



# Ti liv pou manm pwogram swen jere Ohio Medicaid la

Pwogram swen jere Ohio Medicaid  
Dat li pibliye: 01/01/2026

  
**AmeriHealth Caritas**<sup>®</sup>  

---

**Ohio**

Si w gen difikilte pou li oswa pou konprann enfòmasyon sa yo oswa nenpòt lòt enfòmasyon AmeriHealth Caritas Ohio bay, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm nou yo pou jwenn èd nan nimewo gratis **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, san sa pa koute w anyen. Nou ka esplike w enfòmasyon sa yo ann anglè oswa nan lang pa w. Rele si w ta renmen jwenn:

- Entèpretasyon nan lang siy, entèpretasyon oral ak tradiksyon oral
- Èd ak sèvis oksilyè
- Enfòmasyon ki ekri nan yon lang ki pa anglè
- Enfòmasyon ki ekri nan lòt fòma, tankou ekriti bray oswa gwo karaktè

Lis sijè yo

BYENVENI.....	4
KAT IDANTIFIKASYON (ID) .....	5
ENFÒMASYON SOU NOUVO MANM NAN .....	6
BENEFIS AK SÈVIS KI KOUVRI YO.....	6
EKIP SÈVIS POU MANM YO .....	6
SÈVIS JESYON SWEN AK KOWÒDINASYON SWEN .....	7
PWOGRAM BRIGHT START® POU MANM KI ANSENT YO .....	7
SÈVIS IJANS .....	8
TRANSPÒ .....	9
MEDIKAMAN SOU PRESKRIPSYON .....	10
SÈVIS AMERIHEALTH CARITAS OHIO KOUVRI YO .....	10
OTORIZASYON ALAVANS .....	13
SÈVIS AMERIHEALTH CARITAS OHIO PA KOUVRI YO .....	16
BENEFIS AK REKONPANS SIPLEMANTÈ.....	17
PWOGRAM SANTE .....	17
PWOGRAM VIZYON POU ADILT .....	17
PLIS SWEN POU JE POU MOUN KI GEN DYABÈT YO .....	17
PWOGRAM DANTÈ POU ADILT .....	18
BRIGHT START BEGINNINGS BUNDLE.....	18
SIVEYANS GLIKOZ KONTINI POU MOUN KI GEN DYABÈT YO.....	18
FINANSMAN FLEKSIB POU ESTABILITE NAN LOJMAN .....	18
PWOGRAM LIVING BEYOND PAIN .....	18
MANJE KÒM MEDIKAMAN .....	18
INIFÒM AK FOUNITI LEKÒL .....	18

FÒMASYON POU ÈD SANTE ADOMISIL.....	18
PWOGRAM JWÈT MOBIL.....	18
PAKÈ ATIK POU OPRESYON.....	19
REKONPANS SOU KAT CARE A.....	20
LÒT PWOGRAM AK SÈVIS.....	21
MISSION GED®.....	21
WEIGHT WATCHERS.....	21
SÈVIS SANTE KONPÒTMANTAL.....	21
PWOGRAM SÈVIS KOWÒDONE.....	22
OHIORISE.....	23
HEALTHCHEK.....	25
FASON POU JWENN SWEN.....	26
FASON POU CHWAZI YON PWOFESYONÈL SANTE PRENSIPAL (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP).....	26
FASON POU CHANJE PCP W.....	26
SWEN ESPESYALIZE.....	27
OTO-REFERANS.....	27
SÈVIS LOPITAL.....	28
NOUVO TEKNOLOJI.....	28
FASON POU JWENN SWEN NAN LÈ BIZNIS YO FÈMEN.....	28
TELEMEDSIN.....	29
FASON OU KA JWENN YON TELEFÒN SELILÈ.....	30
ENSTRIKSYON MEDIKAL ALAVANS.....	30
DWA W YO ANTANKE MANM.....	31
FASON POU FÈ NOU KONNEN SA OU PANSE.....	31
DWA W YO ANTANKE MANM.....	31
RESPONSABLITE W YO ANTANKE MANM.....	33
ENFÒMASYON KI GEN RAPÒ AK FAKTIRASYON.....	34
FWOD, GASPIYAJ AK ABI.....	34
APÈL AK REKLAMASYON.....	36
APÈL.....	37
REKLAMASYON.....	38

ODYANS DEVAN ETA YO .....	38
ENSKRIPSYON AK DEZENSKRIPSYON .....	39
AVI SOU PÈT ASIRANS.....	39
PÈT KALIFIKASYON POU MEDICAID .....	40
RENOUVÈLMAN OTOMATIK ENSKRIPSYON NAN MCO .....	40
KANPE PATISIPASYON W ANTANKE MANM AMERIHEALTH CARITAS OHIO .....	40
FASON POU CHWAZI YON NOUVO PLAN .....	40
KANPE PATISIPASYON W POU YON REZON KI VALAB .....	40
KANPE PATISIPASYON W YON FASON KI VOLONTÈ .....	41
MO AK EKSPRESYON NOU UTILIZE NAN KAD JESYON SWEN AN .....	44
APENDIS A: JESYONÈ BENEFIS FAMASI INIK OHIO A (SINGLE PHARMACY BENEFIT MANAGER, SPBM) .....	47
1.1 IDANTITE KONPAYI A .....	47
1.2 SÈVIS KI DISPONIB YO .....	47
1.2.1 LIS MEDIKAMAN PREFERE INIFYE (UPDL) .....	47
1.2.2 OTORIZASYON ALAVANS .....	48
1.2.3 ESTRATEJI POU JESYON UTILIZASYON FAMASI .....	48
1.2.4 SÈVIS KI EKSKLI YO .....	49
1.2.5 SÈVIS SIPLEMANTÈ.....	49
1.3 DEMANN APÈL, REKLAMASYON OSWA ODYANS DEVAN ETA A .....	49
1.4 REKÒMANDASYON POU FÈ CHANJMAN .....	51
1.5 AKSÈ NAN SÈVIS FAMASI .....	51
1.6 MEDIKAMAN ANBILATWA IJAN.....	52
1.7 DEKLARASYON SOU ENTÈDIKSYON DISKRIMINASYON.....	52
1.8 DEKLARASYON SOU REZO PWOFEYONÈL AK ETABLISMAN SANTE A .....	53
1.9 REZO PWOFEYONÈL AK ETABLISMAN FAMASI .....	53
AVI SOU ENTÈDIKSYON DISKRIMINASYON .....	54
ÈD NAN LÒT LANG .....	55

## BYENVENI nan pwogram swen jere Medicaid la atravè AmeriHealth Caritas Ohio a

Byenveni nan AmeriHealth Caritas Ohio. Nou kontan dèske ou se yon manm yon plan swen sante, oswa yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO). AmeriHealth Caritas Ohio bay rezidan Ohio ki kalifye yo sèvis swen sante. Sa gen ladan l moun ki pa gen anpil revni, moun ki ansent, tibebe, timoun, granmoun aje ak moun ki andikape. Ti liv sa a pral ede w konprann sèvis swen sante Medicaid ki disponib pou ou yo. Epitou, si w gen kesyon, ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo 24 sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, oubyen ou ka ale sou sitwèb nou an nan **www.amerihealthcaritasoh.com**.

AmeriHealth Caritas Ohio pa gen dwa pou l fè diskriminasyon sou okenn moun akòz laj li, sèks li, idantite seksyèl li, oryantasyon seksyèl li, ras li, koulè li, relijyon li, peyi kote l soti a, sitiyasyon li kòm militè, sitiyasyon li kòm moun ki te nan lame, zansèt li yo, andikap li, enfòmasyon jenetik li yo, eta sante li oswa bezwen li genyen pou l resevwa sèvis sante.

Li enpòtan pou w sonje ou sipoze resevwa sèvis AmeriHealth Caritas Ohio kouvri nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. Pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio yo dakò pou yo travay avèk plan sante w pou ba w swen ou bezwen yo.

### PWOFESYONÈL AK ETABLISMAN SANTE KI PA FÈ PATI REZO A

Yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo a se yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa gen kontra avèk AmeriHealth Caritas Ohio pou bay manm AmeriHealth Caritas Ohio yo sèvis. Kapab gen kèk okazyon kote ou bezwen al kay yon doktè oswa nan yon lopital ki pa nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. Si sa rive, ou ka mande pwofesyonèl sante prensipal ou a (PCP) pou l ede w. PCP w gen yon nimewo espesyal pou l rele pou mande AmeriHealth Caritas Ohio yon otorizasyon pou w ka jwenn swen nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo a. AmeriHealth Caritas Ohio pral verifye si gen yon lòt pwofesyonèl oswa etablisman sante nan zòn ou ki ka ba w menm kalite swen ou menm oswa PCP w panse ou bezwen yo. Si AmeriHealth Caritas Ohio pa jwenn okenn pwofesyonèl oswa etablisman sante nan zòn ou a, AmeriHealth Caritas Ohio ap kouvri sèvis ki nesèsè pou rezon medikal ou jwenn nan men pwofesyonèl oswa etablisman sante ki pa fè pati rezo a. Ou ka bezwen yon otorizasyon alavans pou w ka jwenn swen nan men yon doktè oswa yon lopital ki pa fè pati rezo a.

Sèl sitiyasyon kote ou ka itilize pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a se:

- Sèvis ijans
- Sant sante gouvènman federal la kalifye (federally qualified health centers, FQHC)/Klinik sante riral (rural health clinics, RHC)
- Enfimyè fanmsaj ki sètifye oswa enfimyè pratisyen ki sètifye
- Pwofesyonèl planin ki kalifye
- Yon pwofesyonèl sante ki pa nan rezo a, depi AmeriHealth Caritas Ohio gentan bay apwobasyon li pou w itilize l
- Swen kontini pou yon manm ki gentan ap suiv yon tretman li jwenn nan men yon pwofesyonèl ki pa fè pati rezo a
- Obsèvasyon pandan 48 èdtan (manm nan dwe bay yon notifikasyon pou yon obsèvasyon matènite)

- Sèvis Medicare nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman ki enskri nan Medicare, depi manm nan gen Medicare kòm plan asirans prensipal li a
- Sant dyaliz
- Sèvis pòs-estabilizasyon
- Sèvis ki kouvri manm nan resevwa nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante endyen (Indian Health Care Provider, IHCP), depi manm nan kalifye pou l jwenn sèvis tribal

Lis pwofesyonèl ak etablisman sante a mansyone tout pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo a ou ka itilize pou resevwa sèvis. Pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo sou fòm papye, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo oswa ou ka voye tounen kat postal ou te resevwa ak lòt dokiman nou te voye ba w yo. Kat idantifikasyon w (ID) fè pati dokiman sa yo. Osinon, ou ka ale sou sitwèb nou an nan [www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com) pou jwenn enfòmasyon ki ajou sou rezo pwofesyonèl ak etablisman sante a, oubyen ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn èd nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou mande pou yo voye yon kopi lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo ba w oswa pou mande nan ki fakilte medsin yon doktè te etidye oswa ki kote li te fè pwogram rezidans li te fè a Lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo gen enfòmasyon sa yo sou pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo a:

- Non, adrès, adrès sitwèb la, adrès imèl, nimewo telefòn
- Si pwofesyonèl oswa etablisman sante a aksepte nouvo pasyan
- Jou ak lè yo ouvri
- Kalifikasyon ak sètifikasyon pwofesyonèl sante a nan Board la
- Espesyalite pwofesyonèl sante a ak sèvis li bay yo
- Si pwofesyonèl sante a pale lòt lang apa anglè ak ki lang li pale

### KAT IDANTIFIKASYON (ID)

Ou te dwe resevwa kat idantifikasyon w antanke manm AmeriHealth Caritas Ohio. Chak manm fanmi an ki enskri nan AmeriHealth Caritas Ohio ap resevwa pwòp kat li. Chak kat rete valid toutotan moun nan toujou manm AmeriHealth Caritas Ohio. Si w ansent, ou sipoze fè AmeriHealth Caritas Ohio konn sa. Ou sipoze rele nou tou apre nesans tibebe w pou nou ka voye yon nouvo kat idantifikasyon pou tibebe w.

Rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)** si:

- Ou poko resevwa kat ou a (yo)
- Kat la (yo) gen enfòmasyon ki pa kòrèk sou li
- Ou pèdi kat ou a (yo)
- Ou akouche

---

***Toujou kenbe kat idantifikasyon  
w lan (yo) sou ou***

---

W ap bezwen kat idantifikasyon w lan chak lè ou resevwa sèvis medikal. Sa vle di ou bezwen kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Ohio w la lè ou:

- Al kay pwofesyonèl sante prensipal ou (primary care provider, PCP)
- Al kay yon espesyalis oswa yon lòt pwofesyonèl sante
- Ale nan sal dijans lan
- Ale nan yon sant swen rapid
- Ale lopital pou nenpòt rezon
- Al chèche founiti medikal
- Al chèche yon medikaman sou preskripsyon

- Al fè yon egzamen medikal
- Mande yon sèvis transpò

## ENFÒMASYON SOU NOUVO MANM NAN

**Si w gen yon sèvis swen sante ki gentan apwouve oswa si w gentan pran randevou pou li, li enpòtan pou w rele ekip sèvis pou manm yo tousuit.** Nan kèk sitiyasyon e pou yon peryòd tan ki limite apre ou enskri, ou ka gen posiblite resevwa swen nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. **Se pou w rele AmeriHealth Caritas Ohio anvan ou resevwa swen yo.** Si w pa rele nou, ou ka pa gen posiblite resevwa swen sa yo ak/oswa plan an gendwa pa peye pou demann ranbousman an. Pa egzanp, se pou w rele ekip sèvis pou manm yo si w gen sèvis sa yo ki gentan apwouve oswa si w gentan pran randevou pou yo:

- Grèf ògàn, grèf mwèl zo oswa grèf selil souch ematopoyetik
- Swen prenatal nan twazyèm trimès gwoès la (sa gen ladan l akouchman an)
- Operasyon, kit ou entène, kit ou pa entène lopital
- Randevou kay yon pwofesyonèl sante prensipal oswa yon espesyalis
- Chimyoterapi oswa radyoterapi
- Tretman ki fèt apre yo te egzeyate w nan lopital la nan 30 dènye jou yo
- Sèvis dantè oswa sèviz vizyon ki pa sèvis woutin (pa egzanp pou mete yon aparèy dantè oswa pou yon operasyon)
- Ekipman medikal dirab (ponp pou tete, sache pou sere lèt tete, aparèy pou ede w mache, aparèy pou mezire tansyon)
- Sèvis ou resevwa adomisil, tankou swen sante, terapi ak swen yon enfimye ba w lakay ou

## BENEFIS AK SÈVIS KI KOUVRI YO

### EKIP SÈVIS POU MANM YO

Ekip sèvis pou manm 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 pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Ohio?
- 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?

Ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn èd lè ou gen yon kesyon. Ou ka rele nou pou chwazi oswa pou chanje pwofesyonèl sante prensipal ou (primary care provider, PCP), pou poze nou kesyon sou benefis ak sèvis yo, pou jwenn èd pou yo refere w, pou ranplase yon kat Medicaid ki pèdi, pou fè n konnen gen yon tibebe ki fèk fèt, oswa pou poze nou kesyon sou nenpòt chanjman ki gendwa afekte benefis ou yo oswa benefis fanmi w yo.

Rele nou nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)** pou pale avèk yon reprezantan ekip sèvis pou manm yo, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Osinon, ale sou **[www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com)**.

## SÈVIS JESYON SWEN AK KOWÒDINASYON SWEN

Li ka difisil pou jere swen sante w yo poukont ou, sitou si w gen anpil pwoblèm sante anmenmtan. Si w bezwen plis sipò pou ameyore sante w e pou rete an sante, nou ka ede w. Antanke manm AmeriHealth Caritas Ohio, ou ka jwenn èd nan men yon manm ekip jesyon swen ak kowòdinasyon swen an epi moun sa a ka vin fè pati ekip swen sante w la. Sèvis jesyon swen ak kowòdinasyon swen yo se sèvis tankou jesyon dosye ki konplèks ansanm ak lòt nivo kowòdinasyon swen, tankou pwogram matènite Bright Start nou an. Kowòdinatè swen AmeriHealth Caritas Ohio yo kapab rele w. Sa gen ladan l enfimyè, jesyonè swen ak travayè kominotè ki ka kontakte w si doktè w te mande pou w resevwa yon koutfil, si ou te mande pou w resevwa yon koutfil oswa si nou panse sèvis jesyon swen yo t ap itil ou. Manm ekip jesyon swen ak kowòdinasyon swen yo jwenn yon fòmasyon espesyal pou travay avè w ak doktè w yo pou w ka jwenn bonjan swen nan lè ou bezwen yo ak kote ou bezwen yo. Pou jwenn plis enfòmasyon sou fason nou ka ede w, rele ekip repons rapid Ohio a nan 1-833-464-7768 (TTY 1-833-889-6446).

### Ekip jesyon swen ak kowòdinasyon swen an kapab:

- Bay nenpòt manm sèvis kowòdinasyon swen, san pa gen okenn kondisyon pou ranpli pou patisipe nan pwogram kowòdinasyon swen an.
- Bay enfòmasyon sou fason manm yo ka jwenn sèvis (san wete resous lokal).
- Kontakte pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP) ak lòt pwofesyonèl sante pou kowòdine swen w yo.
- Kontakte doktè w yo oswa espesyalis ou yo pou suiv swen w ap resevwa yo, san wete pwofesyonèl sante ki bay sèvis anba yon pwogram egzanpsyon ak pwofesyonèl sante kominotè.
- Fè w jwenn pwogram, benefis ak mezi ensitasyon espesyal pou ede w jere pwoblèm sante kwonik tankou opresyon, dyabèt ak tansyon.
- Ede w ranpli sondaj sante ki fèt chak ane a pou w ka jwenn rekonpans sou kat CARE a.
- Kowòdine randevou w yo epi pran dispozisyon pou w jwenn transpò pou w ale kay doktè oswa nan lòt randevou pou ou menm ak fanmi w ka rete an sante. Ede w atenn objektif ou yo pou pi byen jere pwoblèm sante w yo.
- Reponn kesyon w yo sou sa medikaman w yo ye ak fason ou sipoze pran yo.
- Kominike avèk doktè w yo oswa espesyalis ou yo pou suiv swen w ap resevwa yo. Ede w jwenn resous ki itil nan kominote w.
- Kominike avèk plan OhioRISE la, antite kowòdinasyon swen an (Care Coordination Entity, CCE) ak lòt pwofesyonèl ak etablisman sante (tankou PCP, espesyalis, laboratwa) pou kowòdone swen w yo lè sa nesèsè.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou fason ou ka jwenn plis sipò pou jere sante w, pale avèk PCP w oswa rele ekip repons rapid AmeriHealth Caritas Ohio a nan **1-833-464-7768 (TTY 1-833-889-6446)**. Moun k ap pran swen manm sa yo ak pwofesyonèl sante yo ka refere yo nan pwogram jesyon swen sa yo. Ou ka refere tèt ou tou. Ou pa bezwen pou yon lòt moun refere w pou patisipe nan pwogram sa yo.

## PWOGRAM BRIGHT START® POU MANM KI ANSENT YO

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

- Manje manje ki bon pou sante w
- Pran vitamin prenatal ou yo
- Resevwa swen medikal lè ou bezwen yo
- Evite dwòg, alkòl ak tabak
- Al kay dantis ou pou jansiv ou yo ka rete an sante
- Bonjan pratik pou bay tibebe a manje e pou l dòmi an sekirite

AmeriHealth Caritas Ohio pral travay avèk pwofesyonèl sante w yo pou w ka jwenn swen ou bezwen yo. E pitou, AmeriHealth Caritas Ohio genyen enfòmasyon pou ede w jwenn lòt sèvis, pa egzanp nan domèn sa yo:

- Manje ak rad
- Transpò
- Pwogram alimansyon siplemantè espesyal ki rele Women, Infants, and Children nan (WIC)
- Abi nan fanmi
- Bay timoun tete
- Swen adomisil
- Ede w konprann emosyon w yo

Rele Bright Start pou jwenn plis enfòmasyon nan nimewo gratis **1-833-606-2727 (TTY 1- 833-889-6446)**. Ekip **kwòdinasyon swen an** disponib pou reponn kesyon w yo, pou ba w dokiman k ap enfòmè w e pou travay avè w ni pandan gwoès ou ni apre gwoès ou. Ou ka jwenn konsèy sou sante ak byennèt nan men yon enfimiyè. Pou pale avèk yon enfimiyè 24 sou 24, 7 jou sou 7, rele nan **1-833-625-6446**.

## SÈVIS IJANS

Si w gen yon ijans medikal, rele 911 oswa ale nan sal dijans ki PI PRE w la. Nou kouvri swen ijans nan tout Eta a, ni nan rezo a, ni deyò rezo a. Ou pa oblije kontakte AmeriHealth Caritas Ohio anvan ou jwenn yon sèvis ijans. Ou ka jwenn sèvis ijans san sa pa koute w anyen.

Sèvis ijans yo la pou yon pwoblèm medikal kote ou dwe resevwa yon tretman nan men yon pwofesyonèl sante san pèdi tan. Nou kouvri swen ijans nan peyi kote ou rete a ak nan lòt peyi. Men kèk egzanp sèvis ijans ki ka nesèsè:

- Foskouch/senyan nan vajen pandan gwoès la
- Kriz kadyak oswa gwo doulè nan pwatrin
- Senyan san rete oswa gwo boule
- Zo kase
- Difikilte pou respire, tranblad oswa endispozisyon
- Gwo toudisman oswa pèt konesans
- Lè ou santi ou anvi fè tèt ou oswa lòt moun mal
- Ovèdòz

Si w pa fin sèten si w ta dwe ale nan sal dijans lan, rele pwofesyonèl sante prensipal ou (primary care provider, PCP) oswa rele liy asistans enfimiyè 24/7 la nan **1-833-625-6446 (TTY 1-833-889-6446)**. Liy asistans enfimiyè 24/7 la ka pale avè w konsènan pwoblèm medikal ou e li ka ba w konsèy sou sa ou ta dwe fè.

