

# من التغطية إلى الرعاية الصحية



## خطة لرعاية

## وصحة

## أفضل



خطوة 8: خطوات ما بعد الزيارة

# خطك للاستمتاع بصحة جيدة

## البداية من هنا



# 1

صحتك قبل كل شيء

- البقاء بصحة جيدة أمر مهم لك ولذويك.
- حافظ على نمط حياة صحي في البيت والعمل والمجتمع.
- احرص على إجراء الفحوصات الطبية الموصى بها ومتابعة الحالات المزمنة.
- احتفظ بجميع المعلومات الصحية في مكان واحد.



# 2

فهم طبيعة التغطية الصحية

- تحقق من خطتك التأمينية أو برنامج المساعدة الطبية (Medicaid) أو برنامج التأمين الصحي للأطفال (CHIP) الخاصة بالولاية لمعرفة الخدمات المشمولة.
- اطلع على التكاليف المطلوبة منك (الأقساط التأمينية، أو مبالغ السداد المشترك، أو المبالغ المقطوعة، أو التأمين المشترك).
- اعرف الفرق بين مقدمي الرعاية المتعاقدين مع شركة التأمين وغير المتعاقدين معها.



# 4

العثور على مقدم رعاية

- اسأل أهل الثقة و/أو ابحث عبر الإنترنت.
- راجع قائمة مقدمي الرعاية الواردة في الخطة.
- إذا خُصص لك مقدم رعاية معين، فُيرجى الاتصال بخطة التأمين إذا كنت ترغب في تغييره.
- إذا كنت مسجلاً في برنامج Medicaid أو CHIP، فُيرجى الاتصال ببرنامج الولاية الخاص بك للحصول على مساعدة.



# 3

معرفة أماكن تقديم الرعاية

- توجه إلى قسم الطوارئ في حالة تعرض الحياة للخطر.
- تفضل الرعاية الأولية عندما تكون الحالة غير طارئة.
- اعرف الفرق بين الرعاية الأولية ورعاية الطوارئ.

### تحديد موعد

- اذكر ما إذا كنت مريضًا جديدًا أو قمت بزيارة المكان في السابق.
- قدم اسم خطتك التأمينية واسأل ما إذا كان المكان يقبل هذه الخطة التأمينية.
- أخبرهم باسم مقدم الرعاية الذي ترغب في زيارته وسبب موعد الزيارة.
- اسأل عن الأيام والأوقات المناسبة لك.



### الاستعداد للزيارة

- أحضر معك بطاقتك التأمينية.
- تعرّف على التاريخ الصحي لعائلتك وأعد قائمة بأيّ أدوية تتناولها.
- أحضر قائمة بالأسئلة والأمور التي ترغب في مناقشتها، ودرّج ملاحظات خلال الزيارة.
- اصطحب معك شخص لمساعدتك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.



### تحديد ما إذا كان مقدم الرعاية مناسبًا لك

- هل شعرت براحة تجاه مقدم الرعاية الذي قابلته؟
- هل تمكنت من التواصل مع مقدم الرعاية واستيعاب ما يقوله؟
- هل شعرت أنه باستطاعتك أنت ومقدم الرعاية اتخاذ قرارات صائبة معًا؟
- تذكر: لا بأس من تغيير مقدم الرعاية!



إذا كنت ترغب في تغيير مقدم الرعاية، فارجع إلى الخطوة الرابعة.



### خطوات ما بعد الزيارة

- اتبع تعليمات مقدم الرعاية.
- اصرف أيّ وصفات طبية يكتبها لك مقدم الرعاية، وتناول الأدوية حسب الإرشادات.
- حدد موعد لزيارة متابعة إذا كنت بحاجة إليها.
- راجع بيان شرح المزايا والخدمات وسدد الفواتير الطبية.
- تواصل مع مقدم الرعاية أو خطة التأمين الصحي أو الوكالة المختصة ببرنامج Medicaid أو CHIP بالولاية لطرح أية استفسارات.



# 8 خطوات ما بعد الزيارة.



**الآن وبعد أن عثرت على مقدم الرعاية وقمت بزيارتك الأولى، أين ستذهب بعد ذلك؟**

ستقوم بزيارة مقدم الرعاية الأولية لتلقي الرعاية الوقائية الموصى بها والمساعدة في متابعة الحالات المزمنة، بالإضافة إلى أنك ستزوره عندما تشعر بالمرض. حتى لو زرت اختصاصي لتلقي خدمة أو فحص حالة معينة، سترجع دائمًا إلى مقدم الرعاية الأولية.

