

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH

پرسش‌های متداول (FAQ) در رابطه با خدمات مراقبت‌های طولانی‌مدت برای اعضای Medi-Cal

بررسی اجمالی

از روز یکشنبه، 1 ژانویه 2023، Alameda Alliance for Health (Alliance) مسئول پوشش خدمات مراقبت‌های طولانی‌مدت (long-term care, LTC) برای اعضای Medi-Cal خواهد بود. مراقبت‌های طولانی‌مدت شامل مراقبت‌های ماهرانه و مراقبت‌های حمایتی است که در مراکز مراقبت‌های پرستاری ماهرانه (Skilled Nursing Facilities, SNF) و مراکز مراقبت‌های متناوب (Intermittent Care Facilities, ICF) ارائه می‌شود.

پرسش: تاریخ اجرای این تغییر چیست؟

پاسخ: یکشنبه، 1 ژانویه 2023.

پرسش: خدمات مراقبت‌های طولانی‌مدت (LTC) چیست؟

پاسخ: مراقبت‌های طولانی‌مدت (LTC) می‌تواند از کمک ساده در انجام دادن فعالیت‌های روزمره در خانه یا در یک مرکز مراقبت مسکونی تا مراقبت‌های بسیار ماهرانه در یک مرکز پرستاری متغیر باشد. مزایای LTC شما شامل مراقبت‌های تخصصی و حمایتی است که در مرکز پرستاری ماهرانه ارائه می‌شود، مشروط بر اینکه توسط Alliance تأیید شده باشد.

پرسش: مرکز پرستاری چیست؟

پاسخ: مرکز پرستاری که آسایشگاه نیز نامیده می‌شود، مکانی است که به افرادی که نمی‌توانند در خانه مراقبت دریافت کنند اما نیاز به بستری شدن در بیمارستان ندارند، خدمات ارائه می‌دهد.

پرسش: چه خدماتی در آسایشگاه ارائه می‌شود؟

پاسخ: خدماتی که در آسایشگاه ارائه می‌شوند ممکن است شامل موارد زیر باشند:

- مراقبت پرستاری
- تختخواب و غذا (وعده‌های غذایی روزانه)
- عکسبرداری با اشعه ایکس و کارهای آزمایشگاهی در صورت نیاز
- گفتاردرمانی، فیزیوتراپی و کاردرمانی
- داروهای تجویز شده از سوی پزشک شما

پرسش: چه کسی واجد شرایط مراقبت‌های طولانی‌مدت در آسایشگاه است؟

پاسخ: از روز یکشنبه، 1 ژانویه 2023، دو (2) نوع مراقبت وجود دارد که Medi-Cal می‌تواند آنها را برای دریافت شما در آسایشگاه تأیید کند. یکی از آنها مراقبت‌های ماهرانه و دیگری مراقبت‌های حمایتی است.

اگر به دلیل وضعیت پزشکی خود دیگر نمی‌توانید به‌طور ایمن در خانه تحت مراقبت باشید، ممکن است واجد شرایط مراقبت‌های حمایتی در یک آسایشگاه باشید. مراقبت‌های حمایتی شامل کمک در فعالیت‌های روزمره مانند حمام کردن و لباس پوشیدن است و می‌تواند توسط مراقبان بدون مجوز ارائه شود. مراقبت‌های ماهرانه مراقبتی است که از نظر پزشکی ضروری بوده و فقط توسط یا تحت نظارت کارکنان پزشکی ماهر یا دارای مجوز ارائه می‌شود. مثلاً، ممکن است در حال بهبودی از یک تصادف، جراحی یا بیماری جدی باشید و دیگر نیازی به بستری شدن در بیمارستان نداشته باشید، اما قبل از بازگشت به خانه به گفتاردرمانی، فیزیوتراپی و کاردرمانی در یک مرکز پرستاری ماهرانه نیاز داشته باشید.

پرسش: چگونه بفهمم که واجد شرایط دریافت مزایای مراقبت‌های طولانی‌مدت در خانه هستم؟

پاسخ: اگر درباره مزایای مراقبت‌های طولانی‌مدت خود پرسشی دارید، لطفاً از طریق زیر تماس بگیرید:

بخش خدمات اعضای Alliance

دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر

شماره تلفن: **1.510.747.4567**

تلفن رایگان: **1.877.932.2738**

افراد دارای اختلال شنوایی و گفتاری (TTY/CRS): **1.800.735.2929/711**

پرسش: چگونه برای مراقبت‌های طولانی‌مدت در آسایشگاه تأیید می‌شوم؟

پاسخ: پزشک شما درخواستی برای Alliance ارسال می‌کند. اگر واجد شرایط باشید، Alliance درخواست شما را تأیید می‌کند و با تیم مراقبتی شما همکاری خواهد کرد تا مکانی در یک آسایشگاه برای شما پیدا کند.