Si w pa nan zòn sèvis AmeriHealth Caritas Ohio a epi ou gen yon ijans medikal, ale nan sal dijans ki pi pre w la oswa rele 911. Ou pa bezwen okenn otorizasyon nan men AmeriHealth Caritas Ohio pou jwenn swen si w gen yon ijans medikal. Si w bezwen entènè lopital, ou ta dwe fè PCP w konn sa.

Si w bezwen swen pou yon pwoblèm ki pa yon ijans pandan ou pa nan zòn sèvis la, rele PCP w oswa rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou l ede w jwenn swen ki apwopriye yo. AmeriHealth Caritas Ohio pa p peye pou okenn sèvis ou resevwa deyò peyi Etazini ak tètwa l yo. Sonje, depi ou bezwen sèvis ijans:

- Ale nan sal dijans lopital ki pi pre w la oswa nan yon lòt etablisman medikal ki apwopriye. Fè yo konnen ou se yon manm AmeriHealth Caritas Ohio epi montre yo kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Ohio w la.
- Si pwofesyonèl sante a trete w pou ijans ou oswa si li panse ou bezwen lòt swen medikal pou trete pwoblèm ki te lakòz ijans ou, pwofesyonèl sante a dwe rele AmeriHealth Caritas Ohio.
- Si yo entène w nan lopital la, veye pou yo rele AmeriHealth Caritas Ohio nan lesplas 24 èdtan.

## TRANSPÒ

Si w oblige wwayaje nan yon distans 30 mil ak lakay ou oswa pi lwen toujou pou resevwa yon sèvis sante ki kouvri, AmeriHealth Caritas Ohio ap ba w transpò pou ale nan etablisman sante a e pou retounen lakay ou. Epitou, AmeriHealth Caritas Ohio kouvri tout transpò ki nesèsè nan anbilans oswa nan machin ki adapte ak chèz woulant, kèlkeswa distans lan. Sa gen ladan l trajè sipleman tè san limit pou chimyoterapi, radyoterapi, dyaliz, randevou prenatal ak pòs-patòm ak sèvis medikal pou manm ki sou chèz woulant yo. Epitou, gen pas pou bis ki disponib pou manm ki prefere itilize transpò piblik yo. Rele nan **1-833-664-6368** pou pran randevou pou yon sèvis transpò. Si sa posib, tanpri rele omwen 48 èdtan anvan trajè a. Osinon, ou ka rele ekip sèvis pou manm nou an pou pale avèk yon moun ki ka ede w jwenn yon sèvis transpò nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, oubyen ou ka ale sou sitwèb nou an nan **[www.amerihealthcaritasoh.com/member/benefits/transportation](http://www.amerihealthcaritasoh.com/member/benefits/transportation)**.

Si kote ou prale a nan yon distans ki mwens pase 30 mil ak lakay ou, ou ka jwenn transpò atravè pwogram transpò medikal ki pa ijan an (Non-Emergency Transportation, NEMT) ki fè pati depatman sèvis pou travay ak sèvis pou fanmi konte lokal la (county department of job and family services, CDJFS). Ou kapab kontakte depatman sèvis pou travay ak sèvis pou fanmi konte w la oubyen ou kapab ale sou sitwèb Depatman Sèvis pou Travay ak Sèvis pou Fanmi Ohio a (ODJFS) nan **<https://jfs.ohio.gov/about/local-agencies-directory>** si w gen kesyon oswa si w bezwen èd pou sèvis NEMT yo.

AmeriHealth Caritas Ohio bay yon benefis transpò sipleman tè ki kouvri jiska 60 trajè ale senp pou chak manm e pou chak ane pou ale kay yon pwofesyonèl sante ki nan yon distans ki mwens pase 30 mil.

Si w gen yon ijans, tanpri rele 911 oswa ale nan sal dijans ki pi pre w la.

### Fason ou ka mande yon sèvis transpò

- Ou ka rele konpayi nou angaje pou bay sèvis transpò a dirèkteman nan **1-833-664-6368** oswa ou ka rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.
- Si posib, tanpri mande sèvis transpò a omwen 48 èdtan anvan, men pou pi bonè yon mwa anvan randevou ou te pran pou vizit medikal ou a oswa anvan vizit medikal ou te planifye a.
  - Ka gen eksepsyon kote ou pa oblige rele alavans si w gen yon bezwen ijan (p. eg. pou randevou ijan nan menm jou a oswa nan demen) oswa lè yo ba w egzemat nan lopital la.
- Tanpri bay adrès konplè kabinè pwofesyonèl sante kote ou prale a.
- Tanpri fè reprezantan sant apèl la konnen si w gen kèk bezwen espesyal pou transpò a (nenpòt aparèy ou bezwen pou mache, yon chèz woulant, oswa si w bezwen pou l depoze w devan yon diferan pòt nan bilding nan, elatriye).
  - Si w bezwen yon chèz pou machin pou transpòte yon timoun, tanpri fè reprezantan sant apèl la konn sa. Manm nan dwe vini ak pwòp chèz li pou transpòte yon timoun nan machin nan, epi li dwe kapab enstale epi retire chèz pou machin nan.

**Fason ou ka fè konnen ou gen bezwen espesyal (wòkè, pa gen telefòn, peze sonèt lan, itilize pòt dèyè a, elatriye).**

Lè ou mande sèvis transpò a, se pou w presize si w bezwen nenpòt bagay espesyal, tankou yon chèz woulant, yon branka, elatriye. Epitou, presize si gen kèk enstriksyon espesyal yo bezwen suiv.

### **Fason ou ka depoze yon plent**

Si w ta renmen depoze yon plent konsènan transpò a, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**.

### **Pou anile oswa pou chanje yon trajè**

- Si w ta renmen anile oswa chanje trajè a, tanpri rele konpayi nou angaje pou bay sèvis transpò a dirèkteman nan **1-833-664-6368** oswa rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)** omwen 24 èdtan anvan randevou w la.

## **MEDIKAMAN SOU PRESKRIPSYON**

Manm AmeriHealth Caritas Ohio yo ap itilize Gainwell, ki se jesyonè benefis famasi inik (single pharmacy benefit manager, SPBM) ki pase yon kontra avèk Depatman Medicaid Ohio a (Ohio Department of Medicaid, ODM), pou jwenn medikaman sou preskripsyon yo. Y ap gen pou yo konsilte apendis A nan ti liv pou manm Gainwell yo pou jwenn èd.

## **SÈVIS AMERIHEALTH CARITAS OHIO KOUVRI YO**

Antanke manm AmeriHealth Caritas Ohio, ou pral resevwa tout sèvis Medicaid kouvri ki nesèsè pou rezon medikal san sa pa koute w anyen. Se pou w jwenn nenpòt sèvis sante ki nesèsè pou rezon medikal nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman ki fè pati rezon pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Ohio a. Genyen kèk eksepsyon ki aplike, tankou pou swen ijans. Yon sèvis ki nesèsè pou rezon medikal se yon sèvis ou bezwen pou evite, pou dyagnostike oswa pou trete yon pwoblèm medikal. Men ki kondisyon ekip jesyon itilizasyon an itilize pou detèmine si yon sèvis nesèsè pou rezon medikal:

- ODM Ohio Medicaid Provider Agreement for MCO
- Ohio Administrative Code (OAC) & Rules
- Change HealthCare InterQual® Level of Care Criterion
  - InterQual® Acute Adult Criteria (Condition Specific- Responder, Partial Responder, Non-responder)
  - InterQual® Acute Pediatric Criteria (Condition Specific- Responder, Partial Responder, Non-responder)
  - InterQual® Outpatient Rehabilitation and Chiropractic Criteria
  - InterQual® Home Care Criteria
  - InterQual® Procedures Criteria
  - InterQual® DME Criteria
  - InterQual® Long-Term Acute Care (LTAC) Criteria
  - InterQual® Rehabilitation (Acute Rehab) Criteria
  - InterQual® Subacute/SNF Criteria
  - InterQual® Criteria for Behavioral Health Adult and Geriatric Psychiatry Criteria
  - InterQual® Criteria for Behavioral Health Child and Adolescent Psychiatry Criteria
  - InterQual® Criteria for Behavioral Health Residential and Community Based Treatment

- American Society of Addiction Medicine (ASAM) Patient Placement Criteria (ASAM Admission Guidelines)
- American Society of Addiction Medicine (ASAM) Level of Care Adolescent Guidelines
- Corporate Clinical Policies
- NIA Radiology Guidelines

Pafwa, sa rive pou lis sèvis ki kouvri yo, sèvis ki mande yon otorizasyon alavans yo ak sèvis ki nesèsè pou rezon medikal yo chanje. Ale sou sitwèb nou an nan [www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com) pou konsilte dènye lis la. Si w bezwen èd pou konprann kilè yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman nesèsè pou rezon medikal, oubyen si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

AmeriHealth Caritas Ohio te adopte enstriksyon pratik klinik pou gide tretman manm plan yo nan objektif pou redui okazyon kote swen manm yo depaman epi pou amelyore rezilta yo nan domèn sante. Enstriksyon pratik klinik ki vin annapre yo koresponn ak nòm pwofesyonèl ki anvigè kounye a. Genyen prèv ak etid syantifik ki kore yo. Enstriksyon sa yo la pou ede doktè yo, men yo pa la pou ranplase jijman klinik doktè yo. Se doktè a ki toujou responsab pou decide ki fason l ap trete chak moun. Manm yo ka li enstriksyon pratik klinik yo sou sitwèb la nan adrès [www.amerihealthcaritasoh.com/provider/resources/clinical-practice-guidelines](http://www.amerihealthcaritasoh.com/provider/resources/clinical-practice-guidelines).

Lis ki anba a genyen sèvis AmeriHealth Caritas Ohio kouvri yo lè sèvis sa yo nesèsè pou rezon medikal:

- Akiponkti – pou trete kèk pwoblèm medikal
- Sèvis alèji
- Anbilans ak transpò nan yon machin ki adapte ak chèz woulant
- Sèvis sante konpòtmantal (sa gen ladan l sèvis sante mantal ak tretman pou twoub abi sibstans)
- Sèvis nan men yon fanmsaj ki yon enfimyè sètifye
- Sèvis nan men yon enfimyè pratisyen
- Sèvis chimyoterapi
- Sèvis chiwopratik
- Sèvis dantè
- Sèvis terapi devlopman pou timoun ant nesans yo ak laj sis lane
- Sèvis dyagnostik (radyografi, analiz nan laboratwa)
- Sèvis doula
- Ekipman medikal dirab (ponp pou tete, sache pou sere lèt tete, aparèy pou ede w mache, aparèy pou mezire tansyon)
- Sèvis ijans
- Sèvis ak founiti planin
- Sèvis nan yon sant nesans ki endepandan
- Sèvis nan yon sant sante gouvènman federal la kalifye (federally qualified health center, FQHC) ak nan yon klinik sante riral (rural health clinic, RHC)
- Swen prenatal nan gwoup/Edikasyon sou gwosès nan gwoup
- Sèvis jinekoloji (OBGYN)
- Sèvis sante adomisil
- Swen nan ospis
- Sèvis lopital pandan pasyan an entènè
- Konsèy pou bay timoun tete
- Sèvis terapi nitrisyon medikal (medical nutrition therapy, MNT)

- Sèvis nan yon mezon retrèt (sof lè ODM detèmine manm nan pral retounen nan pwogram fee-for-service Medicaid la)
- Swen matènite - swen prenatal ak pòs-patòm (sa gen ladan l sèvis pou gwosès ki gen gwo risk)
- Sèvis lopital san pasyan an pa entènè
- Sant retablisman pedyatrik (PRC)
- Sèvis famasyon/Medikaman yon pwofesyonèl sante administre (se jesyonè benefis famasi inik (single pharmacy benefit manager, SPBM) ki pase yon kontra avè ODM ki kouvri tout lòt sèvis famasi yo)
- Sèvis doktè
- Fizyoterapi ak ègoterapi (PT/OT)
- Egzamen fizik ki nesèsè pou jwenn yon djòb oswa pou patisipe nan yon pwogram fòmasyon pwofesyonèl si yo pa bay egzamen sa a gratis
- Sèvis podyatri (pou pye)
- Mamografi prevantif, depistaj kansè tete ak kansè sèvikal
- Sèvis nan men yon pwofesyonèl sante prensipal
- Sèvis enfimiyè prive
- Sèvis dyaliz ren (pou maladi ren)
- Sèvis repi pou manm ki poko gen 21 lane yo e ki benefisye sèvis ak sipò alontèm (long-term service and support, LTSS) oswa pou manm ki gen bezwen nan domèn sante konpòtmantal
- Depistaj ak konsèy pwofesyonèl pou obezite
- Sèvis pou timoun ki gen yon andikap medikal (tit V)
- Piki (vaksinasyon)
- Sèvis nan men yon espesyalis
- Sèvis pou pale e pou tandè (sa gen ladan l aparèy pou ede w tandè)
- Sèvis telemedsin, san wete swen medikal ak swen sante konpòtmantal
- Sèvis pou sispann fimen, tankou konsèy pwofesyonèl pou sispann itilize tabak ak medikaman FDA apwouve pou kite fimen; rele nan **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)** epi pale avèk yon espesyalis admisyon sou èd ou ka jwenn pou sispann itilize tabak
- Sèviz vizyon (optik), tankou linèt
- Egzamen prevantif (Healthchek) pou timoun ki poko gen 21 lane
- Egzamen prevantif pou adilt chak ane

## OTORIZASYON ALAVANS

Genyen kèk sèvis oswa atik kote ou sipoze jwenn apwobasyon AmeriHealth Caritas Ohio anvan ou ka resevwa yo. Nou rele sa otorizasyon alavans. Pou nenpòt sèvis ki mande yon otorizasyon alavans, AmeriHealth Caritas Ohio deside si sèvis ou mande a nesèsè pou rezon medikal anvan ou ka jwenn sèvis la. Pwofesyonèl sante w dwe voye yon demann bay AmeriHealth Caritas Ohio atravè pòtay Depatman Medicaid Ohio a pou jwenn apwobasyon an anvan ou ka jwenn sèvis la. W ap jwenn yon lis ki mansyone kèk nan sèvis ki mande yon otorizasyon alavans pi ba a, men se pa sèvis sa yo sèlman. Pou jwenn yon lis ki detaye e ki ajou sou sèvis ki mande yon otorizasyon alavans, tanpri konsilte ti liv pou pwofesyonèl sante yo oswa ale sou paj pou pwofesyonèl sante yo ki sou sitwèb nou an nan [www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com).

### **Sèvis sante fizik ki mande yon otorizasyon alavans**

- Anbilans ayeryen elektif
- Tout sèvis deyò rezo a, sof sèvis ijans
- Tout sèvis yo ka konsidere kòm eksperimental oswa nan kad yon etid klinik
- Tout sèvis ki pa mansyone nan dokiman Depatman Medicaid Ohio ki rele Fee Schedule
- Tout sèvis ki gen kòd divè ak kòd pri mànhèl (sa gen ladan l kòd ki fini ak "99" ak lòt kòd ankò)
- Tout admisyon nan lopital, pa egzanp pou sèvis medikal, sèvis chirijikal, sèvis enfimyè, sèvis egi alontèm ak sèvis reyabilitasyon
- Admisyon obstetrik, akouchman tibebe ki pran plis pase 48 èdtan apre yon akouchman natirèl oswa 96 èdtan apre yon sezaryèn
- Transfè elektif pou sèvis pasyan an resevwa pandan li entène oswa pandan li pa entène ant plizyè etablisman swen egi
- Detoksifikasyon medikal
- Plasman inisyal pou swen alontèm (pandan pasyan an enskri nan plan an e jiska 90 jou)
- Swen chiwopratik (yon otorizasyon alavans nesèsè pou manm ki poko gen 18 lane yo)
- Enplan kokleyè
- Lokasyon ekipman medikal dirab (durable medical equipment, DME) ak ekipman pèsonalize
- Ekipman medikal dirab (durable medical equipment, DME), pwotèz ak òtèz kote bòdwo a plis pase \$750
- Kouchèt (pou timoun ki gen ant 4 ak 20 lane) lè kantite a depase 300
- Terapi blesi ak presyon negatif
- Pwosedi elektif, tankou sa yo ak lòt ankò: ranplasman jwenti, laminektomi, espondilondèz, disektomi, evenaj, chiriji lapawoskopik/eksploratwa
- Pwosedi ak operasyon restriktif gastrik
- Avòtman elektif
- Òtofooni, ègoterapi ak fizyoterapi ki mande yon otorizasyon alavans apre 30<sup>vèm</sup> vizit la; sa aplike pou sèvis nan yon etablisman prive kote pasyan an pa entène
- Sèvis chirijikal yo ka konsidere kòm kosmetik, tankou:
  - Blefawoplasti
  - Mastektomi pou jinekomasti
  - Mastopeksi
  - Panikilektomi
  - Pwotèz pou penis
  - Chiriji plastik oswa dèmatoloji kosmetik
  - Mamoplasti rediksyon
  - Septoplasti

- Sèvis pou chanje sèks ki asiye an
- Tès jenetik
- Oksijèn ipèbarik
- Sèvis adomisil:
  - Swen sante adomisil (fizyoterapi, ègoterapi ak òtofoni) ak swen enfimye espesyalize (apre 18 vizit konbine, kèlkeswa modalite a)
  - Sèvis pèfizyon ak enjeksyon adomisil (konsilte lis famasi a pou kòd HCPCS ki mande yon otorizasyon alavans)
  - Sèvis yon èd sante adomisil
  - Swen enfimye prive (sèvis enfimye ki dire anpil tan)
  - Sèvis pou pasyan ki entèn nan ospis
- Isterektomi (pasyan an dwe siyen yon fòm konsantman pou isterektomi a)
- Reyabilitasyon kadyak ak pilmonè
- Jesyon doule-ponp pèfizyon ekstèn, newostimilatè kolòn vètebral, ponp pèfizyon enplantab, ablasyon radyofrekans ak blokaj nè
- Famasi ak medikaman-Kontakte Gainwell (famasi) oswa PerformRx (lè pasyan an entèn lopital)
- Transplantasyon (pasyan an dwe pale ak youn nan òganizasyon sa yo pou mande yon otorizasyon alavans pou transplantasyon an:

<p><b>Ohio Solid Organ Transplantation Consortium</b> 9200 Memorial Dr. Plain City, Ohio 43064 Telefòn: 614-504-5705 Faks: 614-504-5707</p>	<p><b>Ohio Hematopoietic Stem Cell Transplant Consortium</b> 9500 Euclid Avenue, Desk R32 Cleveland, Ohio 44195 Telefòn: 440-585-0759 Faks: 440-943-6877</p>
---	--

- Lè pasyan an resevwa sèvis radyoloji ki vin annapre yo antanke pasyan ki pa entèn lopital, li dwe jwenn yon otorizasyon alavans nan men konpayi AmeriHealth Caritas Ohio angaje pou sèvis radyoloji yo, ki se **National Imaging Associates Inc. (NIA)**
  - Anjyografi tomografi enfòmatis (CTA)
  - Anjyografi tomografi enfòmatis kowonè (CCTA)
  - Tomografi enfòmatis (CT)
  - Anjyografi rezonans mayetik (MRA)
  - Imajri rezonans mayetik (MRI)
  - Imajri pèfizyon myokadik (MPI)
  - Tomografi emisyon pozitwon (PET)
  - Eskàn akizisyon ak plizyè kanal (MUGA)

#### **Sèvis sante fizik ki pa mande yon otorizasyon alavans**

- Sèvis nan sal dijans (nan rezo a oswa deyò rezo a)
- Obsèvasyon pandan 48 èdtan (sof pou obsèvasyon matènite, kote manm nan dwe bay yon notifikasyon)
- Radyografi ba nivo san preparasyon, EKGS
- Sèvis planin (nan rezo a oswa deyò rezo a)
- Sèvis pòs-estabilizasyon (nan rezo a oswa deyò rezo)
- Sèvis depistaj EPSDT
- Swen sante pou fi (sèvis obstetrik-jinekolojik)
- Sèvis vizyon woutin
- Dyaliz

- Jesyon doulè apre yon operasyon (pasyan an dwe opere nan menm dat li resevwa sèvis la)
- Sèvis nan klinik ki nan lekòl
- Swen nan men yon pwofesyonèl sante prensipal (PCP)
- Depatman sante lokal

### **Sèvis sante fizik ki mande yon notifikasyon**

- Tout akouchman yo
- Sèvis obstetrik pou matènite (apre premye vizit la) ak swen anbilatwa (sa gen ladan l obsèvasyon)

### **Sèvis sante konpòtmantal ki mande yon otorizasyon alavans**

- Ospitalizasyon pou adilt (ki gen 21 lane oswa plis) (pou sante mantal ak/oswa twoub abi sibstans)
- Tès sikolojik ak newosikolojik
- Terapi elektwokonvilsif
- Sèvis gwoup terapeetik (yon kòb pou tretman pandan jounen an)
- Tretman kominote asètif
- Terapi analiz konpòtmantal pou twoub espèk otis
- Pwogram ospitalizasyon pasyèl pou twoub abi sibstans (ASAM 2.5)
- Tretman rezidansyèl pou twoub abi sibstans (ASAM 3.1, 3.5, 3.7)
  - Pou 1<sup>ye</sup> ak 2<sup>yèm</sup> fwa pasyan an entènè pandan yon ane sivil, li dwe bay yon notifikasyon e pa gen okenn egzamen nesosite medikal ki pou fèt
  - Apre 31+ jou pandan 1<sup>ye</sup> ak 2<sup>yèm</sup> admisyon an, li bezwen jwenn yon otorizasyon alavans e pral gen yon egzamen nesosite medikal
  - Pou 3<sup>yèm</sup> admisyon an ak sa ki vin annapre yo nan yon ane sivil, pasyan an ap bezwen yon otorizasyon alavans epi pral gen yon egzamen nesosite medikal
- Sèvis sikayatrik ki pa mansyone yo

### **Sèvis OhioRISE kouvri yo SÈLMAN:**

- Sèvis sikyatrik ak sèvis pou twoub abi sibstans (Substance Use Disorder, SUD) pou timoun ak adolesan ki entènè
- Tretman entansif adomisil (IHBT)
- Sèvis kowòdinasyon swen OhioRISE ki entansif, ki modere e ki limite
- Tretman nan etablisman rezidansyèl sikyatrik (Psychiatric Residential Treatment Facility, PRTF)
- Sèvis OhioRISE 1915(b) ak 1915(c)
- Repi pou sante konpòtmantal
- Fon fleksib primè

Pou jwenn plis enfòmasyon sou OhioRISE, konsilte paj 23 la.