اطلب من مقدم الرعاية أو العاملين إخطارك بموعد زيارتك القادمة أو موعد الفحوصات الطبية الموصى بها. وحدد موعدًا لهذه الزيارة في أقرب وقت ممكن ودونه في مكان يتسنى لك تذكره أو في الجزء الخلفي من هذا الكتيب.

إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بين الزيارات، اتصل بمقدم الرعاية. حيث يمكن لمقدم الرعاية المساعدة في الإجابة على الأسئلة التي تجول بخاطرك بشأن صحتك وعافيتك وتنظيم أي أدوية تتناولها.



احرص على اتباع توصيات مقدم الرعاية. على سبيل المثال، إذا طلب منك الذهاب إلى اختصاصي، فهل طلبت تحديد موعد؟

إذا لم تطلب تحديد موعد، فهل هذا بسبب:

أنك نسيت. هل تحتاج إلى تذكير؟ يُرجى وضعه في التقويم لديك، أو استخدام تطبيق على الهاتف الذكي.

أنك لم تفهم ما كان يفترض عليك فعله. اتصل بمقدم الرعاية. اطرح عليه أسئلة حتى تستوعب ما لا تفهمه، مع تدوين ملاحظات. فكّر في إحضار شخص تثق به ليرافقك في زيارتك المقبلة.

أنك كنت مشغولاً للغاية. تذكر أن صحتك مقدمة على كل شيء، فتحرك بسرعة. يعمل بعض مقدمي الرعاية لساعات متأخرة في اليوم أو خلال عطلة نهاية الأسبوع.

لم تستطع مادياً. إذا كنت قلقاً إزاء عدم استطاعتك تحمل نفقات رعايتك، قد يكون هناك طرقاً لخفض التكلفة. فبإمكان مقدم الرعاية منحك أدوية بسعر أرخص، أو قد تكون أنت مؤهلاً لبرامج تساعد في تكاليفك. استفسر عنها.

أنك لم تشعر أنك تُعامل باحترام وكرامة. إذا كانت طريقة مقدم الرعاية أو العاملين بالعيادة في الحديث أو التصرف تجعلك لا ترغب في العودة أو الاستماع لهم، يُرجى الإفصاح ذلك أو التفكير في تغيير مقدم الرعاية. سيعاملك مقدم الرعاية المناسب باحترام، وسيلبي احتياجاتك من حيث اللغة والثقافة والقدرة الحركية وغيرها.

أنك شعرت بالخوف. ينتاب الكثيرين القلق إزاء تلقي أخبار سيئة. تذكر أنه بتلقي الرعاية الوقائية المناسبة لك، فمن المرجح أن يكتشف مقدم الرعاية المرض أو المشكلة في وقت مبكر ويساعدك في التحسن بشكل أسرع.



## قراءة بيان شرح المزايا والخدمات (EOB)

بعد زيارة مقدم الرعاية، قد تتلقى بيان شرح المزايا والخدمات المقدم من شركة التأمين. ويعتبر هذا البيان بمثابة نظرة عامة عن المصاريف الإجمالية لزيارتك والمبلغ المطلوب منك ومن خطة التأمين الصحي دفعه. لا يمثل بيان شرح المزايا والخدمات فاتورة، بل يساعدك على التأكد من أنك أنت وعائلتك المستفيدين الوحيدين من التغطية التأمينية. قد تحصل على الفاتورة من مقدم الرعاية بصورة منفصلة.

### فيما يلي مثال يوضح بيان شرح المزايا والخدمات

قد يوجد رقم خدمة عملاء خطة التأمين أو الوكالة المختصة ببرامج Medicaid أو برنامج CHIP بجانب شعار الخطة أو على الجزء الخلفي من بيان شرح المزايا والخدمات.

