pwosesis egzamen nan men konfrè

Pwosesis egzamen nan men konfrè AmeriHealth Caritas Delaware a la pou asire sekirite pasyan yo ak kalite swen medikal manm nou yo resevwa. Yon egzamen nan men konfrè a se yon pwosesis kote yon konfrè pwofesyonèl sante a evalye pratik pwofesyonèl li itilize yo.

Si w gen kesyon sou pwosesis egzamen nan men konfrè a oswa si w ta renmen rapòte yon pwoblèm ou rankontre ak yon pwofesyonèl sante, rele ekip sèvis pou manm yo.

Avi sou pratik konfidansyalite yo

Avi sa a esplike fason nou gendwa itilize ak divilge enfòmasyon medikal ki konsène w yo, ak fason ou ka aksede nan enfòmasyon sa yo. Tanpri li l ak anpil atansyon.

Lalwa egzije pou AmeriHealth Caritas Delaware pwoteje konfidansyalite enfòmasyon sante w yo. AmeriHealth Caritas Delaware ta renmen fè w konnen ki règleman nou itilize pou jere enfòmasyon sante pwoteje w yo (PHI). Pwofesyonèl sante yo itilize enfòmasyon medikal manm yo pandan tretman an e pou jere peman yo tou. AmeriHealth Caritas Delaware dwe itilize epi divilge PHI w yo pou ede w jwenn sèvis swen sante e pou peye pwofesyonèl sante k ap ba w swen w yo. Nou pran anpil mezi pou n pwoteje enfòmasyon sa yo.



Dwa w yo

Ou genyen kèk dwa ki gen rapò ak enfòmasyon sante w yo.

Seksyon sa a esplike dwa w yo ak kèk nan responsablite nou yo pou ede w.

Jwenn yon kopi dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo.	• Ou ka mande wè oswa jwenn yon kopi dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo, ak lòt enfòmasyon sante nou genyen sou ou. Mande nou kijan ou ka fè sa. • N ap ba w yon kopi oswa yon rezime sou dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo san sa pa koute w anyen nan lespas 10 jou sivil apre nou jwenn demann ou alekri.
Mande nou korije dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo.	• Ou ka mande nou korije enfòmasyon ki sou dosye medikal ou a ak demann ranbousman w yo si w panse yo pa kòrèk oswa yo pa konplè. Mande nou kijan ou ka fè sa. • Nou gendwa refize demann ou, men n ap fè w konnen pou ki rezon alekri nan lespas 60 jou.
Mande kominikasyon ki konfidansyèl.	• Ou ka mande nou itilize yon metòd byen presi pou kontakte w (pa egzanp nan telefòn lakay ou oswa nan telefòn travay ou) oswa mande nou voye lèt ou yo nan yon lòt adrès. • N ap konsidere tout demann ki rezonab yo, epi nou gen obligasyon aksepte yon demann si w di nou ou ka an danje si n ta refize.
Mande nou limite sa nou itilize oswa sa nou pataje.	• Ou ka mande nou pa itilize oswa pa pataje sèten enfòmasyon sante pou tretman, peman oswa operasyon nou yo. • Nou pa oblije dakò ak demann ou epi nou gendwa refize l si sa ta afekte swen w yo.

Jwenn yon lis ki gen tout moun nou te bay enfòmasyon w yo.	• Ou ka mande yon lis (yon kontrandi) sou tout okazyon kote nou te pataje enfòmasyon sante w yo nan sis ane ki pase anvan dat demann ou. Lis sa a ap mansyone moun ki jwenn enfòmasyon w yo ak rezon ki fè nou te pataje yo. • N ap mansyone tout okazyon kote nou te divilge enfòmasyon w yo, sof pou tretman, peman ak lòt operasyon swen sante, ansanm ak sèten lòt divilgasyon ki te fèt (pa egzanp sa ou te mande yo). Nou ka remèt ou yon kontrandi gratis yon fwa chak ane, men n ap mande w yon kòb ki rezonab pou depans nou fè yo si w ta mande yon lòt kontrandi anvan 12 mwa gentan pase depi dènye kontrandi a.
Jwenn yon kopi avi konfidansyalite sa a.	• Ou ka mande yon kopi avi sa a sou fòm papyè nenpòt lè, menm si w te aksepte pou resevwa avi a sou fòm elektwonik. N ap ba w yon kopi sou fòm papyè byen rapid.
Chwazi yon moun pou reprezante w.	• Si w te deziyen yon moun nan yon dokiman pwokirasyon medikal oswa si w gen yon moun ki responsab legal ou, moun sa a ka egzèsè dwa w yo epi li ka fè chwa sou enfòmasyon sante w yo. • N ap verifye si moun sa a otorize pou l aji nan non w anvan nou poze nenpòt aksyon.
Depoze yon plent si w panse yo pa t respekte dwa w yo	• Si w panse nou te pase dwa w yo anba pye, ou ka kontakte nou nan 1-844-211-0966 pou manm Diamond State Health Plan yo oswa nan 1-855-777-6617 pou manm Diamond State Health Plan-Plus yo. • Ou ka depoze yon plent bay Biwo pou Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an. Pou fè sa, ou ka ekri yon lèt epi voye l nan adrès 200 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20201, ou ka rele nan 1-877-696-6775 oswa ou ka ale sou www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/. • Nou pa p fè revanj sou ou si w depoze yon plent.