### **Sèvis ki mande yon notifikasyon**

- Tretman rezidansyèl pou twoub abi sibstans (ASAM 3.1, 3.5, 3.7)
  - Pou 1<sup>ye</sup> ak 2<sup>yèm</sup> fwa pasyan an entènè pandan yon ane sivil, li dwe bay yon notifikasyon e pa gen okenn egzamen nesosite medikal ki pou fèt
  - Apre 31+ jou pandan 1<sup>ye</sup> ak 2<sup>yèm</sup> admisyon an, li bezwen jwenn yon otorizasyon alavans e pral gen yon egzamen nesosite medikal
  - Pou 3<sup>yèm</sup> admisyon an ak sa ki vin annapre yo nan yon ane sivil, pasyan an ap bezwen yon otorizasyon alavans epi pral gen yon egzamen nesosite medikal

### **Sèvis sante konpòtmantal ki pa mande yon otorizasyon**

- Sikoterapi pou sante mantal ak twoub abi sistans: Yon sèlmoun, fanmi, plizyè fanmi, gwoup
- Sikoterapi pou kriz sante mantal ak twoub abi sistans
- Konsèy pwofesyonèl pou sante konpòtmantal
- Sèvis reyabilitasyon sikososyal
- Tretman sipò sikyatrik kominotè (pou yon sèl moun ak nan gwoup)
- Sèvis gwoup terapeitik (tretman lajounen, pou chak èdtan, pou mwens pase 2.5 èdtan)
- Evalyasyon twoub abi sibstans
- Konsèy pwofesyonèl pou twoub abi sistans pou yon sèl moun oswa pou gwoup
- Jesyon ka pou twoub abi sistans
- Jesyon sevraj ak depistaj dwòg nan pipi pou twoub abi sistans ASAM 2-WM
- Jesyon sevraj rezidansyèl ki jere ak yon klinisyen ASAM 3.2-WM
- Jesyon sevraj pou pasyan ki entène e ki siveye nan yon etablisman medikal ASAM 3.7-WM
- Pwogram anbilatwa entansif pou twoub abi sibstans (ASAM 2.1)
- Sèvis sipò nan men moun ki parèy ak pasyan an pou twoub abi sibstans (jiska 4 èdtan chak jou)
- Vizit evalyasyon ak jesyon pou sante mantal ak twoub abi sibstans (sa gen ladan l vizit adomisil ak vizit ki dire anpil tan)
- Evalyasyon pou dyagnostik sikyatrik
- Konsèy pwofesyonèl pou kite fimèn e pou sispann itilize tabak
- Depistaj, entèkansyon kout ak referans pou tretman (SBIRT)
- Evalyasyon bezwen ak fòs pou timoun ak adolesan (CANS)
- Jiska 72 èdtan pou sèvis estabilizasyon ak repons mobil (MRSS), sof selon règ OAC 5160-27-13
- Depistaj depresyon ak terapi sante konpòtmantal kognitif ki fèt an kowòdinasyon avèk pwogram Help Me Grow a (sa gen ladan l sèvis adomisil); AmeriHealth Caritas Ohio pral pran dispozisyon pou depistaj depresyon an ak terapi konpòtmantal kognitif la fèt pou manm ki enskri nan pwogram Help Me Grow a e ki ansent oswa ki akouche yon tibebe oswa yon timoun ki poko gen twazan

## **SÈVIS AMERIHEALTH CARITAS OHIO PA KOUVRI YO**

AmeriHealth Caritas Ohio pa p peye pou sèvis oswa pou founiti manm nan resevwa si Medicaid pa kouvri yo:

- Tout sèvis oswa founiti ki pa nesèsè pou rezon medikal
- Tès patènite
- Sèvis pou konnen sa ki lakòz yon moun mouri (otopsi) oswa sèvis ki gen rapò ak etid forensik
- Sèvis swisid asiste, sètadi sèvis nan objektif pou fè yon moun touye tèt li oswa pou ede l fè sa

Si w ta renmen konnen si yon sèvis kouvri, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

### **SÈVIS AMERIHEALTH CARITAS OHIO PA KOUVRI YO SOF SI YO NESESÈ POU REZON MEDIKAL**

AmeriHealth Caritas Ohio egzamine règlemantasyon Eta a ki anvigè yo epi li egzamine nesèsite medikal la lè sa nesèsè. AmeriHealth Caritas Ohio pa p peye pou sèvis ki vin annapre yo poutèt Medicaid pa kouvri yo, **sof si li detèmine yo nesèsè pou rezon medikal:**

- Avòtman, sof nan ka yon vyòl oswa yon ensès ki rapòte, oswa pou sove lavi manman an
- Sèvis retwo-aksyon byolojik

- Sèvis ak pwosedi eksperimental (sa gen ladan l medikaman ak ekipman) Medicaid pa kouvri e ki depaman ak nòm pratik pwofesyonèl yo konn suiv
- Sèvis enfètélite pou gason oswa pou fi (sa gen ladan l anilasyon yon esterilizasyon volontè)
- Tretman yon pasyan ki entène pou anpeche l itilize dwòg ak/oswa alkòl (plan an kouvri sèvis detoksifikasyon yon pasyan resevwa lè li entène nan yon lopital jeneral)
- Chiriji plastik oswa kosmetik
- Sèvis pou tretman obezite
- Sèvis lè se Medicare oswa yon lòt òganizasyon ki peye ki detèmine sèvis sa yo
- Konsèy pwofesyonèl sou sèks oswa sou maryaj
- Esterilizasyon volontè si pasyan an poko gen 21 lane oswa si lalwa pa pèmèt li bay konsantman li pou pwosedi a

### **LIMITASYON SOU KANTITE FWA YON PASYAN KA RESEVWA YON SÈVIS**

Òganizasyon swen jere w la ap egzamine tout demann sèvis li jwenn nan men pwofesyonèl sante w. Si w ta renmen konnen si yon sèvis kouvri, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

### **BENEFIS AK REKONPANS SIPLEMANTÈ**

Manm AmeriHealth Caritas Ohio yo ka resevwa diferan kalite benefis ak pwogram siplemantè anplis benefis swen jere Medicaid yo resevwa yo. Ka gen kèk kondisyon ki aplike. Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou jwenn plis enfòmasyon sou benefis ak sèvis AmeriHealth Caritas Ohio yo.

### **PWOGRAM SANTE**

#### **PWOGRAM VIZYON POU ADILT**

AmeriHealth Caritas Ohio konnen jan sante je w se yon bagay ki enpòtan pou sante w ak byennèt ou. Nou vle fè tout sa ki nesèsè pou w jwenn tout swen ou bezwen pou je w yo. Se pou rezon sa a nou deside nou pa p angaje okenn lòt konpayi pou jere benefis vizyon w yo. Sa vle di, depi ou gen pwoblèm pou jwenn swen vizyon ou bezwen yo, ou mèt kontakte nou dirèkteman. Pa gen okenn entèmedyè. Epitou, sa pèmèt nou pwopoze w anpil pwofesyonèl sante pou w ka jwenn yon moun byen fasil nan zòn ou an.

Pou w jwenn swen vizyon ou bezwen yo, nou ofri w benefis sa yo san sa pa koute w anyen:

- Yon egzamen ak yon pè linèt (monti ak vè) chak 12 mwa (moun ki genyen 0 rive 20 lane yo oswa moun ki genyen 60 lane oswa plis yo)
- Yon egzamen ak yon pè linèt (monti ak vè) chak 24 mwa (moun ki genyen 21 rive 59 lane yo) Gen swen pou je siplemantè ki disponib pou manm ki gen dyabèt yo.
- Lantiy kontak: Manm yo ap kalifye pou jwenn yon alokasyon \$150 pou lantiy kontak chak ane sivil. Pou kalifye, manm yo dwe fè yon egzamen, yo dwe jwenn yon sesyon ajisteman lantiy kontak, epi yo dwe resevwa yon preskripsyon pou lantiy kontak yo.

#### **PLIS SWEN POU JE POU MOUN KI GEN DYABÈT YO**

Pou manm nou yo (ki gen 21 rive 50 lane) ki gen yon dyagnostik dyabèt, nou ofri yon pwogram vizyon espesyal. Nou konnen dyabèt ka lakòz chanjman ki fèt rapid nan vizyon w, san wete posiblite pou w pa wè ankò. Pou redui posiblite sa a, nou ofri w benefis vizyon ki vin annapre yo:

- Yon egzamen je konplè sipleman tè chak ane.
- Yon nouvo pè linèt (monti ak vè) chak dezan. Sèvis ajisteman pou vè yo, si sa nesèsè, chak ane.

#### PWOGRAM DANTÈ POU ADILT

AmeriHealth Caritas Ohio ofri yon netwayaj ak yon egzamen sipleman tè chak 12 mwa pou adilt ki gen 21 lane oswa plis yo (ka gen kèk restriksyon ak limitasyon ki aplike). Se yon benefis anplis benefis Medicaid nòm la.

#### BRIGHT START BEGINNINGS BUNDLE

Se yon pakè pou fè w jwenn kèk pwodui ki esansyèl pou yon tibebe ki fèk fèt, tankou pwodui pou ede tibebe a dòmi an sekirite ak sipò apre akouchman an, pa egzanp yon bèso pòtab, yon sak pou dòmi ak souson.

#### SIVEYANS GLIKOZ KONTINI POU MOUN KI GEN DYABÈT YO

AmeriHealth Caritas Ohio genyen yon kontra avèk Pulsewrx pou bay manm ki gen dyabèt yo yon smatfòn. Aplikasyon ak zouti yo ap ede manm ki gen dyabèt yo kontwole glikoz yo yon fason kontini (continuous glucose monitoring, CGM) pou yo ka pi byen kontwole nivo sik yo nan san an.

#### FINANSMAN FLEKSIB POU ESTABILITE NAN LOJMAN

Yon kowòdinatè lojman ap idantifye kèk resous lokal pou ede manm yo jwenn yon lojman ki estab kote y ap an sekirite, epi manm ki ansent yo ap kapab jwenn jiska \$750 pou depans yo fè pou lojman yo nan sitiyasyon ijan.

#### PWOGRAM LIVING BEYOND PAIN

Pwogram jesyon doule kwonik sa a ka ede w pi byen jere doule w grasa yon travay edikasyon ak kolaborasyon atravè kèk pwofesyonèl sante. Grasa pwogram sa a, AmeriHealth Caritas Ohio ba w diferan metòd pou jere doule w. Sa gen ladan l 15 vizit chiwo pratik ak 30 vizit akiponkti sipleman tè chak ane pou manm ki pa kalifye pou benefis Eta a.

#### MANJE KÒM MEDIKAMAN

Manm ki kalifye yo e ki fèk egzeye nan yon lopital, ki enskri nan pwogram pou dyabèt nou an, ansanm ak moun ki ansent yo, moun ki fèk akouche yo ak fanmi yo kapab resevwa repa ki livre lakay yo gratis.

#### INIFÒM AK FOUNITI LEKÒL

Jiska \$75 pou chak manm pou inifòm ak founiti lekòl. Kontakte kowòdinatè swen w pou konnen kijan ou ka resevwa kòb sa a.

#### FÒMASYON POU ÈD SANTE ADOMISIL

Pwogram sa a ofri manm ki enterese yo pwogram fòmasyon pou èd sante adomisil Ohio Council for Home Care & Hospice la san sa pa koute manm yo anyen. Se yon kou avèk yon gid pou fòmasyon e pou sètifye nouvo èd sante adomisil yo. Moun ki fini pwogram sa a ranpli kondisyon CMS ak PASSPORT yo ki gen rapò avèk fòmasyon ak edikasyon pou èd sante adomisil yo.

#### PWOGRAM JWÈT MOBIL

Jwèt mobil Motivv yo ede manm yo edike tèt yo nan domèn sante epi li poze yo kesyon jeneral sou sante yo pou ede yo pi byen konprann benefis yo. Lè yo jwe jwèt gratis sa yo, kote pa gen reklam, manm yo kapab jwenn rekonsan sou kat CARE yo. Pou jwenn benefis sa a:

- Ale sou App Store™ oswa Google Play™.
- Chwazi youn nan jwèt Motivv Health Studios, LLC ofri yo epi telechaje li.
- Kreye kont ou. W ap bezwen nimewo idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Ohio w la. Kòd aktivasyon an se ACOH.
- Kòmanse jwe epi jwenn kòb sou kat CARE w la.

#### PAKÈ ATIK POU OPRESYON

Yon pakè ki gen yon seri atik pou manm ki poko gen 18 lane yo ki gen yon dyagnostik opresyon pou yo ka viv nan yon anviwònman ki bon pou sante yo lakay yo Si ou menm oswa pitit ou gen opresyon, ou gendwa kalifye pou nouvo pakè atik pou opresyon nou an. Sa gen ladan l:

- Yon pirifikatè lè
- Kòb pou achte founiti netwayaj
- Tèt zòrye ipo-alèjenik

Lè lè ki lakay ou a bon pou sante w, sa ka redui bagay ki deklanche opresyon w lan epi sa ka fè w gen mwens chans pou w gen pwoblèm respirasyon ki fè w ale nan sal dijans lan.

## REKONPANS SOU KAT CARE A

Ou ka jwenn rekonpans lè ou fè yon seri aktivite k ap ede w rete an sante. Kat CARE AmeriHealth Caritas Ohio a se yon kat rekonpans ou ka rechaje. Manm ki kalifye yo ka itilize l pou achte kèk bagay nan magazen ki patisipe yo. Ou ka jwenn rekonpans pou yon seri aktivite k ap ede w rete an sante, tankou lè ou fè yon depistaj sante ak lè ou ale nan yon vizit prevantif pou timoun oswa pou adilt.

Kategori	Ensitasyon	Detay	Montan rekonpans sou kat CARE a
<b>HRA</b>	Evalyasyon sante	Reponn yon ti sondaj sou sante w chak ane. Sondaj sa a ede nou pi byen konprann ki kalite swen ou ka bezwen. Epitou, li ka ede w pi byen konprann pwòp sante w.	\$50
<b>Swen prenatal</b>	Rekonpans pou vizit swen prenatal	Jwenn yon kòb kòm rekonpans lè ou ale nan vizit prenatal ou yo	\$25 pou chak vizit prenatal ou fè (jiskaske ou rive nan 7 vizit pou yon total \$175)
<b>Egzamen pòs-patòm</b>	Vizit pòs-patòm	Ant 7 ak 84 jou apre akouchman an	\$50
<b>Depistaj prevantif</b>	Vizit prevantif	Fè sis vizit prevantif (soti nan nesans rive nan laj 15 mwa)	\$180 (\$30 pou chak vizit)
	Vizit prevantif	Vizit prevantif ki pou fèt chak ane	\$30 chak ane pou laj 16 rive 30 mwa \$30 chak ane pou laj 3 rive 11 lane \$50 chak ane pou laj 12 rive 21 lane \$40 chak ane pou laj 22 lane oswa plis
<b>Depistaj prevantif</b>	Depistaj kansè kòl matris	Fi ki gen ant 21 ak 64 lane, yon fwa chak twazan	\$50
<b>Lòt</b>	Tès metabolik	Manm ki gen ant 1 ak 17 lane ki itilize medikaman antisikotik	\$30
	Komite konsiltatif pou manm yo ak fanmi yo	Manm ki patisipe nan reyinyon komite konsiltatif pou manm yo ak fanmi yo	\$25 chak lè ou asiste
	Jwèt mobil	Jwe jwèt mobil pou genyen rekonpans sou kat CARE a	\$20
	Pakè atik pou opresyon	Manm ki poko gen 18 lane ki gen yon dyagnostik opresyon	\$150
	Vaksen kont grip la	Fè l chak ane	\$25

Ou pa ka itilize rekonpans ou yo pou achte alkòl, tabak oswa zamafe. Rekonpans yo ekspire 12 mwa apre dènye rekonpans ou oswa lè ou dezenskrì. Ou pa ka fè rekonpans ou yo tounen lajan kach. Rekonpans ou kalifye pou jwenn nan kad pwogram kat CARE a gendwa chanje. Si gen yon chanjman ki pou fèt, AmeriHealth Caritas Ohio 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.

Ale sou [www.amerhealthcaritasoh.com/member/benefits/carecard](http://www.amerhealthcaritasoh.com/member/benefits/carecard) pou jwenn plis enfòmasyon e pou konsilte yon lis magazen ak atik ou ka achte pa mwayen rekonpans ou yo. Si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

## LÒT PWOGRAM AK SÈVIS

### MISSION GED®

Mission GED se yon pwogram espesyal ki ka ede w atenn objektif pou jwenn diplòm ekivalans lekòl segondè w (HSE). AmeriHealth Caritas Ohio pral ba w kupon pou tès yo k ap pèmèt ou fè tès pou jwenn diplòm HSE a san w pa peye 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 Ohio ap ba w kupon pou tès yo.
- **Titè** — Lè ou enskri nan kou GED yo, yon titè pou pwogram AmeriHealth Caritas Ohio a ap travay avè w. Titè pou pwogram nan ap kontakte w regilyèman pou ba w sipò ak ankourajman pandan pwosesis sa a.

### WEIGHT WATCHERS

WW® (li te konn rele Weight Watchers®)

Tout manm ki gen ant 18 ak 64 lane yo ka vin yon manm WW sou Entènèt san sa pa koute yo anyen pandan sis mwa.

## SÈVIS SANTE KONPÒTMANTAL

Lwa ki rele Mental Health Parity and Addiction Equity Act la (MHPAEA) ba w dwa pou AmeriHealth Caritas Ohio oswa lòt konpayi asirans kouvri sèvis ou jwenn pou pwoblèm sante mantal ak abi sibstans yon fason ki konparab ak sèvis ou resevwa pou pwoblèm sante fizik ou yo. Anba lwa sa a, ni AmeriHealth Caritas Ohio ni okenn lòt konpayi asirans pa kapab enpoze plis limit sou sèvis sante mantal ak sèvis pou pwoblèm adiksyon pase limit yo enpoze pou sèvis sante fizik yo. Lè ou konprann dwa w yo anba MHPAEA a, ou ka jwenn swen ou bezwen yo san w pa fè fas ak okenn obstak finansye oswa ak okenn obstak nan asirans ou ki pa jis. Si w panse AmeriHealth Caritas Ohio oswa yon lòt konpayi asirans pase pwoteksyon sa yo anba pye, ou gen dwa pou fè apèl e pou mande pou yo aplike lwa sa a.

Genyen tretman ki disponib pou sante mantal ak twoub abi sibstans. Men sèvis sa yo:

- Evalyasyon ak analiz pou dyagnostik
- Tès sikolojik
- Sikoterapi ak konsèy pwofesyonèl
- Entèvansyon pou kriz
- Sipò nan men moun ki nan menm sitiyasyon
- Sèvis sante mantal yo gen ladan yo sèvis konpòtmantal terapeetik, reyabilitasyon sikososyal, tretman sipò sikyatrik kominotè, tretman kominote asètif pou adilt ak tretman entansif adomisil pou timoun/adolesan
- Sèvis tretman pou twoub abi sistans yo gen ladan yo jesyon dosye, sèvis entansif anbilatwa, ospitalizayon pasyèl, tretman rezidansyèl ak jesyon sevraj
- Tretman pa mwayen medikaman pou adiksyon
- Sèvis nan kad pwogram tretman pou opyoyid
- Sèvis medikal
- Sèvis nan men yon enfimyè sante konpòtmantal

- Sèvis repons ak estabilizasyon mobil (MRSS)

Si w bezwen sèvis sante mantal ak/oswa tretman pou twoub abi sibstans, ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo pou poze l nenpòt kesyon ou genyen 24 sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, oubyen ou kapab ale sou sitwèb nou an nan **www.amerhealthcaritasoh.com** pou jwenn yon pwofesyonèl sante ki disponib.

Manm OhioRISE yo resevwa sèvis sante mantal yo atravè pwogram OhioRISE la. Pou jwenn plis enfòmasyon sou OhioRISE, gade paj ki vini annapre a.

## PWOGRAM SÈVIS KOWÒDONE

### **Kiyès k ap jere pwogram CSP a?**

Gainwell Technologies se jesyonè benefis famasi inik la (Single Pharmacy Benefit Manager, SPBM) pou pwogram famasi Ohio Medicaid la e se li ki jere pwogram sèvis kowòdone a (Coordinated Services Program, CSP). Ou ka kontakte Gainwell Technologies nan 833-491-0344.

### **Kisa pwogram sèvis kowòdone a ye (Coordinated Services Program, CSP)?**

CSP a se yon pwogram sante ak sekirite ki siveye manm yo pou yo pa abize medikaman e ki egzamine demann ranbousman manm yo pou detèmine si li ta dwe asiyen yon manm nan yon famasi ki deziyen.

### **Kisa enskri nan CSP a vle di pou mwen?**

W ap toujou ka jwenn tout sèvis swen sante Medicaid kouvri ki nesèsè pou rezon medikal yo pa mwayen CSP a. Sepandan, w ap asiyen nan yon sèl famasi kote ou pral jwenn medikaman sou preskripsyon ki gen sibstans ki kontwole yo. Si w ale nan yon lòt famasi san w pa t jwenn yon otorizasyon pou sa, yo pa p ba w okenn medikaman sou preskripsyon ki gen yon sibstans ki kontwole, sof si se yon medikaman ki sèvi pou tretman twoub abi opyoyid la.

### **Kisa dwa pou jwenn yon odyans lan ye?**

Si w pa dakò avèk enskripsyon w oswa ak dezenskripsyon w, ou menm oswa reprezantan w gen dwa pou mande yon odyans nan men Eta a. Ou ta dwe konsilte lèt enskripsyon w lan pou jwenn plis enfòmasyon sou fason ou ka mande yon odyans.

