



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

يمكن أن تكون الرعاية الصحية محيرة تبدأ الإجابات هنا



تتوفر المساعدة لحل المسائل المتعلقة
بالرعاية الصحية والتأمين الخاصة بك.
تعرف على كيفية توفير الوقت، والمال،
والإحباط. OHA هي خدمة مجانية من
ولاية كونيتيكت.

■ لك صوت. سنستمع إليك الآن.

للحصول على المساعدة اتصل بمكتب مدافع الرعاية الصحية اليوم: 1-866-466-4446

- ساعات عمل OHA هي من الساعة 8:00 صباحا إلى 5:00 مساء بتوقيت الساحل الشرقي.
- اترك رسالة صوتية بعد ساعات العمل وسوف نرد على مكالمتك فوراً.
- قم بزيارة ct.gov/OHA للحصول على معلومات وإجابات لأسئلتك.
- تتوفر خدمات الترجمة الشفهية.

مكتب مدافع الرعاية الصحية:

حماية حقوقك

الحفاظ على الاحترام والكرامة التي تستحقها

حل مسائل الرعاية الصحية الخاصة بك



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

اتصل بمكتب مدافع الرعاية الصحية اليوم: 1-866-466-4446
قم بزيارة ct.gov/oha خدمة مجانية من ولاية كونيتيكت

■ قم بحماية حقوقك

لك الحق في تقديم شكوى أو طعن

- عندما لا تقوم خطة تأمين بدفع تكاليف العلاج أو الخدمة، يمكنك أن تطلب من الخطة تغيير (استئناف) قرارها
- يجب أن تشرح الخطة الخاصة بك كيفية الطعن عندما تخبرك بأنها لن تدفع أو تقوم بتغطية خدمة
- عندما تطلب استئناف، يجب أن تخبرك خطتك بقرارها خلال:
 - 72 ساعة لرفض الرعاية العاجلة.
 - 30 يوماً لرفض حالات الرعاية الغير عاجلة التي لم تحصل عليها بعد.
 - 60 يوماً لرفض خدمات حصلت عليها بالفعل.
- إذا استمرت الخطة في رفض مخصصاتك، يجب أن تشرح لماذا وتخبرك عن كيفية طلب مراجعة خارجية (مراجعة خارجية).
- إذا كنت لا تتكلم اللغة الانجليزية، قد تستطيع الحصول على معلومات الاستئناف بلغتك الأم.
- سوف نساعدك على تقديم شكواك، وأثناء عملية الاستئناف، بما في ذلك مراجعة من طرف ثالث مستقل.

كيفية تقديم شكوى أو طعن

1. اتصل بقسم خدمة الأعضاء – الرقم المجاني موجود على بطاقة خطتك الصحية.

- اطلب نموذج شكوى أو تظلم، وفي بعض الحالات يمكنك تقديم شكوى عن طريق الهاتف
- اطلب من خطتك أن ترسل لك نسخة من خطاب الرفض
- راجع مخصصات خطتك للتأكد من أنه يجري حرمانك من خدمة مغطاة بخطتك. إذا لم يكن لديك هذه القائمة التي تحتوي على المخصصات، اطلب من قسم خدمة الأعضاء أن يرسلوا نسخة لك.

نصائح

- احتفظ بسجل لجميع الرسائل التي ترسلها أو تتسلمها من خطتك الصحية.
- احتفظ بسجل لجميع المكالمات الهاتفية التي تقوم بها أو تصلك بخصوص الرفض.
- احتفظ بنسخة من خطاب الرفض (لا تفترض أن خطتك الصحية سوف يكون لديها نسخة في الملف).

2. احصل على معلومات

- تحدث مع طبيبك. اطلب رسالة من طبيبك توضح لماذا تحتاج إلى الخدمة أو العلاج، أو لماذا اعطيت هذه الخدمة أو العلاج.
- اطلب نسخ من أي رسائل أرسلها الطبيب إلى الخطة الصحية خاصة بحالتك.

3. اكتب شكواك أو طعنك

يجب أن يحتوي خطابك على:

- رقم تعريف خطتك (رقم البوليصا، رقم المجموعة، رقم المطالبة)
- سبب الرفض الذي أوضحوه في رسالة الرفض
- تاريخ مختصر عن المرض والعلاج اللازم
- لماذا تعتقد أن القرار خاطئ
- ما تطلب أن تفعله خطة الرعاية

4. ما ينبغي عمله بعد ذلك

- سوف يتم إبلاغك كتابياً عن قرار الخطة الصحية، لماذا اتخذوا هذا القرار، وما ينبغي عمله بعد ذلك.
- إذا تم رفض شكواك أو استئنافك، فإنك تحتاج إلى نسخة من رسالة الرفض الثانية. سوف تخبرك هذه الرسالة عن كيفية الطعن إلى المستوى التالي. قد تحتاج إلى إرسال معلومات جديدة مع الاستئناف الثاني الذي يشرح السبب الحالي للرفض.

