

اعرف حقوقك: الحصول على العلاج لاضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات

أصدرت إدارة الخدمات المالية لولاية نيويورك (DFS) وإدارة الصحة بولاية نيويورك (DOH) قواعد جديدة يجب على شركات التأمين الصحي، بما في ذلك منظمات صيانة الصحة (HMOs)، اتباعها عندما تحتاج إلى علاج لاضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات.

تتطبق هذه القواعد على بوليصيات التأمين الصحي الفردية والجماعية الخاضعة لقوانين ولاية نيويورك، بما في ذلك البوليصيات المُشترأة من خلال سوق التأمين الصحي التابع لولاية نيويورك (New York State of Health Marketplace). لا تنطبق هذه القواعد على خطط أصحاب العمل الممولة ذاتيًا بموجب قانون أمن الدخل التقاعدي للموظفين (ERISA). ستنطبق هذه القواعد على تغطية الرعاية المدارة ضمن برنامج Medicaid، و Child Health Plus، و Essential Plan، و Child Health Plus ابتداءً من 1 يوليو 2025. بالنسبة لجميع بوليصيات التأمين الأخرى، ستتدخل هذه القواعد حيز التنفيذ بشكل مستمر عند تجديد أو شراء بوليصة تأمين في أو بعد 1 يوليو 2025.

إذا كنت مشتركًا في برنامج Medicare، فسوف تنطبق عليك قواعد مختلفة. يمكنك التحقق من مراكز الرعاية الطبية والخدمات الطبية (CMS) عن طريق الاتصال على (800)-MEDICARE، أو مع مركز حقوق الرعاية الطبية على (800) 333-4114 أو www.medicarerights.org.

المواعيد داخل الشبكة الطبية

لديك الحق في زيارة مقدم رعاية صحية للحصول على رعاية اضطراب الصحة العقلية وتعاطي المخدرات بالعيادة الخارجية في الإطار الزمني التالي. لديك أيضًا الحق في طلب موعد شخصي بدلاً من موعد عن بعد.

10 أيام عمل. الموعد الأول مع أخصائي أو منشأة رعاية صحية

7 أيام تقويمية. موعد متابعة بعد الخروج من المستشفى أو غرفة الطوارئ

تحقق من بوليصة التأمين الصحي الخاصة بك للحصول على قائمة بالخدمات المغطاة.

الحصول على المساعدة في العثور على مقدمي الرعاية الصحية لاضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات

يجب أن يكون لدى شركات التأمين موظفين متخصصين يمكنهم مساعدتك في العثور على مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية. يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بكيفية الاتصال بهؤلاء الموظفين بشكل مباشر، بما في ذلك رقم الهاتف، متاحة على موقع الويب الخاص بشركة التأمين الخاصة بك.

سواء كنت تتواصل معنا عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، يجب على شركة التأمين الخاصة بك أن تزودك بقائمة بمقدمي الرعاية الصحية المتاحين داخل الشبكة الطبية في غضون **3 أيام عمل** من طلبك.

إذا كنت ترغب في البحث عن خيارات مقدمي الرعاية الصحية داخل الشبكة الطبية بنفسك، فيمكنك مراجعة دليل مقدمي الرعاية الصحية لدى شركة التأمين الخاصة بك. يجب أن يتضمن دليل مقدمي الرعاية الصحية موقع مقدم الرعاية الصحية، والخدمات المقدمة، وخيارات الرعاية الصحية عن بُعد، واللغات التي يتحدث بها، وأي قيود على الحالات التي يتم علاجها أو الأعمار التي يتم تقديم الخدمات لها، والانتماءات إلى المرافق. إذا كان مقدم الرعاية الصحية عبارة عن منشأة، فيجب أن يوفر الدليل تفاصيل بشأن مستوى الرعاية المقدمة، مثل العيادات الداخلية أو الخارجية أو الإقامة الجزئية في المستشفى.