### **Kijan pou m chwazi famasi CSP mwen an?**

Se pou w kontakte plan swen jere w la oswa Gainwell Technologies nan lespas 30 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen ou enskri nan CSP a. Si w pa kontakte plan swen jere w la oswa Gainwell Technologies nan delè sa a, yo pral chwazi yon famasi pou ou.

### **Èske mwen ka chanje famasi CSP mwen an?**

Manm ki enskri nan CSP yo kapab mande chanje famasi nan sitiyasyon sa yo:

- Famasi a ap fèmen oswa li demenaje e li vin twò lwen pou ou.
- Ou te demenaje, konsa famasi a vin twò lwen pou ou.
- Ou pa kapab ale nan famasi a ankò.
- Famasi a pa enskri nan Ohio Medicaid ak/oswa li pa gen kontra ak SPBM nan ankò.
- Famasi a pa kapab ba w sèvis ankò.

Pou chanje famasi, tanpri kontakte plan swen jere w la nan nimewo ekip sèvis pou manm yo ki sou kat idantifikasyon manm swen jere w la oswa rele Gainwell Technologies nan 833-491-0344 oswa nan nimewo TTY 833-655-2437.

### **E si mwen pa kapab jwenn sèvis nan men famasi ki deziyen pou mwen an?**

Si w pa kapab jwenn sèvis nan men famasi ki deziyen pou ou a pou yon ti tan, plan swen jere w la oswa Gainwell Technologies gendwa apwouve w pou w vizite yon lòt famasi CSP. Tanpri rele plan swen jere w la nan nimewo ekip sèvis pou manm yo ki sou kat idantifikasyon manm swen jere w la oswa rele Gainwell Technologies si w gen difikilte pou jwenn sèvis nan men famasi ki deziyen pou ou a.

### **Pandan konbyen tan m ap patisipe nan CSP a?**

Okòmansman, ou enskri nan CSP a pou yon peryòd vennkat (24) mwa. Lè peryòd vennkat mwa sa a pral fini, w ap resevwa yon avi k ap fè w konnen si w ap kontinye patisipe nan CSP a. Si lèt la fè w konnen ou sipoze kontinye patisipe nan CSP a, l ap fè w konnen tou ou gen dwa pou mande yon odyans devan Eta a.

### **Kisa pou m fè si m gen kesyon oswa pwoblèm?**

Si w gen kesyon oswa pwoblèm ki gen rapò ak CSP a, ou ta dwe kontakte plan swen jere w la nan nimewo ekip sèvis pou manm yo ki sou kat idantifikasyon manm swen jere w la oswa ou ta dwe rele Gainwell Technologies nan 833-491-0344 oswa nan nimewo TTY 833-655-2437.

## **OHIORISE**

OhioRISE (Resilience through Integrated Systems and Excellence) se yon pwogram swen jere Medicaid pou timoun ak jèn yo ki gen bezwen sante konpòtmantal ak bezwen miltisistemik ki konplèks. Gen anpil timoun ak jèn ki gen bezwen miltisistemik ki prezan nan plizyè sistèm kominotè, tankou nan sistèm jistis pou jèn delenkan yo, nan sistèm pwoteksyon timoun yo, nan sistèm pou moun ki gen andikap devlopmantral yo, nan sistèm edikasyon an, nan sistèm sante mantal la, nan sistèm sèvis pou adiksyon an ak nan lòt sistèm ankò. OhioRISE vle soutni timoun ak jèn sa yo pou ede yo reyisi lekòl, lakay ak nan kominote a. Li bay sipò sa a atravè kowòdinasyon swen ak sèvis espesyalize lakay oswa nan kominote kote jèn sa yo rete.

### **OhioRISE gendwa itil pou timoun ak jèn ki:**

- Genyen plizyè bezwen akòz difikilte yo genyen nan domèn sante konpòtmantal.
- Genyen bezwen miltisistemik oswa ki gen risk pou yo tonbe pi fon nan sistèm yo ye a.
- Genyen risk pou yo plase yo deyò lakay yo oswa ki retounen viv ak fanmi yo apre yo te plase yo deyò lakay yo.

Se òganizasyon swen jere a (managed care organization, MCO) oswa pwogram Medicaid fee-for-service la (FFS) ki kouvri sèvis sante fizik pou moun ki enskri nan pwogram OhioRISE yo.

### **Kondisyon pou ranpli pou kalifye pou OhioRISE**

Yon timoun oswa yon jèn gendwa kalifye pou OhioRISE si li:

- Kalifye pou Ohio Medicaid,
- Poko gen 21 lane, epi
- Bezwen yon tretman sante konpòtmantal ki enpòtan, jan sa parèt nan evalyasyon fòs ak bezwen pou timoun ak adolesan an (Child and Adolescent Needs and Strengths, CANS), oswa

- Entène lopital pou yon bezwen sante mantal oswa abi sibstans.

### Sèvis OhioRISE:

Anplis sèvis sante konpòtmantal ki gentan disponib atravè Medicaid yo, OhioRISE ofri sèvis ki vin annapre yo:

- Kowòdinasyon swen – Asistans pou planifye sipò ak swen yon timoun oswa yon jèn bezwen pou sante konpòtmantal li. Epitou, kowòdinatè swen li genyen atravè òganizasyon swen jere l la (managed care organization, MCO) kapab patisipe nan pwosesis sa a.
- Tretman entansif adomisil (Intensive Home-Based Treatment, IHBT) – Sèvis entansif akoutèm yo bay lakay timoun nan oswa jèn nan pou estabilize epi pou amelyore sante konpòtmantal li.
- Repi pou sante konpòtmantal – Soulajman akoutèm yo bay moun ki responsab pran swen timoun nan oswa jèn nan lakay la oswa nan yon etablisman kominotè.
- Kòb fleksib primè – Pwodui ak sèvis ki achte pou yon timoun oswa pou yon jèn pou ede l jwenn sa li bezwen pou yon pwoblèm sante konpòtmantal byen presi.
- Etablisman rezidansyèl pou tretman sikyatrik (Psychiatric Residential Treatment Facility, PRTF) – Etablisman ki pa lopital ki bay moun ki genyen 20 lane oswa mwens yo sèvis tretman sikyatriks entansif nan yon anviwònman rezidansyèl.
- Sèvis repons ak estabilizasyon mobil (Mobile Response and Stabilization Services, MRSS) – Sèvis sante konpòtmantal imedyà pou timoun/jèn ki nan kriz yo. MRSS ede timoun ak jèn yo resevwa swen ki ijan e ki nesèsè lakay yo oswa nan kominote yo. Yo bay sèvis sa a atravè òganizasyon swen jere Medicaid la (managed care organization, MCO) oswa atravè pwogram Medicaid fee-for-service la (FFS) tou.

### Egzansyon OhioRise

Pwogram OhioRISE la jere yon egzansyon sèvis adomisil ak nan kominote 1915(c) pou jèn yo ki gen bezwen ki konplèks nan domèn sante konpòtmantal. Yon timoun oswa yon jèn ki nan egzansyon OhioRise la dwe enskri nan yon òganizasyon swen jere.

Men ki sèvis ki disponib atravè egzansyon OhioRise la:

- Repi deyò kay la – Swen repi pou moun ki pran swen jèn nan ka jwenn yon soulajman pou yon ti tan yon kote ki pa nan kay la.
- Sèvis ak sipò tranzisyonèl – Yon sèvis entansif akoutèm ki ede jèn nan ak moun k ap pran swen l lan lakay yo ak nan kominote a apre sikonstans yo chanje, pa egzanp lè jèn nan retounen lakay li apre li te entène nan yon lopital pou sante mantal li oswa apre li te resevwa yon tretman sante mantal rezidansyèl.
- Kòb fleksib segondè – Pwodui ak sèvis ki achte pou yon timoun oswa pou yon jèn pou ede l jwenn sa li bezwen pou yon pwoblèm sante konpòtmantal byen presi.

### Evalyasyon CANS

Si w vle fè evalye yon timoun oswa yon jèn pou OhioRISE, kontakte ekip sèvis pou manm Aetna OhioRISE la nan **1-833-711-0773 (TTY: 711)**. Aetna OhioRISE ka ede w jwenn yon evalyatè CANS nan kominote kote timoun nan oswa jèn nan ap viv la pou li ka fè evalyasyon CANS lan.

### Kowòdone OhioRISE

Pou jwenn plis enfòmasyon sou OhioRISE, ale nan [www.managedcare.medicaid.ohio.gov/OhioRISE](http://www.managedcare.medicaid.ohio.gov/OhioRISE) oswa [www.AetnaBetterHealth.com/OhioRISE](http://www.AetnaBetterHealth.com/OhioRISE), oubyen kontakte ekip sèvis pou manm Aetna OhioRISE yo nan **1-833-711-0773 (TTY: 711)**.

## HEALTHCHEK

Healthchek se benefis pou depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman an (EPSDT) nan Eta Ohio. Healthchek kouvri egzamen medikal, vaksinasyon (piki), edikasyon sou sante ak analiz nan laboratwa pou manm ki poko gen 21 lane yo. Egzamen sa yo la pou verifye si timoun yo an sante e si y ap devlope nan domèn fizik ak mantal. Manman yo ta dwe fè yon egzamen prenatal epi timoun yo ta dwe fè yon egzamen nan nesans ak nan laj 3-5 jou ak 1, 2, 4, 6, 9, 12, 15, 18, 24 ak 30 mwa. Apre sa, timoun yo ta dwe fè omwen yon egzamen chak ane.

Healthchek kouvri egzamen medikal, vizyon, dantè, odisyon, nitriksyon, devlòpmantal, konpòtmantal, ak lòt swen pou trete pwoblèm fizik, pwoblèm konpòtmantal oswa lòt pwoblèm yo detekte pandan yon egzamen. Gen kèk nan tès ak sèvis tretman yo ki ka mande yon otorizasyon alavans. Healthchek disponib pou manm yo san sa pa koute yo anyen e li gen ladan l:

- Egzamen prevantif pou tibebe ki fèk fèt, tibebe, timoun, adolesan ak jèn adilt ki poko gen 21 lane.
- Depistaj Healthchek:
  - Egzamen medikal (depistaj fizik ak devlòpmantal)
  - Egzamen vizyon
  - Egzamen dantè
  - Egzamen odisyon
  - Egzamen nitriksyon
  - Egzamen devlòpmantal
  - Tès plon
- Analiz nan laboratwa (selon sa ki apwopriye pou laj ak sèks pasyan an)
- Vaksinasyon
- Swen suivi ki nesèsè pou rezon medikal pou trete pwoblèm sante oswa lòt pwoblèm yo detekte pandan yon depistaj; sa ka gen ladan l bagay sa yo ak lòt bagay ankò:
  - vizit kay yon pwofesyonèl sante prensipal, yon espesyalis, yon dantis, yon optometris oswa yon lòt pwofesyonèl sante AmeriHealth Caritas Ohio pou dyagnostike e pou trete yon pwoblèm
  - swen nan lopital, kit pasyan an entène, kit li pa entène
  - vizit nan klinik
  - medikaman sou preskripsyon
- Edikasyon sou sante

Li enpòtan anpil pou fè egzamen ak depistaj prevantif yo pou pwofesyonèl sante yo ka detekte nenpòt pwoblèm bonè. Konsa pwofesyonèl sante w ap kapab trete yo oswa l ap kapab refere w kay yon espesyalis pou tretman an anvan pwoblèm nan vin pi grav. *Sonje: Gen kèk sèvis ki ka mande pou PCP w refere w oswa pou w jwenn yon otorizasyon alavans nan men AmeriHealth Caritas Ohio.* Pou kèk atik oswa sèvis EPSDT, pwofesyonèl sante w gendwa mande yon otorizasyon alavans pou AmeriHealth Caritas Ohio kouvri yo lè gen limit pou atik oswa sèvis sa yo oswa lè li pa kouvri sèvis sa yo pou manm ki gen plis pase 20 lane yo. Tanpri konsilte paj 10-14 yo pou wè ki sèvis ki mande yon referans ak/oswa yon otorizasyon alavans.

Nan kad Healthchek, sèvis jesyon swen yo disponib pou tout manm ki poko gen 21 lane yo e ki gen bezwen espesyal nan domèn swen sante. Tanpri konsilte paj 6 la pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis jesyon swen AmeriHealth Caritas Ohio ofri yo.

### Kijan w ka jwenn sèvis Healthchek yo

Pou jwenn sèvis Healthchek yo, ou ka rele PCP w oswa dantis ou pou pran yon randevou. Veye pou mande yon egzamen Healthchek lè ou rele PCP w. Si w gen kesyon oswa si w bezwen èd, rele ekip sèvis pou manm yo. Nou ka ede w:

- Jwenn swen
- Konnen ki sèvis ki kouvri ak ki sèvis ki mande yon otorizasyon alavans
- Jwenn yon pwofesyonèl sante epi pran randevou
- Mande yon sèvis transpò
- Jwenn referans pou pwogram alimansyon siplemantè espesyal ki rele Women, Infants, and Children nan (WIC), Help Me Grow, Bureau for Children with Medical Handicaps (BCMh), Headstart, ak lòt sèvis kominotè tankou pwogram pou manje, asistans pou chofaj ak lòt sèvis ankò

## FASON POU JWENN SWEN

### FASON POU CHWAZI YON PWOFEYONÈL SANTE PRENSIPAL (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP)

PCP w se doktè oswa gwoup doktè ki ba w sèvis swen sante ou bezwen yo e ki travay avèk lòt pwofesyonèl sante w yo pou yo ba w sèvis sa yo tou. PCP w refere w kay yon espesyalis ou bezwen epi li suiv swen ou jwenn nan men tout pwofesyonèl sante w yo.

Ou dwe chwazi yon pwofesyonèl sante prensipal (Primary Care Provider, PCP) nan lis pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Ohio a. PCP w se yon pwofesyonèl sante endividyèl, yon gwoup pwofesyonèl sante, yon enfimyè pratisyen avanse oswa yon gwoup enfimyè pratisyen avanse ki jwenn fòmasyon nan domèn obstetrik/jinekoloji (OB/GYN), medsin fanmi (medsin jeneral), medsin entèn oswa pedyatri.

PCP w pral travay avè w pou sipèviz swen sante w yo. PCP w pral fè egzamen, li pral ba w piki e li pral trete w pou pifò bezwen woutin ou yo nan domèn swen sante. Si sa nesèsè, PCP w pral voye w kay lòt pwofesyonèl sante oswa espesyalis, oubyen li pral fè w entèn lopital. Pou kontakte PCP w, se pou w rele kabinè l la. **Non ak nimewo telefòn PCP w ekri sou kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Ohio w la.**

### FASON POU CHANJE PCP W

Si w vle chanje PCP w, se pou w rele ekip sèvis pou manm yo dabò pou mande tchanjman sa a. Ou ka chanje PCP w nenpòt lè. Pou chanje PCP w, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

AmeriHealth Caritas Ohio pral voye yon **nouvo kat ID oswa yon lèt** ba w pou fè w konnen PCP w chanje ak dat ou ka kòmanse al kay nouvo PCP a.

Pou konnen non PCP ki nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, ou ka konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante w la si w te mande yon kopi sou fòm papyè, ou ka konsilte lis sa a sou sitwèb nou an nan

**www.amerihealthcaritasoh.com** oswa ou ka rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Si w gen yon ijans epi yo entènè w lopital, ou menm, yon manm fanmi w oswa yon zanmi w ta dwe fè PCP w konn sa osito sa posib, men pou pi ta 24 èdtan apre yo entènè w lopital. Si yo entènè w nan yon lopital ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, yo gendwa transfere w nan yon lopital ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. Yo pa p transfere w nan yon lòt lopital toutotan ou poko djanm ase pou transfè a.

## SWEN ESPESYALIZE

Si w bezwen swen espesyalize PCP w pa ka ba w, PCP w ap refere w kay yon espesyalis. Yon espesyalis se yon doktè ki gen yon fòmasyon e ki egzèsè aktivite l nan yon domèn medsin patikilye (pa egzanp yon kadyològ oswa yon chirijyen). Si PCP w refere w kay yon espesyalis, n ap peye pou swen w yo. Pale avèk PCP w pou byen konprann pwosesis referans lan.

Si AmeriHealth Caritas Ohio pa gen okenn espesyalis ni okenn lòt pwofesyonèl sante ki ka ba w swen ou bezwen yo nan rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l la, n ap refere w kay yon espesyalis oswa kay yon lòt pwofesyonèl sante ki deyò plan nou an. Sa rele yon referans deyò rezo a. PCP w oswa lòt pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a dwe mande AmeriHealth Caritas Ohio yon otorizasyon anvan li ka refere w kay yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a. Ou kapab pale avèk PCP w sou sa oubyen ou ka rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou pale sou bezwen w yo e pou jwenn plis detay.

Pafwa, ou ka gen yon pwoblèm medikal espesyal ki fè w bezwen al kay espesyalis la souvan. Lè PCP w refere w pou plizyè vizit kay yon espesyalis, sa rele yon referans pèmanan.

Pou jwenn yon lis espesyalis ki nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, tanpri konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb nou an nan **www.amerihealthcaritasoh.com** oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou mande èd oswa pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou fòm papye.

## OTO-REFERANS

Yon oto-referans se yon sèvis ou pran dispozisyon pou jwenn poukont ou san ou pa bezwen pou PCP w pran dispozisyon pou sa. Se pou w itilize yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, sof si AmeriHealth Caritas Ohio apwouve yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo a. Pou sèvis ki vin annapre yo, ou pa bezwen pou PCP w refere w:

- Vizit prenatal
- Swen obstetrik (OB) woutin
- Swen jinekolojik (GYN) woutin
- Sèvis planin woutin (ou ka al kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo a san otorizasyon)
- Sèvis dantè woutin
- Egzamen woutin pou je yo
- Sèvis ijans

Ou pa bezwen pou PCP w refere w pou sèvis sante konpòtmantal.

## SÈVIS LOPITAL

AmeriHealth Caritas Ohio kouvri sèvis lopital ni pou pasyan ki entène, ni pou pasyan ki pa entène. Si w bezwen sèvis lopital antanke pasyan ki entène men sitiyaasyon an pa ijan, PCP w oswa espesyalis ou ka pran dispozisyon pou w entène nan yon lopital ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a epi li pral suiv swen w yo, menm si w bezwen lòt doktè pandan ou entène lopital. AmeriHealth Caritas Ohio sipoze bay yon otorizasyon chak fwa yon manm entène lopital. Pou konnen si yon lopital fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, oswa konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb AmeriHealth Caritas Ohio a nan **www.amerihealthcaritasoh.com**.

Si w gen yon ijans epi yo entène w lopital, ou menm, yon manm fanmi w oswa yon zanmi w ta dwe fè PCP w konn sa osito sa posib, men pou pi ta 24 èdtan apre yo entène w lopital. Si yo entène w nan yon lopital ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, yo gendwa transfere w nan yon lopital ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. Yo pa p transfere w nan yon lòt lopital toutotan ou poko djanm ase pou transfè a.

## NOUVO TEKNOLOJI

AmeriHealth Caritas Ohio vle pou manm yo jwenn swen an sekirite, yon fason ki efikas.

- AmeriHealth Caritas Ohio evalye nouvo teknoloji yo, san wete pwosedi medikal yo, medikaman yo ak dispozitif yo, ansanm ak nouvo aplikasyon teknoloji ki la deja yo, pou deside si li ap kouvri yo.
- Direktè medikal AmeriHealth Caritas Ohio a ak/oswa ekip jesyon medikal la gendwa idantifye kèk pwogrè teknolojik ki fèt detanzantan pou egzamine si yo enpòtan pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo.
- Komite règleman klinik la (Clinical Policy Committee, CPC) egzamine demann yo fè pou li kouvri yon nouvo teknoloji oswa yon nouvo itilizasyon pou yon teknoloji ki la deja, depi li nesèsè pou rezon medikal.
- AmeriHealth Caritas Ohio sèvi ak enstriksyon yo aksepte nan tout peyi a pou evalye teknoloji yo. Enstriksyon sa yo soti nan revizyon syantifik ak nan Centers for Medicaid & Medicare Services (CMS).
- Lè li resevwa yon demann pou kouvri yon nouvo teknoloji alòske CPC a poko egzamine teknoloji sa a, direktè medikal AmeriHealth Caritas Ohio a egzamine demann nan epi li pran yon desizyon sou ka sa a sèlman. Apre, CPC a egzamine nouvo teknoloji sa a nan pwochen reyinyon li òganize a.
- Si w gen kesyon sou sitiyaasyon w antanke manm oswa sou sa AmeriHealth Caritas Ohio ka ofri w, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

## FASON POU JWENN SWEN NAN LÈ BIZNIS YO FÈMEN

Yo bay sèvis ki nesèsè rapid yo pou trete yon maladi medikal, yon blesi oswa yon pwoblèm ki pa yon ijans, ki parèt sanzatann e ki mande yon atansyon medikal imedyata pou anpeche sante pasyan an vin pi mal lè li gen sentòm kote nenpòt moun rezonab t ap panse yo pa lakòz yon ijans, men yo mande yon atansyon medikal. Ou ta dwe toujou eseye jwenn sèvis ou bezwen rapid yo nan men yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a. Sepandan, si pa gen okenn pwofesyonèl sante ki disponib nan moman an, lèfini li pa rezonab pou w tann pou jwenn swen nan men yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a, n ap peye pou sèvis ki kouvri ou resevwa a.

Ou ka ale nan yon klinik swen rapid pou jwenn swen nan menm jou a oswa ou ka pran randevou pou jou ki vin apre a. Kit ou lakay ou, kit ou nan vwayaj, rele PCP w nenpòt lè, lajounen kou lannuit, si w gen kesyon sou sante w. Si w pa rive jwenn PCP w, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Fè moun ki reponn apèl la konnen sa k pase. L ap ede w deside sa pou w fè.

Epitou, ou ka rele liy pou kriz sante konpòtmantal la nan **988**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Si w an danje oswa si w bezwen yon atansyon medikal tousuit, rele **911**.