Chwa w yo

Pou sèten enfòmasyon sante, ou kapab di nou sa ou chwazi sou sa nou pataje.

Si w gen yon preferans ki klè sou fason pou n pataje enfòmasyon w yo nan sitiyasyon ki dekri anba yo, fè nou konn sa. Di nou kisa ou vle nou fè epi nou pral suiv enstriksyon w yo, depi yo rezonab.

Nan sitiyasyon sa yo, ou gen dwa ak chwa pou mande nou:	• Pataje enfòmasyon avèk fanmi w, zanmi pwòch ou yo oswa lòt moun ki enplike nan peman ki fèt pou swen w yo. • Pataje enfòmasyon nan yon sitiyasyon sekou apre yon katastwòf. • Pataje enfòmasyon avè w pa mwayen teknoloji mobil ak dijital (pa egzanp voye enfòmasyon nan adrès imèl ou oswa voye mesaj tèks sou telefòn selilè w oswa atravè yon aplikasyon mobil). • Pa pataje enfòmasyon sou sante mantal ou avèk pwofesyonèl sante w. Si w pa kapab di nou sa ou prefere, pa egzanp si w pèdi konesans, nou gendwa pataje enfòmasyon w yo ak lòt moun (pa egzanp ak fanmi w oswa ak yon òganizasyon ki pote sekou nan ka katastwòf) si nou panse sa nan enterè w. Epi tou, nou gendwa pataje enfòmasyon w yo lè sa nesèsè pou redui yon menas ki grav e ki prezante yon danje imedya pou sante a oswa sekirite a. Sepandan, nou pa p itilize teknoloji mobil ak dijital yo pou voye enfòmasyon sante ba w, sof si w aksepte pou nou fè sa. Gen yon seri risk ou ta dwe konsidere lè w sèvi ak teknoloji mobil ak dijital yo (tankou mesaj tèks, imèl ak aplikasyon mobil yo). Lòt moun gendwa li mesaj tèks yo ak imèl yo si yo vòlè aparèy mobil ou oswa aparèy dijital ou nan men w, si yo pirate l oswa si w kite l san pwoteksyon. Ou ka gen pou peye sa konpayi telefòn selilè w mande pou voye mesaj oswa pou itilize done sou Entènèt.
Nan sitiyasyon sa yo, nou pa janm pataje enfòmasyon w yo, sof si w ban nou pèmision w alekri:	• Nan objektif maketing. • Pou vann enfòmasyon w yo.



**Fason nou
itilize ak fason
nou divilge
enfòmasyon w yo**

An jeneral, nou konn itilize oswa pataje enfòmasyon sante w yo nan fason ki vin apre yo.

Ede jere tretman swen sante ou resevwa yo.	Nou ka itilize enfòmasyon sante w yo epi pataje yo avèk pwofesyonèl sante k ap trete w yo.	Egzanp: Yon doktè voye enfòmasyon ban nou sou dyagnostik ou ak plan tretman w pou nou ka pran dispozisyon pou w resevwa plis sèvis.
Jere òganizasyon nou an.	Nou ka itilize epi nou ka divilge enfòmasyon w yo pou jere òganizasyon nou e pou kontakte w lè sa nesesè.	Egzanp: Nou itilize enfòmasyon sante nou genyen yo sou ou pou vini ak pi bon sèvis pou ou.
Peye pou sèvis sante w yo.	Nou ka itilize epi divilge enfòmasyon sante w yo lè nou peye pou sèvis sante w yo.	Egzanp: Nou pataje enfòmasyon sou ou pou kowòdone peman ki pou fèt yo pou sèvis sante ou te resevwa yo.
Jere plan sante w la.	Nou gendwa divilge enfòmasyon sou plan sante w pou nou jere plan an.	Egzanp: Nou pataje enfòmasyon sante ak lòt moun ki gen kontra avèk nou pou ban nou sèvis administratif.
Kowòdone swen w yo avèk diferan pwofesyonèl sante.	Anba kontra nou genyen yo avèk plizyè pwogram, nou dwe patisipe nan sèten rezo enfòmasyon sante elektwonik (health information networks, HIN) ak nan platfòm echanj enfòmasyon sante (health information exchanges, HIE) pou nou ka pi byen kowòdone swen ou resevwa yo nan men diferan pwofesyonèl sante.	Egzanp: Nou pataje enfòmasyon sante atravè yon HIN oswa yon HIE pou bay pwofesyonèl sante k ap ba w sèvis ou yo enfòmasyon yo bezwen yo nan moman yo bezwen yo.