5. الاستئنافات الخارجية

- إذا كنت قد استخدمت جميع مستويات الاستئناف الداخلية في خطتك الصحية، قد يمكنك تقديم استئناف خارجي إلى إدارة التأمين بولاية كونيتيكت أو كما ترتبه خطتك الصحية.
- يجب أن تقدم استئناف خارجي في غضون 120 يوماً من الحصول على إشعار كتابي من خطتك الصحية بأنك استخدمت جميع الاستئنافات الداخلية.



■ خدماتنا مجانية

اتصل بنا بخصوص أي مشكلة أو أسئلة تتعلق بخطة التأمين الصحي الخاصة بك أو طبيبك/مقدم الرعاية الصحية. بغض النظر عن نوع التأمين الخاص بك، يمكنك استخدام خدماتنا.

■ نحن في صفك

لا نترك أي حالة حتى نستكشف كل حل ممكن.



Office of the
Healthcare
Advocate
STATE OF CONNECTICUT

■ استفد أقصى استفادة من دولاراتك الخاصة بالرعاية الصحية

سوف توفر الوقت

نحن على دراية بمجال الرعاية الصحية، بما في ذلك القوانين واللوائح الفيدرالية وقوانين ولوائح الولاية. لدينا الخبرة للمساعدة في حل مشاكلك. سوف نقوم:

- بالاستماع إليك
- بحث المشكلة
- تحديد أفضل مسار للعمل
- توجيهك ومساعدتك مباشرة من خلال العملية حتى يتم حلها

قد توفر المال

أنت مخول للحصول على مخصصات وخدمات أخرى قد لا تعرفها أو قد لا تفكر في أنك مخول لها.

نحن نعلم:

- ما يحق لك بموجب الخطة الخاصة بك
- كيفية التعرف على الأخطاء في الفواتير وفي معالجة المطالبات
- الطرق الناجحة لاستئناف رفض مطالبة على أساس الضرورة الطبية أو لأسباب أخرى
- طرق حل مشكلة قبل أن تصبح مشكلة مكلفة
- كيفية استرداد نفقات تكون قد دفعتها ولكنك لم تكن مدينا بها.

هل تعلم؟

- حتى تاريخه قامت OHA باستعادة 47,5 مليون دولار للمشاركين في الرعاية الصحية.
- حققت OHA نسبة نجاح 85% في إلغاء رفض شركات التأمين لتغطية التأمين الصحي.

■ استفد أقصى استفادة من خطة الرعاية الصحية الخاصة بك

تعرف على حقوقك

بموجب قانون ولاية كونيتيكت فإن لك حقوق.

يجب أن تشمل التغطية:

- العلاج الطارئ
- الفحوصات الوقائية
- تغطية الصحة العقلية
- وأكثر من ذلك

بموجب القانون الفيدرالي قد يكون لك أيضا حقوق بموجب HIPA ، وقانون عدالة المساواة للصحة النفسية، والإدمان، و COBRA، وقانون الرعاية بأسعار معقولة.

نساعدك على فهم جميع جوانب التأمين الخاص بك بما في ذلك التغطية، والإحالات، وشرح المخصصات ("EOBs")

نصائح

- إذا كنت تفضل طبيب، أو مستشفى، أو مجموعة من الأطباء، يجب أن تسألهم إذا كانوا يشتركون في خطة تري الانضمام إليها.
- إذا كان لديك مرض مزمن أو تتناول أدوية معينة، اسأل عن كيف يمكنك استخدام الخطة للحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

تعرف على خياراتك

إن اختيار الخطة الصحية المناسبة لك ولعائلتك هو قرار هام.