## TELEMEDSIN

Telemedsin se swen sante ou resevwa dirèkteman atravè teknoloji odyo ak/oswa videyo. Olye ou ale nan kabinè a pou randevou w la, ou rete lakay ou oswa kote w ap travay la epi ou sèvi ak telefòn ou, tablèt ou oswa òdinatè w pou wè e pou pale avèk pwofesyonèl medikal ou yo ak pwofesyonèl sante konpòtmantal ou yo. Itilize telemedsin pa koute w anyen epi sa fè w evite strès ou genyen lè ou bezwen yon sèvis transpò.

Atravè telemedsin nan, ou ka wè pwofesyonèl medikal ak pwofesyonèl sante konpòtmantal pou anpil maladi ak blesi, pou pwoblèm sante ki komen, pou randevou suivi, pou depistaj e pou yo preskri w medikaman ou bezwen yo.

Mande pwofesyonèl sante w yo si yo ofri telemedsin.

Si w gen kesyon, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

AmeriHealth Caritas Ohio kouvri randevou telemedsin avèk MDLIVE san sa pa koute manm yo anyen. Pwofesyonèl sante MDLIVE yo ka ede w 24 sou 24, 7 sou 7, 365 jou nan ane a, pou plis pase 80 pwoblèm sante komen, tankou:

- Alèji oswa pwoblèm sinis.
- Sentòm rim oswa grip.
- Konstipasyon oswa dyare.
- Doule nan zòrèy (pou moun ki gen 4 lane oswa plis).
- Maloje.
- Iritasyon sou po a.
- Pwoblèm respirasyon.
- Malgòj.
- Vant fè mal.
- Enfeksyon kanal pipi a (pou fi ki gen 18 lane oswa plis).
- Sikoterapi sante konpòtmantal ak sikyatri.
- Ak plis bagay toujou.

Genyen anpil fason ou ka enskri pou MDLIVE® oswa kominike ak yon pwofesyonèl sante MDLIVE:

- Telechaje aplikasyon MDLIVE la nan boutik Google Play™ oswa nan Apple App Store®.
- Ale sou **www.mdlive.com/acoh**
- Rele nan **1-888-743-6582**.
- Voye mesaj ACOH bay 635483.\*

\*Ou ka gen pou peye sa operatè telefòn mobil ou mande pou voye mesaj oswa pou itilize done sou Entènèt.

Ki teknoloji mwen bezwen pou yon randevou telemedsin?

Pou yon randevou videyo ak pwofesyonèl sante w oswa ak MDLIVE, w ap bezwen yon òdinatè, yon tablèt oswa yon smatfòn ki gen yon kamera e ki konekte ak Entènèt.

Eseye suiv ti konsèy sa yo pou pi byen pwofite sesyon telemedsin ou.

- Se pou w pare. Jwenn yon kote ki prive e ki trankil, epi mande lòt moun pa deranje w.

- Teste ekipman w anvan sesyon an kòmanse pou asire w koneksyon an bon. Èske ou ta pito mete yon kas nan zòrèy ou?
- Prepare nenpòt kesyon ou genyen, reflechi sou sentòm ou ta renmen l konnen ou genyen, epi pran yon plim ak yon papyè pou ekri rekòmandasyon pwofesyonèl sante w la.

## FASON OU KA JWENN YON TELEFÒN SELILÈ

Èske ou bezwen èd pou jwenn yon smatfòn? Manm AmeriHealth Caritas Ohio yo gendwa kalifye pou pwogram Lifeline Wireless la. Pwogram sa a gen ladan l:

- Yon telefòn gratis
- Avèk yon plan ki gen sèvis
- pou pale, mesaj tèks ak 4.5GB done

Pou jwenn plis enfòmasyon oswa pou aplike, ale sou **mybenefitphone.com** oswa itilize kòd QR la.



Si w pa ka aplike sou Entènèt, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo nan 1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446), 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Pulsewrx, Inc. se yon prestatè sèvis ki otorize atravè yon operatè telekomunikasyon ki kalifye li chwazi selon kouvèti rezo ki disponib la, konpatibilite aparèy la ak deziyasyon operatè telekomunikasyon ki kalifye a (Eligible Telecommunications Carrier, ETC) nan zòn sèvis la. Se yon sèvis Lifeline bay sipò pou li. Lifeline se yon pwogram asistans gouvènman an kreye ki pa ka transfere e ki gen yon limit yon sèl rabè pou chak fwaye. W ap jwenn tout kondisyon yo sou <https://mybenefitphone.com>.

## 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 Ohio ap respekte enstriksyon medikal alavans ou an selon tout sa lalwa pèmèt.

Ohio ba w kat metòd pou prepare yon enstriksyon medikal alavans fòmèl. Se kapab yon testaman devi, yon pwokirasyon dirab pou swen medikal, yon deklarasyon tretman sante mantal oswa yon lòd pou yo pa reyanime w (DNR). W ap gen pou ranpli enstriksyon medikal alavans lan pandan ou toujou kapab fè chwa epi aji pou tèt ou.

### 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 masyone ki kalite tretman medikal oswa ki kalite sipò lavi ou vle oswa ou pa vle genyen.

### Pwokirasyon dirab pou swen medikal

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.

### **Deklarasyon tretman sante mantal**

Yon deklarasyon tretman sante mantal bay enstriksyon ki presi nan domèn swen sante mantal. Li pèmèt ou, pandan ou toujou ka fè sa, nome yon reprezantan ki pral pran desizyon nan non w lè ou pa kapab pran desizyon sa yo ankò. Mete sou sa, deklarasyon an pèmèt ou esplike sa ou ta renmen konsènan tretman w. Pa egzanp, ou ka di ki medikaman ak ki tretman ou prefere, epi ou ka di kisa ou ta pito si yo ta vle entènè w oswa kenbe w nan yon etablisman.

### **Lòd pou yo pa reanime w**

Yon lòd pou yo pa reanime w (Do Not Resuscitate, DNR) se yon lòd yon doktè ekri oswa, nan kèk ka, yon lòd yon enfimiyè pratisyen sètifye oswa yon enfimiyè klinik espesyalis ekri pou mande pwofesyonèl sante yo pa ba w reanimasyon kadyopilmonè (cardiopulmonary resuscitation, CPR).

Nan Eta Ohio, genyen de kalite lòd DNR: "DNR Comfort Care" ak "DNR Comfort Care – Arrest". Ou ta dwe pale avèk doktè w sou opsyon w yo pou DNR yo.

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 nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou l ede w.

## **DWA W YO ANTANKE MANM**

### **FASON POU FÈ NOU KONNEN SA OU PANSE**

Ekip angajman ak manm nou an òganize reyinyon konsiltatif pou manm yo ak fanmi yo chak twa mwa. Epiou, ekip sa a òganize sondaj nou rele "vwa konsomatè a" (Voice of the Customer, VOC). Sa pèmèt manm yo fè konnen sa yo panse, vini ak nouvo lidè, pwopozè rekòmandasyon epi bay konsèy yon fason pou nou tout fè yon travay ki efikas nan tèt ansanm. Si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, sèt jou sou sèt.

### **DWA W YO ANTANKE MANM**

Antanke manm AmeriHealth Caritas Ohio, ou genyen dwa sa yo:

- Fè rekòmandasyon sou dwa ak responsablite manm AmeriHealth Caritas Ohio yo genyen yo.
- Resevwa tout sèvis AmeriHealth Caritas Ohio sipoze bay.
- Resevwa tout enfòmasyon ki disponib sou sèvis, pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Ohio yo.
- Jwenn yon tretman kote y ap respekte w e y ap respekte diyite w ak lavi prive w.
- Konnen y ap kenbe enfòmasyon ki nan dosye medikal ou yo konfidansyèl.
- Jwenn enfòmasyon sou sante w. Epiou, enfòmasyon sa yo kapab disponib pou yon moun ou apwouve legalman pou resevwa enfòmasyon sa yo oswa pou yon moun ou te deziyen pou yo kontakte nan ka ijans, lè li pa nan enterè sante w pou yo ba w enfòmasyon sa yo.

- Pale sou diferan opsyon ou genyen an rapò ak tretman ki nesèsè pou rezon medikal pou pwoblem sante w, kèlkeswa sa tretman an koute oswa sa plan an kouvri.
- Patisipe ansanm ak pwofesyonèl sante yo nan desizyon sou swen sante w yo.
- Patisipe nan desizyon sou swen sante w yo, depi desizyon sa yo nan enterè w.
- Jwenn enfòmasyon sou nenpòt tretman medikal yon fason ou ka konprann yo.
- Konnen lòt moun pa kapab ni tande w ni wè w lè w ap jwenn swen medikal.
- Pa sibi okenn fòm restriksyon ni rete fèmen okenn kote pou yo fòse w fè yon bagay, pou disipline w, poutèt sa pi fasil pou lòt moun oswa pou fè revanj sou ou, jan règlementsasyon federal yo esplike sa.
- Mande epi jwenn yon kopi dosye medikal ou yo, epi mande pou yo chanje/korije dosye sa yo si sa nesèsè.
- Di “wi” oswa “non” pou yo bay lòt moun enfòmasyon w yo, sof si lalwa mande AmeriHealth Caritas Ohio pou l fè sa.
- Refize yon tretman oswa yon terapi. Si w refize, pwofesyonèl sante a oswa AmeriHealth Caritas Ohio dwe esplike w sa ki ka rive, epi li dwe mete yon nòt sou sa nan dosye medikal ou.
- Depoze yon apèl, yon reklamasyon (plent) oswa yon demann odyans devan Eta a. Konsilte paj 36-39 yo nan tiv liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
- Jwenn yon èd gratis nan men AmeriHealth Caritas Ohio ak nan men pwofesyonèl sante l yo si w pa pale anglè oswa si w bezwen èd pou konprann kèk enfòmasyon.
- Jwenn tout enfòmasyon pou manm yo sou fòm ekri nan men AmeriHealth Caritas Ohio:
  - san sa pa koute w anyen.
  - nan lòt lang anpil moun pale nan zòn sèvis AmeriHealth Caritas Ohio a.
  - sou lòt fòm, pou ede manm ki gen bezwen espesyal e ki ka gen difikilte pou yo li enfòmasyon yo pou kèlkeswa rezon an.
- Jwenn èd nan lang siy si w pa tande byen.
- Konnen si pwofesyonèl sante a se yon etidyan li ye epi gen posiblite refize jwenn swen nan men l.
- Konnen si yo vle ba w swen eksperimental epi gen posiblite refize pati sa a nan swen yo.
- Prepare yon enstriksyon medikal alavans (yon testaman devi). Konsilte paj 30 la pou jwenn plis enfòmasyon sou enstriksyon medikal alavans yo.
- Depoze yon plent bay Depatman Sante Ohio a lè yo pa respekte enstriksyon medikal alavans ou an.
- Mande yon lòt pwofesyonèl sante prensipal (PCP) nan plas PCP w nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a omwen yon fwa chak mwa. AmeriHealth Caritas Ohio dwe ekri w pou fè w konnen kiyès ki nouvo PCP a nan dat chanjman an pou pi ta.
- Egzèsè dwa w yo ak tout libète w epi konnen AmeriHealth Caritas Ohio, pwofesyonèl sante AmeriHealth Caritas Ohio yo oswa Depatman Medicaid Ohio a pa p itilize sa kont ou.
- Konnen AmeriHealth Caritas Ohio dwe respekte tout lwa federal ak lwa Eta yo, ansanm ak lòt lwa ki aplike pou lavi prive w.
- Chwazi pwofesyonèl sante k ap ba w swen lè sa posib e lè sa apwopriye.
- Si se fi ou ye, gen posiblite ale kay yon pwofesyonèl sante fi nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a pou jwenn sèvis sante fi ki kouvri.
- Jwenn yon dezèm opinyon nan men yon pwofesyonèl sante ki kalifye nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a. Si pa gen okenn pwofesyonèl sante ki kalifye ki disponib pou ou, AmeriHealth Caritas Ohio dwe òganize yon vizit ak yon pwofesyonèl sante ki pa nan rezo nou.
- Jwenn enfòmasyon sou AmeriHealth Caritas Ohio nan men nou.
- Kontakte Depatman Medicaid Ohio a ak/oswa Biwo Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an, nan adrès ki anba yo si w vle depoze yon plent pou diskriminasyon akòz ras, relijyon,

sèks, idantite seksyèk, oryantasyon seksyèl, laj, andikap, peyi kote ou soti a, sitiyaasyon w kòm militè, enfòmasyon jenetik, zansèt, eta sante oswa bezwen pou jwenn sèvis sante.

The Ohio Department of Medicaid  
Office of Human Resources, Employee Relations  
P.O. Box 182709  
Columbus, Ohio 43218-2709  
Imèl: [ODM\\_EmployeeRelations@medicaid.ohio.gov](mailto:ODM_EmployeeRelations@medicaid.ohio.gov)  
Faks: (614) 644-1434

Office for Civil Rights  
United States Department of Health and Human Services  
233 N. Michigan Ave. – Suite 240  
Chicago, Illinois 60601  
Telefòn: 1-312-886-2359 (TTY 1-312-353-5693)

### Enfòmasyon sante pèsònèl manm yo rete konfidansyèl

Lwa federal yo ak lwa Eta yo egzije pou nou pwoteje konfidansyalite dosye medikal ou yo ak enfòmasyon sante pèsònèl ou yo. Nou pwoteje enfòmasyon sante w yo jan lwa sa yo mande sa. Lè yon manm enskri epi chak ane apre sa, plan an distribye yon avi sou pratik konfidansyalite yo bay manm yo. Avi sa a gen enfòmasyon sa yo ladan li: fason òganizasyon an itilize epi divilge PHI yo; fason li itilize otorizasyon yo; aksè nan PHI yo; fason PHI oral, ekri ak elektwonik yo pwoteje nan tout òganizasyon an.

### RESPONSABLITE W YO ANTANKE MANM

Bay AmeriHealth Caritas Ohio ak pwofesyonèl sante w yo tout enfòmasyon yo bezwen yo pou ba w swen.

- Montre kat idantifikasyon manm ou an lè ou jwenn swen sante epi fè AmeriHealth Caritas Ohio konnen si w pèdi kat idantifikasyon w.
- Bay PCP w ak lòt pwofesyonèl sante w yo enfòmasyon medikal ki egzakt e ki konplè.
- Fè AmeriHealth Caritas Ohio ak pwofesyonèl sante w yo konnen si gen chanjman ki fèt nan sitiyaasyon w.

Suiv enstriksyon doktè w ba w yo pou swen w yo epi trete pwofesyonèl sante w yo avèk respè ak jantiyès.

- Ale nan randevou w yo. Si w bezwen anile, rele osito sa posib.
- Poze kesyon.
- Fè pwofesyonèl sante w yo konnen si gen rezon ki fè ou pa kapab suiv plan tretman yo.
- Trete pèsònèl medikal la ak respè. Kontakte ekip sèvis pou manm yo si w gen yon pwoblèm avèk yon manm pèsònèl pwofesyonèl sante 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 Ohio 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 Ohio yo oswa pale sou sa avek PCP w.
- Mande plis esplikasyon si w pa konprann enstriksyon doktè w ba w yo.
- Konprann eta sante w epi defini yon seri objektif pou tretman w avèk doktè w, depi ou kapab fè sa.

## ENFÒMASYON KI GEN RAPÒ AK FAKTIRASYON

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio yo pa otorize pou yo faktire w pou sèvis ki nesèsè pou rezon medikal, depi AmeriHealth Caritas Ohio kouvri sèvis sa yo. Menm si pwofesyonèl oswa etablisman sante w pa t jwenn okenn peman oswa pa t jwenn tout montan an nèt nan men AmeriHealth Caritas Ohio, li pa gen dwa pou l voye yon bòdwo ba w. Sa rele faktirasyon balans.

### Kisa pou m fè si m resevwa yon bòdwo?

Si w resevwa yon bòdwo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a, men ou panse li pa t dwe faktire w, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

### BLESI OSWA MALADI AKOZ YON AKSIDAN (SIBWOGASYON)

Si w oblije al kay doktè pou yon blesi oswa yon maladi ou genyen akoz yon lòt moun oswa akoz yon lòt biznis, se pou w rele ekip sèvis pou manm yo pou fè nou konn sa. Pa egzanp, si w blese nan yon aksidan machin, si yon chen mòde w oswa si w tonbe epi ou blese nan yon magazen, yon lòt konpayi asirans ka gen obligasyon pou peye pou swen oswa sèvis ou resevwa yo. Lè ou rele nou, ban nou non moun ki antò a, non konpayi asirans li an ak non avoka ki enplike a (yo). Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Apèl sa yo gratis.

### LÒT ASIRANS SANTE (KOWÒDINASYON BENEFIS (COORDINATION OF BENEFITS, COB))

Si ou menm oswa yon manm fanmi w gen yon asirans sante ak yon lòt konpayi, li enpòtan anpil pou w rele ekip sèvis pou manm yo ak anplwaye konte a ki responsab pou dosye w konsènan asirans lan. Pa egzanp, si w asire atravè travay ou oswa si pitit ou yo asire atravè lòt paran yo, se pou w rele ekip sèvis pou manm yo. Epitou, li enpòtan pou fè ekip sèvis pou manm yo ak anplwaye konte a ki responsab pou dosye w konnen si w vin pèdi asirans sante ou te di nou ou genyen an. Si w pa ban nou enfòmasyon sa yo, sa ka bay pwoblèm pou w resevwa swen e pou n peye pou bòdwo medikal yo. Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Apèl sa yo gratis.

## FWOD, GASPIYAJ AK ABI

Nenpòt moun ka rapòte fwod, gaspiyaj ak abi ki fèt pou sèvis Medicaid yo yon fason ki anonim.

### 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 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 plan an pa kouvri li. Apre sa, pwofesyonèl sante a di se yon sèvis ki kouvri li te bay.
- Faktire w oswa mande w peye pou yon sèvis AmeriHealth Caritas Ohio 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 Ohio 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 ID l la bay lòt moun.
- Manm nan prete lòt moun kat ID l la.
- Manm nan abize benefis li yo lè li chèche jwenn medikaman oswa sèvis ki pa nesesè pou rezon medikal.

**Ou ka rapòte nenpòt ka fwod, gaspiyaj ak abi ou sispèk nan fason sa yo:**

- Kontakte liy pou rapòte fwod, gaspiyaj ak abi AmeriHealth Caritas Ohio a
  - Rele nan **1-866-833-9718**
  - Voyer yon imèl nan **[FraudTip@amerihealthcaritas.com](mailto:FraudTip@amerihealthcaritas.com)**
  - Ekri yon lèt -
    - AmeriHealth Caritas Ohio
    - Special Investigations Unit
    - 200 Stevens Drive
    - Philadelphia, PA 19113
- Rele liy pou rapòte fwod nan Biwo Inspektè General Etazini an nan **1-800-HHS-TIPS (1-800-447-8477)**
- Ale sou sitwèb Biwo Enspektè Jeneral ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an sou **<https://forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations/nothhsemployeen.aspx>**

**Men kèk egzanp enfòmasyon k ap ede moun k ap mennen ankèt la:**

- Kowòdone (p. eg. non, adrès ak nimewo telefòn moun ki fè akizasyon an)
- Deskripsyon aktivite fwod oswa abi li rapòte a
- Kilè aktivite li rapòte a te fèt
- Non ak nimewo idantifikasyon moun ki sispèk la
- Kote plent lan soti, ansanm ak kalite atik oswa sèvis ki enplike nan akozasyon an
- Montan ki enplike a, si w konnen l
- Kote sèvis la te fèt

**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.

### REKIPERASYON KÒB NAN BYEN YON MOUN MOURI KITE YO

Si w entèn nan yon enstitisyon yon fason pèmanan oswa si w gen 55 lane oswa plis lè ou resevwa benefis Medicaid, pwogram rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo gendwa pran kòb nan byen ou kite yo pou peye pou depans Medicaid te fè pou swen w yo. Depans ki fèt pou swen w yo ka gen ladan yo sa Medicaid peye bay plan swen jere w chak mwa, menm si peman sa yo plis pase sa sèvis ou resevwa yo koute. **Rekiperasyon kòb la fèt sèlman apre benefisyè Medicaid la mouri.**

### APÈL AK REKLAMASYON

Si w pa satisfè avèk AmeriHealth Caritas Ohio oswa pwofesyonèl sante nou yo, oubyen si w pa dakò avèk yon desizyon nou te pran, kontakte nou osito sa posib. Ou menm oswa yon moun ou mande pale pou ou ka kontakte nou. Si w ta renmen pou yon lòt moun pale pou ou, w ap gen pou voye otorizasyon w lan ban nou alekri. AmeriHealth Caritas Ohio vle ede w.

Pou kontakte nou, ou kapab:

- Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 sou 7.
- Ranpli fòm kontak ki sekirize ki disponib sou Entènèt la nan [www.amerihealthcaritasoh.com/member/eng/rights/complaints-grievances.aspx](http://www.amerihealthcaritasoh.com/member/eng/rights/complaints-grievances.aspx).
- Rele ekip sèvis pou manm yo pou mande yon kopi sou fòm papyè.
- Ale sou sitwèb nou an nan **www.amerihealthcaritasoh.com** oswa kri yon lèt pou fè n konnen rezon ki fè ou pa satisfè. Tanpri bay prenon w ak non fanmi w, nimewo ki sou devan kat idantifikasyon manm AmeriHealth Caritas Ohio w la, adrès ou ak nimewo telefòn ou. Epitou, ou ta dwe voye nenpòt enfòmasyon ki ka kore esplikasyon w sou pwoblèm nan.
- Pou depoze yon reklamasyon elektwonik, itilize fòm kontak ki sekirize sa a: **<https://apps.amerihealthcaritasoh.com/securecontact/index.aspx>**

Voye fòm nan oswa lèt la pa lapòs bay:

AmeriHealth Caritas Ohio  
Grievance Department  
PO Box 7133  
London, KY 40742

AmeriHealth Caritas Ohio pral ekri w si nou deside:

- refize yon demann pou kouvri yon sèvis pou ou;
- redui, sispann oswa kanpe sèvis yo anvan ou resevwa tout sèvis ki te apwouve yo; oswa
- refize yon peman pou yon sèvis ou te resevwa alòske AmeriHealth Caritas Ohio pa kouvri li.