Patisipe nan efò ki fèt lè gen pwoblèm sante ak sekirite piblik. Nou ka pataje enfòmasyon sante sou ou nan kèk sitiyasyon, tankou:	• Evite maladi. • Fasilite rapèl pwodui ki fèt yo. • Rapòte move reyaksyon pasyan yo genyen akòz yon medikaman. • Rapòte ka abi, neglijan oswa vyolans nan fanmi ki sispèk. • Evite oswa redui yon menas ki grav pou sante oswa sekirite yon moun.	
Fè rechèch.	• Nou ka itilize oswa pataje enfòmasyon w yo pou n fè rechèch nan domèn sante.	
Respekte lalwa.	• Nou pral pataje enfòmasyon sou ou si lwa federal yo oswa lwa Eta yo mande sa. Nou gendwa pataje yo avèk Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an si li bezwen verifye si nou respekte lwa federal yo sou pwoteksyon konfidansyalite a.	
Reponn yon demann don ògàn ak tisi, epi travay avèk yon egzaminatè medikal oswa avèk yon direktè fineray.	• Nou ka pataje enfòmasyon sante sou ou avèk yon òganizasyon k ap chèche ògàn. • Nou ka pataje enfòmasyon sante avèk yon kowonè, yon egzaminatè medikal oswa yon direktè fineray lè yon moun mouri.	

Reponn demann konpayi aksidan travay yo, otorite polis yo ak lòt ajans gouvènman yo fè Nou ka itilize oswa pataje enfòmasyon sante sou ou:	• Nan kad demann dedomajman pou yon aksidan travay. • Pou fè aplike lalwa oswa avèk yon ofisye polis. • Avèk ajans ki sipèvize kesyon sante yo pou aktivite lalwa otorize. • Pou kèk fonksyon gouvènman ki espesyal, tankou fòs militè yo, sekirite nasyonal la ak sèvis pwoteksyon prezidan an.	
Reponn demann ki fèt yo lè gen yon aksyon lajistis.	• Nou ka pataje enfòmasyon sante sou ou pou reponn yon òdonans tribinal, yon òdonans administratif oswa yon sitasyon nan tribinal pou n bay enfòmasyon.	
Restriksyon siplemantè sou fason nou ka itilize oswa divilge enfòmasyon	• Genyen kèk lwa federal ak lwa Eta ki egziye plis pwoteksyon pou enfòmasyon konfidansyèl yo. Lè sa nesese, nou suiv lwa federal ak lwa Eta ki bay plis restriksyon yo nan kad itilizasyon ak divilgasyon enfòmasyon sante sou VIH/SIDA, kansè, sante konpòtmantal, abi alkòl ak/oswa sibstans, tès jenetik, maladi ki transmèt nan rapò seksyèl ak sante repwodiktif.	

Ki lòt fason nou kapab itilize oswa divilge enfòmasyon sante w yo?

Gen kèk ka kote nou gen pèmasyon oswa obligasyon pou n pataje enfòmasyon w yo lòt fason. Leplisouvan, se pou rezon ki kontribye pou byen piblik la, pa egzanp pou sante piblik la oswa pou fè rechèch. Lalwa bay anpil kondisyon nou dwe ranpli anvan nou ka pataje enfòmasyon w yo nan objektif sa yo.

Pou jwenn plis enfòmasyon, ale sou www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Avi sou pratik konfidansyalite yo

Responsablite nou yo

Dwa manm yo genyen pou yo respekte lavi prive yo se yon dwa AmeriHealth Caritas Delaware pran oserye. Pou ba w benefis ou yo, AmeriHealth Caritas Delaware kreye epi li resevwa enfòmasyon pèsonèl sou sante w. Nou jwenn enfòmasyon sa yo nan men w ak nan men doktè w yo, lopital yo ak lòt pwofesyonèl ak etablisman sante. Enfòmasyon sa yo rele enfòmasyon sante pwoteje, epi se kapab enfòmasyon ki vèbal, ki ekri oswa ki sou fòm elektwonik.