هل لا تستطيع العثور على مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية لخدمات اضرار الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات؟

إذا لم تتمكن من العثور على مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية قادر على جدولة موعد لك في الإطار الزمني المطلوب خلال 7 أو 10 أيام، ف لديك الحق في طلب الرعاية من مقدم رعاية صحية خارج الشبكة الطبية دون أي تكلفة إضافية عليك. وهذا ما يمكنك فعله:

1. **تقديم شكوى الوصول:** اتصل بشركة التأمين الخاصة بك أو انتقل إلى موقعها الإلكتروني لتقديم شكوى بشأن الوصول إلى مقدم رعاية صحية.
2. **تلقي الرد:** يتعين على شركة التأمين الخاصة بك أن تعمل على مدار 3 أيام عمل للعثور على مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية يمكنه علاج حالتك المحددة ويقع على مسافة معقولة منك (إذا كنت تريد موعدًا شخصيًا). بمجرد أن تتلقى شركة التأمين شكواك، سيتم إعادة تعيين وقت انتظار الموعد. وهذا يعني أن شركة التأمين الخاصة بك يجب أن تجد مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية لفحصك خلال إطار زمني يتراوح بين 7 أو 10 أيام من تاريخ اتصال شركة التأمين الخاصة بك بمقدم الرعاية.
3. **إذا لم يكن مقدم الرعاية الصحية داخل الشبكة الطبية متاحًا:** يجب أن توافق شركة التأمين الخاصة بك على إحالتك إلى مقدم رعاية صحية خارج الشبكة الطبية ويستوفي المتطلبات المذكورة أعلاه ولا يفرض أسعارًا مفرطة أو غير معقولة.

التكاليف من الأموال الخاصة

بالنسبة للمواعيد داخل الشبكة الطبية، لن يكون هناك أي تغيير في التكاليف التي تدفعها من أموالك الخاصة. وإذا لم تتمكن من الوصول إلى الرعاية داخل الشبكة الطبية في الإطار الزمني المطلوب، ووافقت شركة التأمين الخاصة بك على إحالتك إلى رعاية خارج الشبكة الطبية، فإن الدفعة المشتركة والتأمين المشترك والمبلغ المستقطع لزيارة مقدم الرعاية الصحية خارج الشبكة الطبية سيكون هو نفسه كما لو كنت تزور مقدم رعاية صحية داخل الشبكة الطبية.

إذا كنت تعتقد أن حقوقك قد تم انتهاكها: تقديم شكوى

إذا لم تتبع شركة التأمين الخاصة بك هذه القواعد، فيجب عليك تقديم طعن إلى شركة التأمين الخاصة بك وكذلك تقديم شكوى إلى الجهات التنظيمية الحكومية، على النحو التالي:

- إذا كان لديك تغطية **Medicaid** أو **Essential Plan** أو **Child Health Plus**، فقم بتقديم شكوى إلى وزارة الصحة على الرقم 2831-541 (800) Medicaid، أو 206-8125 (800) Medicaid Managed Care، أو 698-4543 (800) أو محليًا على الرقم 473-0566 (518) Child Health Plus، و 355-5777 (855) لتغطية Essential Plan. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم شكوى إلى وزارة الصحة على www.health.ny.gov/health_care/managed_care/complaints أو عن طريق الاتصال بالرقم 342-3736 (800).
- إذا كنت مشمولاً بأي خطة تأمين صحي غير المذكورة أعلاه، فيمكنك تقديم شكوى إلى إدارة الخدمات المالية لولاية نيويورك عبر الإنترنت على www.dfs.ny.gov/complaint أو عن طريق الاتصال بالرقم 342-3736 (800). ستعمل إدارة الخدمات المالية لولاية نيويورك مع شركة التأمين الخاصة بك لحل شكواك أو إحالتها إلى وكالة حكومية أخرى، إذا لزم الأمر.
- إذا كانت لديك أسئلة، أو تحتاج إلى مساعدة، أو تريد تقديم شكوى أو طعن، فيمكنك أيضًا طلب المساعدة من أمين المظالم المستقل للصحة السلوكية في نيويورك. يمكن الوصول إلى خط المساعدة الخاص بمشروع الوصول إلى الرعاية الصحية لاضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات (CHAMP) التابع للصحة المجتمعية عن طريق الاتصال بالرقم 614-5400 (888) من الاثنين إلى الأربعاء، من الساعة 9 صباحًا حتى 7 مساءً أو من الخميس إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 4 مساءً أو عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى ombuds@oasas.ny.gov.

للحصول على مزيد من المعلومات حول متطلبات التغطية والحماية الخاصة باضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات، تفضل بزيارة موقع إدارة الخدمات المالية لولاية نيويورك على www.dfs.ny.gov/behavioralhealth.



Department of
Financial Services

Department
of Health

Office of
Mental Health

Office of Addiction
Services and Supports