Epitou, n ap voye yon lèt ba w si nou pa t:

- deside si n ap kouvri yon sèvis ki te mande pou ou; oswa
- ba w yon repons pou yon bagay ou te di nou ou pa satisfè avè l.

## APÈL

Si w pa dakò avèk desizyon oswa avèk aksyon ki mansyone nan lèt la, ou ka kontakte nou **nan lespas 60 jou sivil** pou mande nou chanje desizyon oswa aksyon nou an. Nou rele sa yon **apèl**. Ou menm, pwofesyonèl sante w oswa yon moun ki reprezante w dwe depoze yon apèl ban nou nan telefòn, an pèsòn oswa alekri. Peryòd 60 jou sivil la kòmanse nan jou ki vin apre dat nou te voye lèt la ki ekri sou li a. Si nou deside redui, sispann oswa kanpe sèvis yo anvan ou resevwa tout sèvis ki te apwouve yo, lèt ou resevwa a ap fè w konnen kijan ou ka kontinye resevwa sèvis yo si se sa ou vle e l ap esplike w nan ki sikonstans ou ka gen pou peye pou sèvis yo.

Sof si nou ba w yon lòt dat, nou sipoze ba w yon repons pou apèl ou alekri nan lespas 15 jou sivil apre dat ou te kontakte nou an. Si apèl ou fè a pa fè nou chanje desizyon nou oswa aksyon nou, n ap fè w konnen dwa ou genyen pou mande yon odyans devan Eta a. Ou ka mande yon odyans devan Eta a sèlman apre ou fini ak pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Ohio a.

Si w ta renmen voye yon apèl bay AmeriHealth Caritas Ohio nan telefòn, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. Si w vle voye yon apèl alekri, ou ka voye l nan nimewo faks **1-833-329-2164** oswa ou ka voye l pa lapòs nan adrès sa a:

Appeals  
AmeriHealth Caritas Ohio  
P.O. Box 7346  
London, KY 40742-7346

### **Genyen 2 kalite apèl ou ka fè ak AmeriHealth Caritas Ohio:**

**Apèl estanda:** Pou yon apèl estanda, n ap ba w yon desizyon alekri nan lespas 15 jou sivil apre nou resevwa apèl ekri w oswa apèl oral ou. Desizyon nou an gendwa pran plis tan si w mande yon pwolongasyon oswa si nou bezwen plis enfòmasyon sou dosye w. Si nou bezwen plis tan, n ap fè w konn sa epi n ap esplike w poukisa sa nesèsè. Si nou pa t respekte delè nou te ba w pou desizyon nou alekri, ou gen dwa pou mande yon odyans devan Eta a tousuit.

**Apèl akselere (rapid):** Ou kapab mande yon apèl rapid, kit se nan bouch, kit se alekri, si ou menm oswa doktè w panse delè 15 jou ou sipoze tann pou jwenn yon desizyon kapab prezante yon gwo danje pou sante w. Si AmeriHealth Caritas Ohio aksepte demann ou fè pou jwenn yon apèl rapid, n ap ba w yon desizyon alekri nan delè ki nesèsè a pou pwoblèm sante w, pou pi ta 72 èdtan apre dat nou resevwa demann ou an (sof si delè sa a pwolonje).

### **Ou ka mande yon lòt moun aji nan non w.**

Ou ka mande yon lòt moun depoze yon apèl pou ou, san wete pwofesyonèl sante w. Se pou w bay pwofesyonèl sante w oswa lòt moun k ap reprezante w yon pèmasyon alekri pou l depoze yon apèl pou ou. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7. W ap gen pou voye fòm sa a ban nou nan nimewo faks **1-833-329-2164** oswa pa lapòs nan Appeals, AmeriHealth Caritas Ohio, P.O. Box 7346, London, KY 40742-7346. Kenbe yon kopi nan dosye w yo. Nou pa bezwen okenn pèmasyon ekri nan men w si se pwofesyonèl sante w k ap mande yon apèl rapid pou ou.

### **Fason pou mande AmeriHealth Caritas Ohio yon apèl:**

Demann ou an dwe gen enfòmasyon sa yo ladan l:

- Non w
- Adrès ou ak nimewo telefòn ou

- Nimewo idantifikasyon Medicaid ou oswa nimewo idantifikasyon plan w
- Rezon ki fè ou fè apèl
- Si w vle yon apèl estanda oswa yon apèl rapid (si se yon apèl rapid w ap mande, esplike rezon ki fè ou bezwen sa)
- Nenpòt dokiman ou ta renmen nou egzamine, tankou dosye medikal ou yo, yon lèt pwofesyonèl sante w te ekri (pa egzanp yon deklarasyon pou kore yon demann apèl rapid) oswa lòt enfòmasyon ki esplike rezon ki fè ou bezwen sèvis la (rele pwofesyonèl sante w si w bezwen enfòmasyon sa yo)

Nou pral voye yon lèt ba w pou konfime nou te resevwa sa ou te voye a. Nou rekòmande pou w kenbe yon kopi tout sa ou voye ban nou yo nan dosye w yo. Ou ka mande pou resevwa yon kopi dosye medikal yo ak lòt dokiman nou te itilize pou pran desizyon nou an san sa pa koute w anyen. Epitou, ou ka mande yon kopi enstriksyon nou te itilize pou pran yon desizyon.

## REKLAMASYON

Si w kontakte nou poutèt ou pa satisfè avèk AmeriHealth Caritas Ohio oswa avèk pwofesyonèl sante nou yo, nou rele sa yon **reklamasyon**. AmeriHealth Caritas Ohio ap ba w yon repons pou reklamasyon w nan telefòn oswa nan imèl si nou pa rive jwenn ou nan telefòn. N ap ba w yon repons nan delè ki vin annapre yo:

- de jou ouvrab pou reklamasyon ou depoze poutèt ou pa t kapab jwenn sèvis
- trant jou sivil pou tout lòt reklamasyon yo, sof reklamasyon ou depoze poutèt ou te jwenn yon bòdwo pou swen ou te resevwa
- swasant jou sivil pou reklamasyon ou depoze poutèt ou te jwenn yon bòdwo pou swen ou te resevwa

Si nou ta bezwen plis tan pou pran yon desizyon sou yon apèl oswa yon reklamasyon, n ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen nou bezwen jiska 14 jou sivil anplis. Lèt la ap esplike w rezon ki fè nou bezwen plis tan. Si w panse nou bezwen plis tan pou pran yon desizyon sou apèl ou oswa reklamasyon w, ou menm tou ou kapab mande nou pran jiska 14 jou sivil.

Mete sou sa, ou gen dwa pou depoze yon plent **nenpòt lè**. Pou fè sa, se pou w kontakte:

Ohio Department of Medicaid  
Bureau of Managed Care Compliance and Oversight  
PO Box 182709  
Columbus, Ohio 43218-2709  
1-800-605-3040 oswa 1-800-324-8680  
TTY: **1-800-292-3572**

Ohio Department of Insurance  
50 W. Town Street  
3<sup>rd</sup> Floor, Suite 300  
Columbus, Ohio 43215  
1-800-686-1526

## ODYANS DEVAN ETA YO

Ou ka mande yon odyans devan Eta a sèlman apre ou fini ak pwosesis apèl AmeriHealth Caritas Ohio a.

Yon odyans devan Eta a se yon reyinyon kote ou menm oswa yon moun ou deziyen pou pale nan non w prezan, yon reprezantan Depatman Sèvis Travay ak Fanmi konte a prezan, yon reprezantan AmeriHealth Caritas Ohio prezan epi yon ofisye odyans ki reprezante Biwo Odyans Eta a ki fè pati Depatman Sèvis pou Travay ak Sèvis pou Fanmi Ohio a (Ohio Department of Job and Family Services, ODJFS) prezan. Nan reyinyon sa a, ou pral esplike rezon ki fè ou panse

AmeriHealth Caritas Ohio pa t pran yon bon desizyon epi AmeriHealth Caritas Ohio pral esplike rezon ki fè li te pran desizyon li te pran an. Ofisyè odyans an ap koute nou epi l ap deside kiyès ki gen rezon apati règ ki anviyè yo ak enfòmasyon li jwenn yo.

AmeriHealth Caritas Ohio ap fè w konnen ou gen dwa pou mande yon odyans devan Eta a si:

- nou pa chanje desizyon nou oswa aksyon nou apre ou fè apèl
- nou pran yon desizyon pou pwopozè w enskri oswa pou w kontinye enskri nan pwogram kowòdinasyon sèvis (CSP) AmeriHealth Caritas Ohio a
- nou pran yon desizyon pou refize yon demann pou chanje pwofesyonèl ou ki patisipe nan pwogram sèvis kowòdone a (CSP)

Si w ta renmen jwenn yon odyans devan Eta a, ou menm oswa moun ou deziyen pou pale nan non w lan dwe mande odyans lan **nan lespas 90 jou sivil**. Peryòd 90 jou sivil la kòmanse nan jou ki vin apre dat nou te voye fòm demann odyans lan e ki ekri sou li a. Si apèl ou konsène yon desizyon pou redui, sispann oswa kanpe sèvis yo anvan ou resevwa tout sèvis ki te apwouve yo, lèt ou resevwa a ap fè w konnen kijan ou ka kontinye resevwa sèvis yo si se sa ou vle e l ap esplike w nan ki sikonstans ou ka gen pou peye pou sèvis yo. Si nou pwopozè w enskri w nan pwogram sèvis kowòdone a (CSP), lèfini ou mande odyans lan nan lespas 15 jou sivil apre dat nou voye fòm nan e ki ekri sou li a, nou pa p enskri w nan pwogram nan toutotan pa gen desizyon nan kad odyans lan. Jwenn plis enfòmasyon sou lwa Ohio yo sou sitwèb <https://codes.ohio.gov/ohio-administrative-code/rule-5101:6-3-02> ak sitwèb <https://codes.ohio.gov/ohio-administrative-code/rule-5160-26-08.4>.

Pou mande yon odyans:

- Ou kapab siyen fòm demann odyans devan Eta a epi voye l tounen nan adrès oswa nan nimewo faks ki sou fòm nan
- Rele Biwo Odyans Eta a nan 1-866-635-3748
- Voye demann ou sou Entènèt nan [https://hearings.jfs.ohio.gov/apps/SHARE/#\\_frmLogin](https://hearings.jfs.ohio.gov/apps/SHARE/#_frmLogin)
- Voye demann ou nan adrès imèl [bsh@jfs.ohio.gov](mailto:bsh@jfs.ohio.gov)

Si w ta renmen jwenn enfòmasyon sou sèvis legal gratis ki disponib yo men ou pa konnen nimewo sèvis èd legal lokal ou a, ou kapab rele Ohio State Legal Services Association nan 1-800-589-5888.

An jeneral, yo pran desizyon nan kad odyans devan Eta yo pou pi ta 70 jou sivil apre yo resevwa demann nan. Sepandan, MCO a oswa Biwo Odyans Eta a gendwa deside eta sante w fè w ranpli kondisyon yo pou yo pran yon desizyon akselere. Y ap pran desizyon akselere a osito sa posib, pou pi ta twa jou ouvrab apre yo resevwa demann nan. Yon desizyon akselere se yon pwosesis ki la pou sitiasyon kote delè nòminal la pou pran desizyon an te ka mete lavi w, sante w oswa kapasite w pou atenn, pou kenbe oswa pou rejwenn fonksyon maksimòm ou an danje.

## ENSKRIPSYON AK DEZENSKRIPSYON

### AVI SOU PÈT ASIRANS

Nenpòt lè ou pèdi asirans sante w, ou ta dwe resevwa yon avi ki rele sètifika asirans kreditab nan men ansyen konpayi asirans lan. Avi sa a fè konnen ou pa gen asirans ankò. Kenbe yon kopi avi sa a nan dosye w yo poutèt yo gendwa mande w yon kopi pi devan.

## PÈT KALIFIKASYON POU MEDICAID

Li enpòtan pou w ale nan randevou w yo nan Depatman Sèvis pou Travay ak Sèvis pou Fanmi konte a. Si w rate yon randevou oswa si w pa ba yo enfòmasyon yo mande yo, ou gendwa pèdi kalifikasyon w pou Medicaid. Si sa ta rive, yo t ap mande AmeriHealth Caritas Ohio pou l kanpe patisipasyon w antanke manm Medicaid epi ou pa t ap asire anba plan AmeriHealth Caritas Ohio a ankò.

## RENOUVÈLMAN OTOMATIK ENSKRIPSYON NAN MCO

Si w pèdi kalifikasyon w pou Medicaid men ou vin kalifye ankò nan lespas 90 jou, w ap vin yon manm AmeriHealth Caritas Ohio ankò otomatikman.

## KANPE PATISIPASYON W ANTANKE MANM AMERIHEALTH CARITAS OHIO

Antanke manm yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO), gen kèk peryòd pandan ane a kote ou ka deside ou vle kanpe patisipasyon w. Ou ka chwazi kanpe patisipasyon w pandan twa premye mwa ou enskri yo oswa pandan mwa enskripsyon ouvè a chak ane. Depatman Medicaid Ohio a ap fè w konnen nan ki mwa enskripsyon ouvè w la ap ye pou ane a. Si w rete nan yon zòn enskripsyon obligatwa, w ap gen pou chwazi yon lòt òganizasyon swen jere k ap kouvri sèvis swen sante w yo.

Si w ta renmen kanpe patisipasyon w pandan twa premye yo apre enskripsyon w oswa pandan mwa enskripsyon ouvè a, ou kapab rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Epitou, ou ka voye yon demann sou sitwèb asistans Medicaid la nan **www.ohiomh.com**. Si w rele anvan 10 dènye jou yo nan mwa a, patisipasyon w ap kanpe nan premye jou mwa ki vin annapre a. Si w rele apre sa, patisipasyon w ap kanpe nan premye jou dezyèm mwa ki vin annapre a. Si w chwazi yon lòt òganizasyon swen jere, nouvo òganizasyon swen jere w la ap voye enfòmasyon ba w pa lapòs anvan dat kòmansman patisipasyon w.

## FASON POU CHWAZI YON NOUVO PLAN

Si w anvizaje kanpe patisipasyon w epi chwazi yon lòt òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO), ou ta dwe konnen ki chwa ou genyen. Sa sitou enpòtan si w vle kenbe pwofesyonèl sante ou genyen an (yo). Pa bliye, chak MCO genyen pwòp lis doktè ak lopital pa l nan rezo l la. Chak MCO genyen enfòmasyon ekri ki esplike benefis li ofri yo ak règ li tabli yo. Si w ta renmen jwenn enfòmasyon alekri sou yon òganizasyon swen jere ki enterese w oswa si w gen kesyon sou MCO a, ou kapab rele plan an oswa rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Epitou, ou ka jwenn enfòmasyon sou MCO yo ki nan zòn ou a sou sitwèb asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **www.ohiomh.com**.

## KANPE PATISIPASYON W POU YON REZON KI VALAB

Pafwa, kapab genyen yon rezon espesyal ki fè ou bezwen kanpe patisipasyon w nan yon plan. Sa rele kanpe patisipasyon w "pou yon rezon ki valab". Demann pou rezon valab yo aplike pou peryòd ki pa nan peryòd enskripsyon ouvè a ak nan twa premye mwa yo apre enskripsyon an. Pou mande kanpe patisipasyon w pou yon rezon ki valab, ou sipoze rele AmeriHealth Caritas Ohio pou ban nou yon chans pou rezoud pwoblèm nan. Si nou pa kapab rezoud pwoblèm nan, ou ka mande kanpe patisipasyon w pou yon rezon ki valab, depi se youn nan rezon sa yo:

- Ou demenaje, lèfini MCO w pa disponib nan zòn kote ou rete kounye a, epi ou bezwen swen medikal ki pa ijan nan nouvo zòn nan anvan patisipasyon w nan MCO sa a fini.
- Akoz yon objeksyon moral oswa relijye, MCO w pa kouvri yon sèvis medikal ou bezwen.

- Doktè w fè konnen ou bezwen resevwa kèk nan sèvis medikal ou bezwen yo nan menm moman an, lèfini se pa tout sèvis sa yo ki nan rezo MCO a.
- Ou panse ou pa resevwa swen ki bon kalite epi pa gen okenn lòt pwofesyonèl sante ki disponib nan rezo AmeriHealth Caritas Ohio a pou ba w sèvis ou bezwen yo.
- Ou pa gen aksè nan sèvis Medicaid kouvri ki nesèsè pou rezon medikal oswa ou pa gen aksè nan pwofesyonèl sante ki gen eksperyans pou yo reponn bezwen sante espesyal ou yo.
- PCP ou chwazi a pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Ohio a ankò epi se te sèl PCP ki nan rezo a ki te pale lang ou e ki te nan yon distans rezonab avè w; oubyen yon lòt plan gen yon PCP nan rezo li ki pale lang ou, ki nan yon distans rezonab avè w e ki dispoze aksepte w kòm pasyan.
- Ou panse kontinye patisipe nan plan swen jere w la danjere pou ou e sa pa nan enterè w.

Yon manm ka mande yon lòt MCO nenpòt lè si li se yon timoun k ap resevwa swen antretyen nan fwaye dakèy federal anba tit IV-E, si li jwenn swen nan yon fwaye dakèy oswa si yo plase l deyò lakay li. Se ajans sèvis pou timoun piblik lokal la (public children's services agency, PCSA) oswa tribinal pou jèn delenkan tit IV-E lokal la ki dwe mande chanjman an (Kòd Administratif Ohio: règ 5160-26-02.1).

Pou mande kanpe patisipasyon w pou yon rezon valab, ou ka rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Depatman Medicaid Ohio a ap egzamine demann ou e l ap decide si gen yon rezon valab pou sa ou mande a. Ou pral resevwa yon lèt pa lapòs k ap fè w konnen si Depatman Medicaid Ohio a pral kanpe patisipasyon w ak dat li pral kanpe patisipasyon w. Si w rete nan yon zòn enskripsyon obligatwa, w ap gen pou chwazi yon lòt plan, sof si Depatman Medicaid Ohio a di w yon lòt bagay. Si Depatman Medicaid Ohio a refize demann ou, l ap voye kèk enfòmasyon ba w pou esplike w dwa ou genyen pou mande yon odyans devan Eta a pou fè apèl pou desizyon an.

### **Kèk bagay pou sonje si w kanpe patisipasyon w**

Si w te suiv etap ki anwo yo pou kanpe patisipasyon w, sonje sa:

- Kontinye itilize doktè ak lòt pwofesyonèl ak etablisman sante AmeriHealth Caritas Ohio yo jiskaske ou vin enskri nan nouvo plan sante w oswa jiskaske ou retounen nan plan Medicaid nòmal la.
- Si w chwazi yon nouvo MCO, lèfini ou pa resevwa kat idantifikasyon manm ou an anvan premye jou nan mwa ou vin manm nouvo plan an, rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo. Si w pa rive jwenn èd nan men ekip sa a, rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**.
- Si yo te pèmèt ou retounen nan plan Medicaid nòmal la, lèfini ou pa resevwa yon nouvo kat Medicaid, rele anplwaye konte a ki responsab pou dosye w.
- Si w chwazi yon nouvo MCO alòske ou te gentan pran randevou pou yon vizit medikal, rele nouvo plan an pou verifye pwofesyonèl sante a fè pati rezo nouvo plan an e pou yo ranpli nenpòt dokiman ki nesèsè. Kèk egzanp sityasyon ki mande pou w rele nouvo plan w lan: *ou gen randevou pou al kay yon nouvo doktè, pou fè yon operasyon, yon analiz san oswa yon radyografi, sitou si w ansent.*
- Si yo te pèmèt ou retounen nan plan Medicaid nòmal la, lèfini ou te gentan gen yon randevou pou yon vizit medikal, rele pwofesyonèl sante a pou verifye l ap aksepte kat Medicaid nòmal la.

### **KANPE PATISIPASYON W YON FASON KI VOLONTÈ**

Ou gen posiblite pou w pa patisipe nan yon òganizasyon swen jere (managed care organization, MCO) si:

- Ou se manm yon tribi endyen gouvènman federal la rekonèt, kèlkeswa laj ou.

- Ou se yon moun ki resevwa sèvis egzanpsyon adomisil ak nan kominote a atravè Depatman pou Andikap Devlopmanal Ohio a.

Si w panse ou menm oswa pitit ou ranpli nenpòt nan kondisyon ki anwo yo, lèfini ou pa vle patisipe nan yon òganizasyon swen jere, ou ka rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Si w ranpli kondisyon ki anwo yo epi ou pa vle patisipe nan yon MCO, patisipasyon w nan MCO a ap kanpe.

### **Esklizyon – Moun ki pa gen dwa pou yo enskri nan yon MCO Medicaid:**

**Ou ka pa gen dwa pou enskri nan yon òganizasyon swen jere Medicaid (managed care organization, MCO) si w:**

- Kalifye pou toude pwogram Medicaid ak Medicare, epi ou:
- Entèn nan yon enstitisyon (nan yon mezon retrèt, lèfini ou pa kalifye anba kategori ekstansyon pou adilt yo, nan yon etablisman swen alontèm, nan yon etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap entelektyèl (ICF/IID) oswa nan yon lòt kalite enstitisyon); oubyen
- Resevwa sèvis egzanpsyon Medicaid epi ou pa kalifye anba kategori ekstansyon pou adilt yo.
- *Si w kalifye pou Medicaid anba kategori ekstansyon pou adilt yo, ou pral resevwa sèvis enfimyè adomisil yo atravè òganizasyon swen jere a. Mete sou sa, manm yo ki nan kategori ekstansyon pou adilt yo e ki apwouve pou sèvis egzanpsyon yo ap rete nan òganizasyon swen jere a.*

Si w panse ou ranpli nenpòt nan kondisyon ki anwo yo epi ou pa ta dwe yon manm yon òganizasyon swen jere, ou ka rele liy asistans pou konsomatè Ohio Medicaid la nan **1-800-324-8680 (TTY 711)**. Si w ranpli kondisyon ki anwo yo, patisipasyon w nan MCO a ap kanpe.

### **Èske AmeriHealth Caritas Ohio ka kanpe patisipasyon mwen?**

AmeriHealth Caritas Ohio gendwa mande Depatman Medicaid Ohio a kanpe patisipasyon w pou kèk rezon. Depatman Medicaid Ohio a gen pou apwouve demann nan anvan patisipasyon w ka kanpe.