- Lalwa mande pou nou respekte konfidansyalite ak sekirite enfòmasyon sante pwoteje w yo.
- Lalwa mande pou nou veye pou lòt moun ki patisipe nan tretman w, nan peman demann ranbousman yo oswa nan operasyon swen sante yo respekte konfidansyalite ak sekirite enfòmasyon sante pwoteje w yo menm jan nou pwoteje enfòmasyon w yo.
- Epitou, lalwa mande pou n veye pou lòt moun ki patisipe nan tretman, nan peman ak nan operasyon yo respekte enstriksyon ki defini nan akò patnè biznis nou an.
- Si ta gen yon ensidan kote konfidansyalite oswa sekirite enfòmasyon w yo ta an danje, n ap fè w konn sa rapid.
- Nou gen obligasyon pou n respekte devwa ak pratik konfidansyalite ki dekri nan avi sa a, epi nou sipoze remèt ou yon kopi.
- Nou pa p ni itilize ni pataje enfòmasyon w yo yon fason ki pa dekri nan dokiman sa a, sof si w ta di nou nou mèt fè sa alekri. Si w otorize nou fè sa, ou ka chanje lide nenpòt lè. Si w ta chanje lide, fè nou konn sa alekri.

Pou jwenn plis enfòmasyon, ale sou

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Chanjman nan dispozisyon ki nan avi sa a

Nou kapab chanje dispozisyon ki nan avi sa a, epi chanjman sa yo ap aplike nan tout enfòmasyon nou genyen yo sou ou. Nou ka ba w yon kopi nouvo avi a si w mande nou sa, l ap disponib sou sitwèb nou an, epi n ap voye yon kopi ba w pa lapòs.

Dat avi sa a antre anvigè: 25 me 2022

Ou gen kesyon?

Si w gen kesyon oswa dout konsènan avi sou konfidansyalite sa a oswa sou fason AmeriHealth Caritas Delaware jere enfòmasyon pèsonèl ou yo, tanpri ekri nou nan P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100, Attn: Privacy Office, oswa rele nou nan **1-844-211-0966** pou Diamond State Health Plan oswa nan **1-855-777-6617** pou Diamond State Health Plan-Plus.

Apèl (appeal) — Yon demann ou fè pou plan w korige yon desizyon li te pran pou refize oswa pou redui yon benefis.

Benefis (benefits) — Atik oswa sèvis swen sante ki kouvri anba plan w lan.

Ko-peman (copay) — Yon kòb fiks ou dwe peye pou resevwa yon benefis ki kouvri lè ou jwenn sèvis la.

Ekipman medikal dirab (durable medical equipment, DME) — Ekipman ak founiti doktè w mande nan kad swen sante w yo.

Pwoblèm medikal ijan (emergency medical condition) — Yon pwoblèm medikal ki sitelman grav, ou bezwen swen tousuit pou evite yon gwo domaj.

Transpò medikal ijan (emergency medical transportation) — Transpò nan anbilans ki mennen w lopital nan yon sitiyasyon ijans.

Swen nan sal dijans (emergency room care) — Sèvis ou jwenn yo nan yon sal dijans pou trete yon pwoblèm medikal ijan.

Sèvis ijans (emergency services) — Tretman yo bay pou anpeche yon pwoblèm medikal ijan vin pi mal.

Sèvis ki eskli (excluded services) — Sèvis swen sante plan w gendwa pa peye pou yo oswa pa kouvri.

Reklamasyon (grievance) — Yon plent ou depoze bay plan w sou sa ou panse konsènan swen sante w yo.

Aparèy abilitasyon (habilitation devices) — Aparèy swen sante ki ede w kenbe, aprann oswa amelyore konpetans ak fonksyon ou bezwen yo pou viv chak jou.

Sèvis abilitasyon (habilitation services) — Sèvis swen sante ki ede w kenbe, aprann oswa amelyore konpetans ak fonksyon ou bezwen yo pou viv chak jou.

Asirans sante (health insurance) — Yon kontra kote plan w peye pou tout depans ki fèt pou swan sante w yo oswa pou yon pati ladan yo.

Swen sante a domisil (home health care) — Sèvis swen sante ou resevwa lakay ou.