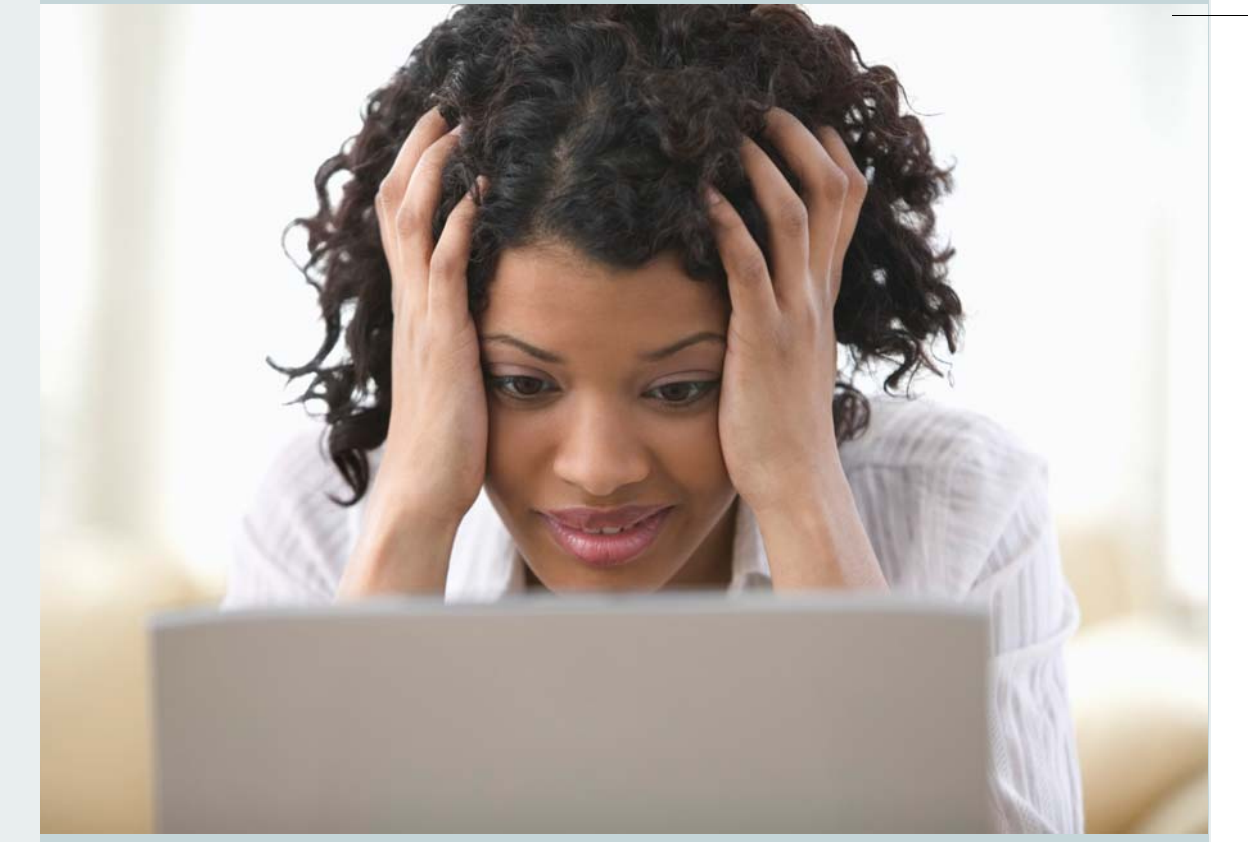
قبل أن تشترك في خطة صحية أو تختار خطة، يجب أن تفهم:

- ما تقوم بوليصة التأمين بتغطيته
- مدى التغطية والمبلغ الذي سوف تدفعه من جيبك
- ما إذا كان سوف يمكنك الوصول إلى أطبانك الحاليين
- ما إذا كان الوصول إلى مقدمي الرعاية الآخرين الذين قد تحتاج إليهم كاف

نساعدك على فهم اختياراتك:

التأمين على أساس الوظيفة من خلالك أنت أو زوجتك، الخطط الصحية الفردية، الخطط الصحية العامة أو الحكومية.

نساعدك على مقارنة الخطط الصحية وخدماتها، وشبكات مقدمي الخدمة (الأطباء، الأخصائيين، المستشفيات، والصيدليات التي تتعامل معها الخطة) والتكاليف.



■ هل قمت في أي وقت مضى ...

- بالبقاء على الهاتف لعدة ساعات مع شركة التأمين الخاصة بك لمحاولة حل مشكلة؟
- تم رفض خدمة أو علاج كنت تعتقد أنه مغطى؟
- شعرت بأنك مغموور في الفواتير الطبية؟
- فقدت وظيفتك وأردت فهم خيارات الرعاية الصحية المتوفرة؟
- وجدت صعوبة في العثور على موفر خدمة يقبل تأمينك؟

تساعدك OHA على الحصول على إجابات عندما تكون في أشد الحاجة إليها.

مهمتنا

OHA هي وكالة ولاية مستقلة تقدم خدمات الدعم للمشاركين في الرعاية الصحية في ولاية كونيتيكت. OHA لا تحل محل تأمينك. نحن نحمل شركات التأمين مسؤولية المساءلة لك، المشترك، ونساعدك على حل مسائل الرعاية الصحية الخاصة بك بنجاح.

للحصول على مساعدة، اتصل بمكتب مدافع الرعاية الصحية
1-866-466-4446 أو قم بزيارة ct.gov/oha