Men pou ki rezon AmeriHealth Caritas Ohio ka mande pou patisipasyon w kanpe:

- Pou fwod oswa pou move itilizasyon kat idantifikasyon AmeriHealth Caritas Ohio w la
- Pou yon konpòtman ki deranje oswa ki manke kowoperasyon si sa afekte kapasite MCO a pou l ba w oswa pou l bay yon lòt manm sèvis.

AmeriHealth Caritas Ohio bay manm nou yo sèvis anba yon kontra AmeriHealth Caritas Ohio pase avèk Depatman Medicaid Ohio a. Si w ta renmen kontakte Depatman Medicaid Ohio a, ou ka rele oswa ekri:

Ohio Department of Medicaid  
Office of Managed Care  
Bureau of Managed Care Compliance and Oversight  
PO Box 182709  
Columbus, Ohio 43218-2709

Nan telefòn: 1-800-324-8680 (TTY 1-800-292-3572)  
Sitwèb: [www.medicaid.ohio.gov](http://www.medicaid.ohio.gov)

Ou kapab kontakte AmeriHealth Caritas Ohio pou jwenn nenpòt lòt enfòmasyon ou ta renmen resevwa, pa egzanp enfòmasyon sou estrikti ak fonksyonman AmeriHealth Caritas Ohio ak fason nou peye pwofesyonèl sante nou yo. Si w ta renmen di nou kisa ou panse nou ta dwe chanje, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-764-7700 (TTY 1-855-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

## MO AK EKSPRESYON NOU UTILIZE NAN KAD JESYON SWEN AN

**Apèl (appeal):** yon demann yon manm fè pou òganizasyon swen jere a (managed care organization, MCO) egzamine yon desizyon ki defavorab sou benefis yo.

**Ko-peman (co-payment):** yon montan ki fiks yon manm peye pou yon sèvis sante ki fè pati plan an.

**Ekipman medikal dirab (durable medical equipment):** yon ekipman ou ka itilize anpil fwa e ki sitou sèvi pou yon objektif medikal, ki pa itil moun nan si li pa blese ni malad, e ki apwopriye pou li itilize l lakay li.

**Pwoblèm medikal ijan (emergency medical condition):** yon pwoblèm medikal ki parèt atravè yon seri sentòm ki egi e ki grav ase (tankou gwo doulè) pou fè yon moun ki pa jwenn yon fòmasyon pwofesyonèl men ki pridan e ki gen yon konesans jeneral sou kesyon sante a ak medsin nan panse, yon fason ki rezonab, si l pa t jwenn yon atansyon medikal tousuit, sa t ap lakòz youn nan bagay sa yo: mete sante moun nan (oswa, pou yon fi ansent, sante fi a oswa sante tibebe ki poko fèt la) an gwo danje, domaje fonksyonman kò a anpil, oubyen fè yon ògàn oswa yon pati kò a pa fonksyone byen.

**Transpò medikal ijan (emergency medical transportation):** yon transpò nan anbilans pou yon moun ki malad, ki blese oswa ki andikape e ki bezwen swen medikal ijan.

**Swen nan sal dijans (emergency room care):** depistaj medikal, egzamen ak evalyasyon yon doktè fè oswa, si lalwa pèmèt sa, yon lòt pwofesyonèl fè anba sipèvizyon yon doktè pou detèmine si gen yon pwoblèm medikal ijan, e si pwoblèm sa a egziste, swen, tretman oswa operasyon yon doktè fè pou yon sèvis ki kouvri e ki nesèsè pou soulaje oswa pou elimine pwoblèm medikal ijan an, selon kapasite lopital la genyen.

**Sèvis ijan (emergency services):** sèvis ki kouvri pasyan an resevwa pandan li entène lopital oswa pandan li pa entène lopital, oubyen sèvis transpò medikal yon pwofesyonèl ki kalifye bay e ki nesèsè pou evalye, pou trete oswa pou estabilize yon pwoblèm medikal ijan. Pwofesyonèl ki bay sèvis ijan yo gen ladan yo tou doktè oswa lòt pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa anplwaye oswa ki pa pase okenn kontra avèk MCO a.

**Sèvis ki ekskli (excluded services):** sèvis sante MCO a pa peye pou yo oswa pa kouvri.

**Reklamasyon (grievance):** fason yon manm montre li pa satisfè ak kèlkeswa sitiyasyon, sof si se pou yon desizyon ki defavorab sou benefis yo. Pa egzanp, yon manm ka depoze yon reklamasyon ki gen rapò avèk kalite swen oswa sèvis li resevwa yo ak relasyon li genyen ak lòt moun, pa egzanp si yon pwofesyonèl sante oswa yon anplwaye fè malelve avè l oubyen si li pa respekte dwa manm yo, menm si manm nan mande yon aksyon pou korikje sitiyasyon an. Yon manm ka depoze yon reklamasyon tou pou montre li pa dakò avèk yon pwolongasyon delè MCO a pwopoze pou pran yon desizyon sou yon otorizasyon.

**Sèvis ak aparèy abilitasyon (habilitation services and devices):** sèvis ki la pou ede yon moun jwenn, kenbe oswa amelyore konpetans li yo pou pran swen tèt li, pou frekante lòt moun e pou l adapte l yon fason pou l viv san pwoblèm lakay li oswa nan kominote a.

**Asirans sante (health insurance):** yon kontra ki mande pou MCO a peye pou tout oswa yon pati nan depans ki fèt pou swen sante w yo e kote ou gen pou peye yon prim.

Swen sante adomisil (home health care): sèvis ki gen ladan yo swen yon enfimiyè ki vin lakay ou ba w, sèvis nan men yon èd sante adomisil ak terapi espesyalize ou resevwa lakay ou.

Sèvis ospis (hospice services): yon ajans piblik, yon òganizasyon prive oswa yon divizyon nan ajans oswa nan òganizasyon sa a e ki ranpli kondisyon pou l patisipe ki nan 42 C.F.R. Part 418 (1<sup>ve</sup> oktòb 2017), ki jwenn lisans nan men Eta Ohio a e ki jwenn yon apwobasyon nan men ODM pou bay moun ki nan faz tèminal maladi yo swen yo bezwen yo (Kòd Administratif Ohio (Ohio Administrative Code, OAC), règ 5160-56-01(V)).

Ospitalizasyon (hospitalization): swen nan yon lopital kote pasyan an dwe entène.

Swen anbilatwa nan lopital (hospital outpatient care): dyagnostik, terapi, reyabilitasyon ak tretman oswa sèvis palyatif yon pasyan resevwa nan men oswa anba direksyon yon pwofesyonèl medsin nan yon lopital.

Nesesè pou rezon medikal (medically necessary): yon kondisyon pou plan an kouvri yon pwosedi, yon atik oswa yon sèvis ki la pou anpeche, dyagnostike, evalye oswa trete yon pwoblèm sante tankou yon maladi ak sentòm li yo, yon blesi, yon twoub emosyonèl oswa konpòtmantal, yon defisit entelektyèl, yon andikap kognitif oswa yon andikap devlopmantral, depi moun nan gendwa soufri yon mòbidite ki dire pi lontan, ki pi mal oswa ki nouvo, yon pwoblèm nan fonksyonman kò li, nan yon ògàn oswa nan yon pati nan kò a, oswa yon gwou doulè oswa yon gwo jennman si li pa ta resevwa pwosedi sa a, atik sa a oswa sèvis sa a.

Rezo (network): tout pwofesyonèl ak etablisman sante ki gen yon kontra avèk MCO a e ki disponib pou manm MCO yo.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki pa patisipe (non-participating provider): nenpòt pwofesyonèl oswa etablisman sante ki gen yon kontra ODM, ki pa gen yon kontra avèk yon MCO, men ki bay yon manm ki nan yon MCO yon sèvis swen sante.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante ki patisipe (participating provider): nenpòt pwofesyonèl, gwoup pwofesyonèl oswa etablisman sante ki gen yon kontra avèk MCO a pou l fè pati rezo l la selon règ 5160-26-05 Kòd Administratif la, e ki resevwa kòb nan men Medicaid, yon fason ki dirèk oswa ki endirèk, pou mande, refere oswa bay sèvis ki kouvri anba kontra li pase avèk MCO a oswa avèk ODM.

Sèvis doktè (physician services): (L) "pwofesyonèl sèvis medsin": doktè, podyat, dantis, enfimiyè klinik espesyalis, fanmsaj ki sètifye, enfimiyè pratisyen ki sèfifye oswa asistan doktè. (5160-2-02(L)).

Plan (plan): "òganizasyon swen jere" (managed care organization, MCO) vle di yon konpayi asirans sante (health insuring corporation, HIC) ki jwenn lisans nan men Eta Ohio a e ki pase yon kontra pou bay swen jere avèk ODM (règ OAC 5160-26-01(X)).

Sèvis swen pòs-estabilizasyon (post-stabilization care services): sèvis plan an kouvri ki gen rapò avèk yon pwoblèm medikal ijan, depi yon pwofesyonèl sante konsidere yo nesèsè pou rezon medikal apre yon pwoblèm medikal ijan ki gentan estabilize, pou eta sante pasyan an rete estab oswa nan sikonstans ki dekrè nan 42 C.F.R.422.113 pou amelyore oswa pou rezoud pwoblèm sante manm nan.

Otorizasyon alavans (preauthorization): yon desizyon MCO a pran kote li di yon sèvis swen sante, yon plan tretman oswa yon ekipman medikal dirab nesèsè pou rezon medikal. Pafwa yo konn rele sa pre-otorizasyon, apwobasyon alavans oswa pre-sètifikasyon. Asirans sante w oswa plan sante w gendwa mande yon otorizasyon alavans pou kèk sèvis anvan ou ka resevwa yo, sof nan ka ijans.

Prim (premium): montan manm nan peye chak mwa a pou MCO a ranpli obligasyon l yo selon chapit 5160-26 Kòd Administratif la oswa selon kontra li pase avèk ODM nan (règ OAC 5160-26-01(NN)).

Medikaman sou preskripsyon ki kouvri (prescription drug coverage): medikaman jesyonè benefis famasi inik la (Single Pharmacy Benefit Manager, SBPM) kouvri yo pou pasyan an itilize yo kote li rete a (sa gen ladan l mezon retrèt oswa etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap entelektyèl).

Medikaman sou preskripsyon (prescription drugs): sibstans oswa melanj sibstans ki senp oswa ki konpoze yo preskri pou geri, redui oswa anpeche yon maladi, oswa pou fè eta sante a rete menm jan; se yon doktè oswa yon lòt pwofesyonèl medsin ki gen lisans ki preskri l nan kad aktivite pwofesyonèl li, selon definisyon ak limit lwa federal ak lwa Eta yo bay; se yon famasyon ki gen lisans oswa yon pwofesyonèl otorize ki gen lisans ki bay li selon lwa ki rele State Medical Practice Art la, apati yon preskripsyon ki ekri, ki anrejistre e ki konsève nan dosye famasyon an oswa pwofesyonèl sante a.

Doktè oswa pwofesyonèl swen prensipal (primary care physician/provider): yon doktè endividyèl (M.D. oswa D.O.), yon gwoup doktè oswa yon enfimye anrejistre avanse selon definisyon ki nan seksyon 4723.01 Kòd Revize Ohio a, yon gwoup enfimye pratisyen avanse k ap travay nan yon espesyalite ki akseptab, oubyen yon asistan doktè ki ranpli kondisyon yo ki nan règ 5160-4-03 Kòd Administratif Ohio a e ki gen yon kontra avèk yon MCO pou bay sèvis selon sa ki endike nan règ 5160-26-03.1 Kòd Administratif Ohio a.

Pwofesyonèl oswa etablisman sante (provider): yon lopital, yon etablisman sante, yon doktè, yon dantis, yon famasi oswa yon lòt moun oswa etablisman ki sètifye ki otorize oswa ki gen dwa pou l resevwa yon ranbousman pou sèvis swen sante li bay manm MCO yo.

Sèvis ak aparèy reyabilitasyon (rehabilitation services and devices): selon tit 47 Kòd Revize Ohio a, se travay yon pwofesyonèl sante oswa yon teknisyen ki gen lisans oswa ki sètifye fè dirèkteman.

Swen enfimye espesyalize (skilled nursing care): aktivite byen presi ki dwe fèt selon dispozisyon ki nan chapit 4723 nan Kòd Revize Ohio a. Se yon enfimye pratik ki gen lisans (licensed practical nurse, LPN) ki pou fè aktivite sa yo anba direksyon yon enfimye anrejistre oswa se yon enfimye anrejistre ki pou fè aktivite sa yo dirèkteman.

Espesyalis (specialist): yon doktè ki travay nan yon domèn medsin byen presi oswa ki travay avèk yon gwoup pasyan an patikilye pou dyagnostike, jere, anpeche oswa trete kèk kalite sentòm oswa pwoblèm sante. Yon espesyalis ki pa doktè se yon pwofesyonèl sante ki te jwenn yon fòmasyon espesyal nan yon domèn swen sante an patikilye.

Swen rapid (urgent care): swen yo bay pou yon maladi, yon blesi oswa yon pwoblèm sante ki grav ase pou yon moun ki rezonab chèche jwenn swen tousuit, men ki pa grav nan pwen pou moun sa a jwenn swen nan yon sal dijans.

## APENDIS A: JESYONÈ BENEFIS FAMASI INIK OHIO A (SINGLE PHARMACY BENEFIT MANAGER, SPBM)

### 1.1 IDANTITE KONPAYI A

Gainwell Technologies se yon konpayi ki gen plis pase 50 an eksperyans e ki gen yon repitasyon kòm yon konpayi ki bay bonjan sèvis ak yon nivo konpetans ki san parèy. Gainwell pa fonksyone sou okenn lòt non. Tout sa Gainwell fè se pou ede moun.

Misyon Gainwell se pou ede kliyan l yo atravè yon seri teknoloji ak solisyon ki inovan pou fè yo jwenn bon rezilta nan domèn sèvis sante ak sèvis sosyal.

Kounye a, ou se yon manm jesyonè benefis famasi inik nou an (Single Pharmacy Benefits Manager, SPBM). Nou menm k ap travay pou Gainwell, nou gen konviksyon ou merite sèvis famasi ki wo kalite epi ou ta dwe resevwa sèvis ki pi ajou nou ka ba w yo.

Sitwèb: <https://spbm.medicaid.ohio.gov>

Imèl: [OH\\_MCD\\_PBM@gainwelltechnologies.com](mailto:OH_MCD_PBM@gainwelltechnologies.com)

Si w sispèk yon pwofesyonèl sante oswa yon konsomatè komèt yon zak fwod, tanpri kontakte liy gratis pou rapòte ka fwod, gaspiyaj ak abi a nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)**, nan imèl [OHSPBMCompliance@gainwelltechnologies.com](mailto:OHSPBMCompliance@gainwelltechnologies.com) oswa pa mwayen fòm ki disponib sou Entènèt la nan **<https://spbm.medicaid.ohio.gov>**.

### 1.2 SÈVIS KI DISPONIB YO

Gainwell kouvri tout medikaman sou preskripsyon ak medikaman san preskripsyon Medicaid kouvri yo, depi yo nesèsè pou rezon medikal. Nou itilize yon lis medikaman prefere (preferred drug list, UPDL), sètadi yon lis medikaman nou ta prefere pou pwofesyonèl sante w preskri w. Nou ka bezwen pou pwofesyonèl ki preskri w medikaman an voye yon demann otorizasyon alavans kote l ap ban nou plis enfòmasyon e kote l ap esplike nou rezon ki fè li mande yon medikaman ak/oswa yon dòz oswa yon kantite medikaman an patikilye.

Sèvis ki anba yo disponib pou ede w satisfè lòt bezwen ou ka genyen yo:

- Entèpretasyon oral
- Sèvis tradiksyon
- Èd ak sèvis oksilyè
- Enfòmasyon ki ekri nan lòt fòm, tankou bray ak gwo karaktè

#### 1.2.1 LIS MEDIKAMAN PREFERE INIFYE (UPDL)

Gainwell itilize yon UPDL (unified preferred drug list), sètadi yon lis medikaman nou ta prefere pou pwofesyonèl sante w preskri w. Ou ka jwenn yon kopi PDL la difera kote:

- Anba onglè Reference Material, Drug Coverage la sou: **<https://spbm.medicaid.ohio.gov>**
- Sou sitwèb famasi Depatman Medicaid Ohio a: **<https://pharmacy.medicaid.ohio.gov/unified-pdl>**
- Pou mande yon kopi sou fòm papyè, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)**.

### 1.2.2 OTORIZASYON ALAVANS

Pwofesyonèl sante ki preskri w medikaman w yo ka gen pou l voye yon demann otorizasyon alavans pou kèk medikaman. Pwofesyonèl sante a ka voye demann sa yo atravè diferan metòd (ePA, pòtay sou Entènèt, faks, telefòn oswa lapòs) pou nou ka egzamine medikaman w lan yon fason ki rapid e ki efikas. Nan ka sa yo, pwofesyonèl sante w ka voye yon demann otorizasyon bay ekip sèvis famasi Gainwell la ki pral fè yon egzamen klinik pou medikaman pwofesyonèl sante w mande a. Ekip sèvis famasi Gainwell la ap travay avèk pwofesyonèl sante w pou pran pi bon desizyon klinik la. Ou pral resevwa yon lèt pa lapòs k ap fè w konnen desizyon li te pran an.

Si w pa dakò avèk desizyon Gainwell pran an, w ap resevwa yon seri enfòmasyon detaye k ap esplike w kijan ou ka fè apèl pou desizyon an.

Ou gen posiblite rele ekip sèvis pou manm yo nan nimewo gratis **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** pou jwenn enfòmasyon sou UPDL la e sou medikaman ki mande yon otorizasyon alavans yo oswa pou poze nenpòt kesyon ou ka genyen sou yon medikaman. UPDL la ak lis medikaman ki mande yon otorizasyon alavans yo disponib pou ou sou Entènèt nan: <https://medicaid.ohio.gov/stakeholders-and-partners/phm/unifiedpdl>. Li enpòtan pou ou ak/oswa pwofesyonèl sante ki preskri w medikaman w yo konsilte UPDL la ak/oswa lis medikaman ki mande yon otorizasyon alavans yo chak lè nou gen kesyon, paske dokiman sa yo ka chanje.

### 1.2.3 ESTRATEJI POU JESYON UTILIZASYON FAMASI

Ekip sèvis famasi Gainwell la pral itilize UPDL la nan kad chak egzamen otorizasyon alavans. Lè yon otorizasyon alavans nesese, Gainwell sipoze apwouve demann pwofesyonèl sante a fè a anvan ou ka al chèche medikaman w nan famasi prefere w nan rezo a. Yon otorizasyon alavans ka nesese si:

- Gen yon medikaman jenerik ki disponib
- Gen risk pou w mal itilize/abize medikaman ou mande a
- Gen lòt medikaman ou sipoze itilize dabò
- Ou depase limit sou kantite ki aplikab pou medikaman ou mande a
- Medikaman pwofesyonèl sante w preskri a pa fè pati PDL la

An jeneral, UPDL la gen plizyè medikaman ki disponib pou trete yon pwoblèm sante. Diferan medikaman sa yo se “altènatif” yo ye. Yo gen menm efikasite ak lòt medikaman e yo pa bay plis efè segondè ni plis pwoblèm sante.

Men kèk nan rezon ki fè yon pwofesyonèl sante ka bezwen voye yon demann otorizasyon alavans:

- **Terapi pa etap** – Nan kèk ka, plan nou an mande pou w eseye kèk medikaman dabò pou trete pwoblèm sante w la.
- **Ranplasman ak yon medikaman jenerik** – Nan ka sa a, famasi a gen pou l ba w yon medikaman jenerik nan plas medikaman mak la, lè li disponib. Medikaman jenerik yo gen menm sekirite ak efikasite avèk medikaman mak yo, e se yo menm yo ta dwe preskri w dabò.
- **Medikaman espesyalize** – Nan ka sa a, nou egzamine yon medikaman ki pi konplèks pou yon maladi poutèt li mande plis atansyon nan kad pwosesis egzamen otorizasyon alavans lan. Pou jan de medikaman sa yo, ou ka gen pou ale nan yon famasi espesyalize pou jwenn li. Pwofesyonèl sante ki preskri w li pral travay avèk ekip sèvis famasi Gainwell la pou asire li ou ka jwenn medikaman an osito sa posib.

#### 1.2.4 SÈVIS KI EKSKLI YO

Gainwell pa p peye pou kategori ki vin annapre yo poutèt pwogram famasi Medicaid Ohio a pa kouvri yo selon règ OAC 5160-9-03:

- Medikaman pou tretman obezite
- Medikaman pou tretman enfètilite
- Medikaman pou tretman twoub erektil
- Medikaman DESI oswa medikaman yo detèmine ki idantik, ki sanble oswa ki menm jan
- Medikaman ki kalifye pou Medicare Part D kouvri yo
- Medikaman san preksripsyon ki pa koresponn ak sa ki dekri nan paragaf C nan règ OAC 5160-9-03
- Medikaman ki itilize pou yon endikasyon Administrasyon pou Pwodui Alimantè ak Medikaman an (Food and Drug Administration, FDA) pa apwouve, sof si gen bonjan prèv klinik ki kore sa

#### 1.2.5 SÈVIS SIPLEMANTÈ

Ekip sèvis famasi Gainwell la ka ede w jwenn sèvis ki anba yo. Pou sa, rele biwo asistans pou manm nou yo nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)**. Epitou, ou ja jwenn enfòmasyon sa yo sou pòtay pou manm yo nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov>.

- Jwenn yon famasi pou al chèche medikaman pwofesyonèl sante w te preskri w yo ansanm ak enfòmasyon sou sèvis famasi w ofri yo (livrezon, tradiksyon, anbalaj, elatriye)
- Verifye ou gen yon plan famasi ki aktif
- Jwenn founiti dyabetik ki kouvri atravè benefis famasi w la

### 1.3 DEMANN APÈL, REKLAMASYON OSWA ODYANS DEVAN ETA A

#### Reklamasyon

Si w pa satisfè akoz nenpòt bagay ki gen rapò avèk sèvis famasi Gainwell yo oswa ak pwofesyonèl oswa etablisman sante nou yo, tanpri kontakte nou osito sa posib. Nou rele sa yon reklamasyon.