Sèvis ospis (hospice services) — Sèvis ki la pou yon moun ki malad pou l mouri ak fanmi li ka santi yo alèz e pou bay yo sipò.

Ospitalizasyon (hospitalization) — Swen nan yon lopital kote yo te entènè w. Leplisouvan, ou pase nuit la lopital. Li posib pou yo konsidere yon nuit ou fè lopital anba obsèvasyon kòm yon swen pou pasyan ki pa entènè.

Swen lopital san pasyan an pa entènè (hospital outpatient care) — Swen nan yon lopital kote pasyan an pa rete nuit la.

Vaksen (immunization) — Yon piki ki pwoteje w pou w pa pran yon maladi.

Nesesè pou rezon medikal (medically necessary) — Sèvis oswa atik swen sante ki pèmèt yo detekte oswa trete yon maladi, yon blesi, yon pwoblèm sante oswa sentòm li yo, e ki konfòm ak nòm medikal yo.

Rezo (network) — Pwofesyonèl ak etablisman sante ki gen yon kontra ak plan w pou bay sèvis swen sante.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki pa patisipe (non-participating provider) — Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki pa gen yon kontra ak plan w pou ba w sèvis.

Sèvis doktè (physician services) — Sèvis swen sante yon doktè medikal ki gen lisans ba w oswa planifye pou ou.

Plan — Yon benefis Eta Delaware a ba w pou peye pou sèvis swen sante w yo. Yon lòt fason yo konn rele plan an se òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO) oswa òganizasyon swen responsab (accountable care organization, ACO).

Otorizasyon alavans (preauthorization) — Yon apwobasyon nan men plan w pou yon sèvis swen sante.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki patisipe (participating provider) — Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki gen yon kontra ak plan w pou ba w sèvis swen sante.

Prim (premium) — Kantite kòb ou peye pou asirans sante w chak mwa anba Delaware Healthy Children Program nan.

Asirans pou medikaman sou preskripsyon (prescription drug coverage) — Pati plan w ki la pou ede w peye pou medikaman sou preskripsyon yo.

Medikaman sou preskripsyon (prescription drugs) — Medikaman ki bezwen yon preskripsyon selon sa lalwa mande.

Doktè prensipal (primary care physician) — Yon doktè ki ba w sèvis swen sante dirèkteman oswa ki planifye yo.

Pwofesyonèl sante prensipal (primary care provider) — Yon doktè, yon enfimye oswa yon asistan doktè ki bay, ki planifye oswa ki ede w jwenn sèvis swen sante.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante (provider) — Yon pwofesyonèl sante, yon etablisman sante oswa yon biznis medikal ki ofri sèvis swen sante.

Aparèy reyabilitasyon (rehabilitation devices) — Aparèy swen sante ki ede w kenbe, rejwenn oswa amelyore konpetans ak fonksyon ou bezwen yo pou lavi chak jou apre ou te pèdi yo oswa apre yo te vin domaje akòz yon maladi, yon blesi oswa yon andikap.

Sèvis reyabilitasyon (rehabilitation services) — Sèvis swen sante ki ede w kenbe, rejwenn oswa amelyore konpetans ak fonksyon ou bezwen yo pou lavi chak jou apre ou te pèdi yo oswa apre yo te vin domaje akòz yon maladi, yon blesi oswa yon andikap.

Swen enfimye espesyalize (skilled nursing care) — Sèvis swen sante ou jwenn nan men yon enfimye ki gen lisans, lakay ou oswa nan yon mezon retrèt.

Swen espesyalize (specialist care) — Swen sante ou jwenn nan men yon doktè ki gen yon fòmasyon espesyal pou trete yon pwoblèm sante oswa yon maladi an patikilye.

Swen rapid (urgent care) — Swen oswa tretman medikal ou bezwen nan lespas 48 èdtan.

[illegible]

Misyon nou

Nou ede moun yo jwenn swen, rete anfòm epi bati kominote ki an sante.

Valè nou yo

- Pledwaye.
- Konpasyon.
- Konpetans.
- Diyite.
- Divèsite.
- Ospitalite.
- Entandans.

Rele ekip sèvis pou manm yo:

Diamond State Health Plan — **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**

Diamond State Health Plan-Plus LTSS — **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

www.amerihealthcaritasde.com

Ti liv sa a gendwa revize ak plis tèks Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a (DHSS) bay oswa ak lòt enfòmasyon nou panse ki enpòtan pou w konnen.

Dat revizyon: Novanm 2025

© 2017 – 2025 AmeriHealth Caritas Delaware