پرسش: چه مدت می‌توانم در آسایشگاه بمانم؟

پاسخ: وقتی برای آسایشگاه تأیید شدید، به شما می‌گویند که این تأییدیه کی به پایان می‌رسد. اگر بعد از آن زمان هنوز نیازمند مراقبت در آسایشگاه بودید، پزشک شما درخواست تمدید می‌کند.

پرسش: اگر از قبل در یک آسایشگاه زندگی کنم، اما این مرکز در شبکه Alliance نباشد چه؟

پاسخ: اگر اکنون در آسایشگاه زندگی می‌کنید، برای حداکثر یک (1) سال می‌توانید در آن آسایشگاه بمانید حتی اگر آن مرکز در شبکه Alliance نباشد.

پرسش: آیا مجبورم بعد از اتمام یک (1) سال تداوم مراقبت به آسایشگاه جدیدی منتقل شوم؟

پاسخ: پس از یک (1) سال، می‌توانید درخواست دهید برای 12 ماه دیگر برای تداوم مراقبت در آسایشگاه فعلی خود درخواست دهید.

پرسش: اگر در طول اقامت شرایطم بهتر شود و دیگر الزامات ساکن بودن را نداشته باشم چه اتفاقی می‌افتد؟

پاسخ: اگر در طول اقامت خود دیگر شرایط لازم را نداشته باشید، ممکن است اجازه داده شود که مدت بیشتری بمانید تا وقت کافی برای آمادگی برای بازگشت ایمن به خانه داشته باشید.

پاسخ: اگر با تصمیمی درباره مراقبتم مخالفت کنم چه می‌شود؟

پاسخ: شما نامه‌ای از تصمیم مربوطه را دریافت خواهید کرد. این نامه اطلاعیه اقدام (Notice of Action, NOA) نامیده می‌شود. شما (یا پزشک، آسایشگاه یا نماینده مجاز شما) می‌توانید درباره این تصمیم درخواست تجدیدنظر کنید.

پرسش: چگونه درخواست تجدیدنظر را ارسال کنم؟

پاسخ: شما می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را به صورت تلفنی، کتبی یا آنلاین ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ دریافت نامه اطلاعیه اقدام ثبت کنید.

از طریق تلفن: لطفاً با ما تماس بگیرید و شماره شناسایی عضو Alliance خود را آماده داشته باشید:

بخش خدمات اعضای Alliance

دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر

شماره تلفن: **1.510.747.4567**

تلفن رایگان: **1.877.932.2738**

افراد دارای اختلال شنوایی و گفتاری (TTY/CRS): **1.800.735.2929/711**

از طریق پست: لطفاً با بخش خدمات اعضای Alliance با شماره ذکرشده تماس بگیرید و درخواست کنید که فرم برای شما ارسال شود. وقتی فرم را دریافت کردید، آن را پر کنید. حتماً نام، شماره شناسایی عضو Alliance و خدماتی را که برای آن درخواست تجدیدنظر می‌دهید وارد کنید.

فرم را به آدرس زیر پست کنید:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

در مطب پزشک شما فرم‌های درخواست تجدیدنظر در دسترس خواهد بود.

آنلاین: به وبسایت Alliance به نشانی www.alamedaalliance.org

مراجعه کنید. پرسش: چگونه می‌توان یک اعتراض یا نگرانی را ارسال کرد؟

پاسخ: شما یا نماینده‌ای از طرف شما می‌توانید اعتراض (شکایت) خود را با تماس از طریق زیر ثبت کنید:

بخش خدمات اعضای Alliance

دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح تا 5 عصر

شماره تلفن: **1.510.747.4567**

تلفن رایگان: **1.877.932.2738**

افراد دارای اختلال شنوایی و گفتاری (TTY/CRS): **1.800.735.2929/711**

پرسش: چقدر طول می‌کشد تا پاسخ اعتراض یا درخواست تجدیدنظر خود را دریافت کنم؟

پاسخ: اعتراض‌های مرتبط با مراقبت شما یا اضطراری و یا روتین محسوب می‌شوند.

- اگر اضطراری باشند، باید پاسخ آنها را ظرف 72 ساعت دریافت کنید.
- اگر روتین باشند، ظرف 30 روز تقویمی باید پاسخ دریافت کنید.
- اعتراض‌های مربوط به امور اداری، قراردادی یا پردازش مطالبات اضطراری محسوب نمی‌شوند و ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ دریافت درخواست رسیدگی خواهند شد.

پرسش: اگر Alliance مانند من را در آسایشگاه تأیید کند، صورتحساب دریافت می‌کنم؟

پاسخ: اعضای Alliance Medi-Cal مجبور به پرداخت برای خدمات تحت پوشش نیستند. ممکن است یک توضیح مزایا (Explanation of Benefits, EOB) یا بیانیه‌ای از یک ارائه‌دهنده خدمات دریافت کنید. اینها صورتحساب نیستند.