Pou kontakte nou, ou kapab:

- Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** epi chwazi opsyon 1 pou pale avèk yon manm ekip sèvis famasi Gainwell la.
- Ranpli fòm reklamasyon/apèl ki mache avèk ti liv pou manm yo epi voye l bay ekip sèvis famasi Gainwell la nan adrès ki anba a oswa sou pòtay pou manm yo sou Entènèt.
- Ale sou sitwèb nou an nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov>.
- Ekri yon lèt pou fè n konnen ou pa satisfè. Veye pou masyone prenon w ak non fanmi w, nimewo idantifikasyon Medicaid ou a, adrès ou ak nimewo telefòn ou pou n ka kontakte w si sa ta nesesè. Ou ka voye fòm nan oswa lèt la nan imèl oswa pa lapòs.
- Imèl: [OH\\_MCD\\_PBM@gainwelltechnologies.com](mailto:OH_MCD_PBM@gainwelltechnologies.com)
- Pa lapòs:

Gainwell Pharmacy Services  
5475 Rings Rd., Suite 125  
Dublin, OH 43017-7565

Aprè ou kontakte Gainwell pou voye reklamasyon w, n ap kontakte w nan telefòn, pa lapòs oswa pa mwayen lòt metòd nan delè sa yo:

- De (2) jou ouvrab pou reklamasyon ou depoze poutèt ou pa t kapab jwenn medikaman ou bezwen yo
- Trant (30) jou sivil pou tout lòt reklamasyon yo

## Apèl

Si w resevwa yon avi nan men nou, lèfini ou pa dakò avè l, ou ka mande yon apèl nan lespas swasant (60) jou sivil apre dat avi sa a. Gainwell ap ba w yon repons pou apèl ou a nan lespas kenz (15) jou sivil apre dat ou kontakte nou. Si w panse delè kenz (15) jou sivil la prezante yon gwo danje pou lavi w, sante fizik ou oswa sante mantal ou, oubyen kapasite w pou atenn, kenbe oswa rejwenn fonksyon maksimòm ou, kontakte ekip sèvis pou manm Gainwell yo nan nimewo ki anba a osito sa posib pou nou akselere pwosesis egzamen w lan. Pou mande yon apèl, ou kapab:

- Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** epi chwazi opsyon 1 pou pale avèk yon manm ekip sèvis famasi Gainwell la
- Ranpli fòm reklamasyon/apèl ki mache avèk ti liv pou manm yo epi voye l bay ekip sèvis famasi Gainwell la nan adrès ki anba a oswa ranpli l sou pòtay pou manm yo sou Entènèt
- Ale sou sitwèb nou an nan **<https://spbm.medicaid.ohio.gov>**.
- Ekri yon lèt. Veye pou mansyone prenon w ak non fanmi w, nimewo idantifikasyon Medicaid ou a, adrès ou ak nimewo telefòn ou pou n ka kontakte w si sa ta nesèsè. Ou ka voye fòm nan oswa lèt la nan imèl oswa pa lapòs.
- Imèl: [OH\\_MCD\\_PBM@gainwelltechnologies.com](mailto:OH_MCD_PBM@gainwelltechnologies.com)
- Pa lapòs:

Gainwell Pharmacy Services  
5475 Rings Rd., Suite 125  
Dublin, OH 43017-7565

Lè ou voye yon apèl, tanpri bay enfòmasyon sa yo:

- Non w ak nimewo idantifikasyon Medicaid ki sou kat ou a
- Non pwofesyonèl sante ki preskri w medikaman an
- Rezon ki fè ou pa dakò ak desizyon Gainwell pran an
- Nenpòt dokiman oswa enfòmasyon ki kore demann ou fè pou nou anile desizyon an

Gainwell dwe ba w yon repons pou apèl ou a nan lespas kenz (15) jou sivil apre dat ou kontakte nou. Si nou pa chanje desizyon nou te pran an, n ap fè w konn sa alekri epi n ap ba w posiblite pou mande yon odyans devan Eta a. Se pou w fini ak pwosesis apèl la anvan ou ka mande yon odyans devan Eta a.

Si nou ta bezwen plis tan pou pran yon desizyon sou yon reklamasyon oswa sou yon apèl, n ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen nou bezwen jiska katòz (14) jou sivil anplis. Epitou, lèt sa a ap esplike w rezon ki fè nou bezwen plis tan pou n reponn demann ou.

## Kontinye jwenn benefis jiskaske apèl la fin rezoud

Kondisyon pou ranpli pou kontinye jwenn benefis:

Jesyonè benefis famasi inik la (Single Pharmacy Benefit Manager, SPBM) dwe kontinye bay manm nan benefis yo si tout kondisyon sa yo ranpli:

- Manm nan depoze demann apèl la nan lespas dis jou sivil apre dat ki sou avi konsènan detèminasyon sou benefis ki defavorab la oswa apre dat aksyon ki pwopoze a antre anvigè.
- Apèl la konsène yon desizyon pou kanpe, sispann oswa redui yon sèvis ki te otorize anvan, pou yon demann ranbousman oswa yon otorizasyon alavans (PA).
- Yon pwofesyonèl sante ki otorize te mande sèvis yo.

- Peryòd premye otorizasyon an te kouvri a pa fini.
- Manm nan mande pou benefis yo kontinye nan delè li sipoze fè sa.
- Tanpri ranpli fòm COB a ki nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov> nèt epi voye l nan imèl OH\_MCD\_PBM\_GA@gainwelltechnologies.com oswa nan nimewo faks 833-616-4658.

### Odyans devan Eta a

Se pou w fini ak pwosesis apèl Gainwell la anvan ou ka mande yon odyans devan Eta a. Yon odyans devan Eta a se yon reyinyon kote ou menm oswa reprezantan otorize w prezan, yon reprezantan Depatman Sèvis Travay ak Fanmi konte a prezan, yon reprezantan Gainwell prezan epi yon ofisyè odyans ki reprezante Biwo Odyans Eta a ki fè pati Depatman Sèvis pou Travay ak Sèvis pou Fanmi Ohio a (Ohio Department of Job and Family Services, ODJFS) prezan. Pandan reyinyon sa a, ou pral esplike rezon ki fè ou panse ekip sèvis famasi Gainwell la pa t pran yon bon desizyon epi Gainwell pral esplike rezon ki fè li te pran desizyon li te pran an. Ofisyè odyans lan pral pran yon desizyon apati règ ak règlementasyon ki anvigè yo ak enfòmasyon li resevwa yo pandan odyans lan.

Y ap fè w konnen ou gen dwa pou mande yon odyans devan Eta a si apèl ou fè pou Gainwell la pa fè nou chanje desizyon nou te pran an. Si w ta renmen mande yon odyans devan Eta a, ou menm oswa reprezantan otorize w dwe mande odyans lan nan lespas katrevendis (90) jou sivil apre Gainwell refize apèl ou a.

Pou mande yon odyans, ou kapab siyen fòm demann odyans devan Eta a epi voye l tounen nan adrès oswa nan nimewo faks ki sou fòm nan, ou kapab rele Biwo Odyans Eta a nan **1-866-635-3748 (TTY/TDD 614-728-2985)**, oubyen ou ka voye demann ou an nan adrès imèl [bsh@jfs.ohio.gov](mailto:bsh@jfs.ohio.gov). Si w ta renmen jwenn enfòmasyon sou sèvis jiridik gratis ki disponib yo, ou ka rele Ohio State Legal Services Association nan **1-800-589-5888** pou mande nimewo biwo èd jiridik lokal ou a.

An jeneral, yo pran desizyon nan kad odyans devan Eta yo pou pi ta swasanndis (70) jou sivil apre yo resevwa demann nan. Si yo detèmine eta sante w ranpli kondisyon yo pou yon desizyon akselere, y ap pran desizyon sa a osito sa posib, men pou pi ta twa (3) jou biznis apre yo resevwa demann nan. Yon desizyon akselere se yon pwosesis ki la pou sitiasyon kote delè nòmal la pou egzamine sitiasyon an te ka mete lavi w, sante w oswa kapasite w pou atenn, pou kenbe oswa pou rejwenn fonksyon maksimòm ou an danje.

### 1.4 REKÒMANDASYON POU FÈ CHANJMAN

Antanke manm plan sèvis famasi Gainwell la, ou gen dwa pou fè rekòmandasyon konsènan dwa ak responsabilite w yo an rapò avèk medikaman plan an kouvri yo. Ou kapab voye rekòmandasyon w yo nan imèl [OH\\_MCD\\_PBM@gainwelltechnologies.com](mailto:OH_MCD_PBM@gainwelltechnologies.com) oswa ou kapab rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-833-491-0344 (TTY/TDD 614-728-2985)**.

### 1.5 AKSÈ NAN SÈVIS FAMASI

Ekip sèvis famasi Gainwell la bay manm yo yon pòtay kote ou ka konekte pou jere bezwen w yo nan domèn famasi. Pou konekte sou kont pèsònèl ou sou pòtay pou manm yo, ale sou <https://spbm.medicaid.ohio.gov> epi itilize enfòmasyon pèsònèl ou te konfigire yo pou ouvri kont ou. Nou sijere pou w gen enfòmasyon sa yo anvan ou enskri sou pòtay sekirize SPBM nan:

- Prenon ak non fanmi
- Dat nesans
- Kat (4) dènye chif nimewo sekirite sosyal ou a (SSN)

- Yon nimewo idantifikasyon pou kat jesyonè benefis famasi inik Ohio a (OH SPBM)
- Kòd idantifikasyon pèsònèl (PIN) ki mache ak nimewo kat ou a
- Nimewo idantifikasyon Eta Ohio a (OHID)
- Idantifikasyon milti-faktè (MFA)

Ou sèvi ak kòd idantifikasyon pèsònèl la (PIN) nan pou jwenn enfòmasyon yon fason ki sekirize sou Entènèt. Manm yo te resevwa yon lèt ki gen PIN yo a ak enstriksyon pou yo ale sou pòtay SPBM sou Entènèt ki sekirize a, oubyen yo te resevwa PIN yo a nan lèt akèy yo a. Epitou, ou ka rele sant sèvis pou manm yo nan **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** pou mande PIN ou a. Yo pral verifye idantite w. Pou fè sa, yo pral mande w non w, dat nesans ou, nimewo sekirite sosyal ou ak nimewo preskripsyon an pou dènye medikaman ou t al chèche nan famasi a. Apre yo verifye idantite w, y ap ba w PIN ou a nan telefòn. Si sa pa fèt konsa, w ap resevwa PIN ou a nan adrès postal ki nan dosye manm nan.

Si sant asitans lan pa kapab verifye idantite w, ou kapab mande PIN ou a sou pòtab SPBM ki sekirize a. W ap jwenn etap ou sipoze suiv pou mande PIN ou a atravè pòtay SPBM ki sekirize a nan ti liv pou enskripsyon manm yo nan adrès sa a: <https://spbm.medicaid.ohio.gov/SPContent/DocumentLibrary/User%20Guides>

Pou jwenn yon famasi atravè pòtay pou manm Gainwell yo, ou ka konsilte lis famasi a ki sou paj dakèy sitwèb la nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov> oswa ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan nimewo gratis **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** pou pale avèk yon ajan ekip sèvis famasi Gainwell la k ap ede w enskri pou aksede nan sèvis sa yo.

## 1.6 MEDIKAMAN ANBILATWA IJAN

Nan yon sitiyasyon ijan, ou gen posibilite resevwa yon kantite medikaman ki nesèsè pou rezon medikal k ap dire pou yon peryòd 72 èdtan (3 jou). Si w gen difikilte ak pwosesis sa a, tanpri rele ekip sèvis famasi Gainwell la nan **1-855-491-0344 (TTY 1-855-655-2437)**.

## 1.7 DEKLARASYON SOU ENTÈDIKSYON DISKRIMINASYON

Ekip sèvis famasi Gainwell la respekte lwa Eta ak lwa federal sou dwa sivil yo ki pwoteje w kont diskriminasyon ak tretman ki enjis. Nou pa trete okenn moun yon fason ki enjis akòz laj li, ras li, koulè li, peyi kote l soti a, relijyon li, sèks li, idantite seksyèl li, oryantasyon seksyèl li, sitiyasyon maryaj li, andikap mantal oswa fizik li, antededan medikal li yo, eta sante li, enfòmasyon jenetik li yo, prèv li ka asire a, sitiyasyon li kòm militè, sitiyasyon li kòm moun ki te nan lame, zansèt li yo, bezwen li genyen pou l resevwa sèvis sante ki kouvri oswa kote li rete a.

Gainwell pa genyen okenn objeksyon moral oswa relijye pou sèvis nou bay manm Depatman Medicaid Ohio a.

Si w bezwen nenpòt nan sèvis siplemantè ki anba yo, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo nan nimewo gratis **1-833-491-0344 (TTY 1-833-655-2437)** pou pale avèk yon manm ekip la san sa pa koute w plis:

- Entèpretasyon oral
- Sèvis tradiksyon
- Èd ak sèvis oksilyè
- Enfòmasyon ekri nan lòt lang, pa egzanp espayòl, somalyen ak arab
- Enfòmasyon ki ekri nan lòt fòma, tankou bray ak gwo karaktè

### 1.8 DEKLARASYON SOU REZO PWOFFESYONÈL AK ETABLISMAN SANTE A

Gainwell travay avèk plizyè famasi kote ou ka al chèche medikaman sou preskripsyon w yo toupre lakay ou. Sa pèmèt ou jwenn medikaman w yo byen fasil. Pifò famasi yo bay sèvis tankou livrezon medikaman adomisil, jesyon medikaman ak èd si w pa pale anglè byen, si w gen difikilte pou tande oswa pou wè, oubyen si w gen yon andikap ki fè w bezwen plis sipò. Mete sou sa, genyen famasi espesyalize ki disponib pou bay medikaman kote dwe gen yon seri kondisyon espesyal pou manipile, sere epi distribye medikaman ki la pou trete kèk maladi ki gen gwo risk, ki konplèks oswa ki ra. Si gen chanjman ki fèt nan famasi sa yo, n ap fè w konn sa sou sitwèb la, sou pòtay pou manm Gainwell yo oswa pa lapòs, selon metòd kominikasyon ou te di ou prefere a.

Gainwell pa kouvri medikaman sou preskripsyon manm yo al chèche nan famasi ki pa enskri (deyò rezo a) pou bay manm Depatman Medicaid Ohio a medikaman. Sa gen ladan l famasi ki lwen lakay ou, sof nan ka ijans (si w gen yon ijans pandan ou pa nan Eta a oswa si yon famasi Ohio pa kapab bay medikaman an).

### 1.9 REZO PWOFFESYONÈL AK ETABLISMAN FAMASI

Pou jwenn enfòmasyon sou fason ou kapab jwenn yon famasi ki kouvri nan rezo w la, ou ka konsilte lis famasi a sou Entènèt nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov> oswa ou ka konekte sou pòtay pou manm Gainwell yo nan <https://spbm.medicaid.ohio.gov>. Ou kapab itilize sèvis otomatik Gainwell la pou jwenn yon famasi oswa ou kapab mande yon kopi lis famasi a sou fòm pape si w rele ekip sèvis pou manm yo nan nimewo gratis **1-833-491-0344** (TTY **1-833-655-2437**).

### Lalwa entèdi zak diskriminasyon

AmeriHealth Caritas Ohio respekte tout lwa federal ki aplikab sou dwa sivil yo epi li pa fè diskriminasyon sou baz ras, koulè, peyi kote w soti, laj, andikap oswa sèks ou, san wete karakteristik seksyèl ou yo, tankou karaktèistik entèseksyèl; gwosès oswa yon eta sante ki gen rapò ak gwosès; oryantasyon seksyèl; idantite jan ak esterewotip seksyèl (ann amoni ak fason yo defini diskriminasyon sou baz sèks la nan 45 CFR § 92.101(a)(2)). AmeriHealth Caritas Ohio pa mete pèsonn sou kote ni li pa trete pèsonn yon fason ki pi mal akoz ras yo, koulè yo, peyi kote yo soti, laj yo, andikap yo oswa sèks yo.

AmeriHealth Caritas Ohio bay moun ki andikape yo modifikasyon ki rezonab avèk èd ak sèvis oksilyè ki apwopriye e ki gratis pou ede yo kominike avèk nou yon fason ki efikas, tankou entèprèt konpetan nan lang siy ak enfòmasyon nan lòt fòm (gwo karaktè, fòm odyo, fòm elektwonik aksesib ak lòt fòm ankò). AmeriHealth Caritas Ohio 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 yon modifikasyon rezonab, yon èd oswa yon sèvis oskilyè ki apwopriye, oubyen sèvis pou ede w nan lòt lang, kontakte ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Ohio yo nan **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**, 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Si w panse AmeriHealth Caritas pa t bay sèvis sa yo oswa si w panse li te fè yon lòt kalite diskriminasyon sou baz ras, koulè, peyi kote w soti, laj, andikap oswa sèks, ou ka depoze yon reklamasyon bay kowòdinatè dwa sivil yo pa lapòs, nan telefòn oswa sou Entènèt.

Lapòs: AmeriHealth Caritas Ohio  
Attn: Civil Rights Coordinator  
P.O. Box 7133  
London, KY 40742  
Telefòn: **1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446)**  
Entènèt: **<https://apps.amerihealthcaritasoh.com/securecontact/index.aspx>**

Si w bezwen èd pou depoze yon reklamasyon, kowòdinatè dwa sivil AmeriHealth Caritas la disponib pou ede w. Ou ka depoze yon plent sou dwa sivil bay Biwo Dwa Sivil la, ki fè pati Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an, pa mwayen elektwonik, sou pòtay pou plent Biwo Dwa Sivil la ki disponib nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oswa pa mwayen lèt oswa nan telefòn

Lapòs: U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Telefòn: **1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)**  
Entènèt: **[www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)**

---

AmeriHealth Caritas Ohio detèmine pou l pwoteje konfidansyalite ak sekirite enfòmasyon pèsònèl manm plan l yo. Jwenn plis enfòmasyon sou pratik konfidansyalite nou yo sou **[www.amerihealthcaritasoh.com/privacy-notice.aspx](http://www.amerihealthcaritasoh.com/privacy-notice.aspx)**

---

Avi sa a disponib sou sitwèb AmeriHealth Caritas Ohio a tou **[www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com)**.



Si w gen difikilte pou li oswa pou konprann enfòmasyon sa yo oswa nenpòt lòt enfòmasyon AmeriHealth Caritas Ohio bay, tanpri kontakte ekip sèvis pou manm nou yo pou jwenn èd nan nimewo gratis 1-833-764-7700 (TTY 1-833-889-6446), 24 sou 24, 7 jou sou 7, san sa pa koute w anyen (gratis). Rele si w ta renmen jwenn:

- Sèvis entèpretasyon oswa tradiksyon oral
- Èd ak sèvis oksilyè
- Enfòmasyon ki ekri nan yon lang ki pa anglè
- Enfòmasyon ki ekri nan lòt fòm, tankou ekriti bray oswa gwo karaktè

**English ATTENTION:** If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Spanish ATENCIÓN:** Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística sin cargo. Llame al **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Haitian French Creole ATANSYON:** Si w pale kreyòl ayisyen, genyen sèvis pou ede w nan lang pa w ki disponib gratis pou ou. Rele nan **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Ukrainian УВАГА:** Якщо ви говорите українською мовою, ви маєте право на безкоштовні мовні послуги. Телефонуйте за номером **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Nepali/Nepalese (Nepal) ध्यान दिनुहोस्:** यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका निम्ति भाषासम्बन्धी सहयोग सेवाहरू नि:शुल्क रूपमा उपलब्ध हुन्छन् । **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) मा फोन गर्नुहोस् ।

**Arabic** تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، تتوفر خدمات المساعدة اللغوية لك مجاناً. اتصل بالرقم **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Somali FIIRO GAAR AH:** Haddii aadan ku hadlin Af-Soomaali, adeegyada caawimaada luqadda oo bilaash ah, ayaa diyaar kuu ah. Wac **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Russian ВНИМАНИЕ:** если вы говорите по-русски, в вашем распоряжении бесплатные услуги переводчика. Позвоните по тел. **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Swahili TAHADHARI:** Ikiwa huzungumzi Kiswahili, utapokea huduma za usaidizi wa lugha, bila malipo. Piga simu kupitia **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**French ATTENTION :** Si vous parlez français, des services d'aide linguistique sont mis à votre disposition gratuitement. Appelez-nous au **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Kinyarwanda (Burundi) MENYA NEZA:** Nimba uvuga Ikirundi (Burundi), ama seruvise afasha mu vy'indimi, atangwa ku buntu, arahari ku bwanyu. Hamagara kuri **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Uzbek (Uzbekistan) DIQQAT:** Agar ingliz tilida gapirmasangiz, siz uchun bepul til yordam xizmatlari mavjud. **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) ga qo'ng'iroq qiling.

**Pashtu (Afghanistan)** توجه: که تاسی په پښتو ژبه غږېږئ، د ژبې د مرستې وړیا خدمتونه ستاسی لپاره موجود دي. دی **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) شمېرې ته زنگ ووهئ.

**Vietnamese CHÚ Ý:** Nếu quý vị nói Tiếng Việt, chúng tôi có sẵn dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**).

**Tigrinya ኣስተውዕል :- ቋንቋ ትግርኛ ዘይትዘረገጥ እንተደኣ ኾንካ ብናጻ ዝወሃብ ኣገልግሎት ሓገዝ ንዓኻ ክፋት እዩ።** ናብ **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) ደውል።

**Dari (Afghanistan)** توجه: اگر به لسان افغانی گپ میزنید، خدمات مساعدت لسانی به صورت رایگان به شما ارایه میشود. با نمبر **1-833-764-7700** (TTY **1-833-889-6446**) به تماس شوید.



[www.amerihealthcaritasoh.com](http://www.amerihealthcaritasoh.com)