### بيان شرح المزايا والخدمات (EOB)

خدمة العملاء: 1-800-123-4567



اسم العضو:  
العنوان:  
المدينة، الولاية، الرمز البريدي:

تاريخ البيان: XXXXXX  
رقم الوثيقة: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

هذا ليس فاتورة

رقم المجموعة: XXXXXX معرف الهوية: XXXXXXXX المجموعة: ABCDE رقم المجموعة: XXXXXX

اسم المريض: رقم المطالبة: XXXXXXXXXXXX مقدم الرعاية: رقم الدفع: XXXXXXXX تاريخ الدفع: XXXXXXXX تاريخ الاستلام: رقم الدفع: XXXXXXXX

التكلفة الإجمالية للمطالبة			مسؤوليتك			الرسوم التي يفرضها مقدم الرعاية عليك		تفاصيل المطالبة			
7	6	4	3	2	1	رقم السطر	تاريخ الخدمة	وصف الخدمة	حالة المطالبة	مصاريف مقدم الرعاية	المصاريف المسموح بها
كود الملاحظة	المبلغ المستحق عليك	المبلغ المدفوع من قبل شركة التأمين	المبلغ المقطوع	المبلغ المشترك	المبلغ المشترك	1	-3/20/14 3/20/14	الرعاية الطبية	المدفوع	\$31.60	\$2.15
رصيد مدفوعات الأقساط	\$0.00	\$2.15	\$0.00	\$0.00	\$0.00	2	-3/20/14 3/20/14	الرعاية الطبية	المدفوع	\$375.00	\$118.12
رصيد مدفوعات الأقساط	\$35.00	\$83.12	\$0.00	\$0.00	\$35.00			الإجمالي		\$406.60	\$120.27
	\$35.00	\$85.27	\$0.00	\$0.00	\$35.00						

كود الملاحظة: رصيد مدفوعات الأقساط - عندما يتجاوز المبلغ المقيد بالفاتورة الحد الأقصى الذي يسمح به تأمين المدفوعات. ويكون السداد عن المبلغ المسموح به.

احرص على دفع الفواتير والاحتفاظ بالمستندات. لن يوافق بعض مقدمي الرعاية على مقابلتك إذا لم تدفع الفواتير الطبية. ويمكنك استخدام الإنترنت للبحث عن معلوماتك الصحية، مثل نتائج الفحوصات والاختبارات أو الأدوية الموصوفة. ويمكن أن يساعدك هذا في العناية بمتابعة صحتك.

## الطعون والشكاوى

إذا كانت لديك شكوى أو لست راضٍ عن رفض تغطية مطالبات تشملها خطة التأمين الصحي، حينئذ يمكنك تقديم طعن أو رفع شكوى. لطح أسئلة متعلقة بحقوقك أو للحصول على المساعدة، يمكنك الاتصال بخطة التأمين أو برنامج Medicaid أو برنامج CHIP بالولاية. إذا كنت تعتقد أنك تحملت رسوم فحوصات أو خدمات من المفترض تشملها تغطيتك، فاحفظ بالفاتورة واتصل برقم الهاتف الموجود على بطاقتك التأمينية أو وثائق الخطة على الفور. وتمتلك شركات التأمين مراكز دعم واتصالات لمساعدة أعضاء الخطة.

**5 المدفوع له** هو الشخص الذي يتلقى أي تعويض عن دفع مبلغ يزيد عن قيمة المطالبة

**6 المبلغ المستحق عليك** هو المبلغ الذي يتعين على المريض أو عضو خطة التأمين سداه بعد قيام شركة التأمين بدفع كل شيء آخر. قد تكون سددت جزءاً من هذا المبلغ بالفعل، وقد لا يتم خصم المبالغ المدفوعة مباشرة إلى مقدم الرعاية من هذا المبلغ.

**7 كود الملاحظة** هو ملاحظة من خطة التأمين توضح المزيد حول التكاليف والمصاريف والمبالغ التي تم سداها مقابل زيارتك.

**1 وصف الخدمة** هو وصف لخدمات الرعاية الصحية التي تلقيتها، مثل الزيارة الطبية أو الاختبارات المعملية أو الفحوصات.

**2 مصاريف مقدم الرعاية** هي المبلغ الذي يقدم به مقدم الرعاية فاتورة مقابل زيارتك.

**3 المصاريف المسموح بها** هي المبلغ الذي يسترده مقدم الرعاية؛ وقد يختلف هذا المبلغ باختلاف رسوم مقدم الرعاية.

**4 المبلغ المدفوع من قبل شركة التأمين** هو المبلغ الذي تدفعه خطة التأمين إلى مقدم الرعاية.

اتصل بخطة التأمين الصحي إذا كان لديك استفسارات حول بيان شرح المزاي والخدمات.

رقم منتج CMS  
2015 يناير 11845-ARB

