



# Manyèl pou Manm yo pou Lane 2026

Manyèl Diamond State Health Plan (DSHP) / Timoun An Sante Delaware (DHCP)



**DelawareFirstHealth.com**

**1-877-236-1341**

**TTY: 711 (Pwoblèm pou Tande)**

CAD\_4913968\_CRE State Approved 12082025  
©2026 Delaware First Health

750 Prides Crossing  
Suite 200  
Newark, DE 19713

4914646\_DE6CADMHBCRE\_M\_DSHP  
Caid-MHB-DSHP-DE-Cre-01012026





# TABDÈMATYÈ

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>BYENVINI NAN DELAWARE FIRST HEALTH .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>NIMEWO TELEFÒN ENPÒTAN .....</b>             | <b>5</b>  |
| <b>FÒMA ALTÈNATIF .....</b>                     | <b>6</b>  |
| Sèvis Entèpretasyon ak Tradiksyon .....         | 6         |
| Sèvis ak Asistans Oksilyè .....                 | 7         |
| <b>GLOSÈ TÈM .....</b>                          | <b>7</b>  |
| <b>KÒMANSE .....</b>                            | <b>7</b>  |
| Kat idantifikasyon (ID) Manm Ou An.....         | 7         |
| Konfigire Kont Manm Anliy Ou An.....            | 9         |
| Fason pou Jwenn Èd.....                         | 10        |
| Defansè Manm Yo .....                           | 10        |
| Konsèy Konsiltatif Manm .....                   | 10        |
| <b>DWA AK RESPONSABLITE YO .....</b>            | <b>11</b> |
| Dwa ak Responsablite Manm Yo.....               | 11        |
| Responsablite Manm yo.....                      | 12        |
| Fason Pou Deklare Chanjman .....                | 12        |
| Fwod, Gaspiyaj, ak Abi .....                    | 13        |
| <b>FASON POU UTILIZE AVANTAJ OU YO .....</b>    | <b>13</b> |
| Avantaj Delaware First Health yo .....          | 13        |
| Kopeman .....                                   | 14        |
| Olye de Sèvis.....                              | 15        |
| Kowòdinasyon Avantaj .....                      | 16        |
| Pake Avantaj DSHP.....                          | 16        |
| Avantaj Vizyon ak Dantè .....                   | 23        |
| Kowòdinasyon Swen.....                          | 24        |
| Sèvis Swen Konpòtmantal.....                    | 25        |
| Avantaj ki Gen Valè Ajoute yo .....             | 26        |
| Pwogram Rekonpans My Health Pays® .....         | 29        |
| Avantaj Leta Garanti Yo .....                   | 31        |
| Transpò Medikal Ki Pa Ijans .....               | 35        |
| Pwogram Medyasyon Pou Swen Alontèm .....        | 35        |
| Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSS).....               | 36        |



|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Otorizasyon Alavans.....                                                                 | 38        |
| Sèvis Ki Pa Kouvri Yo .....                                                              | 39        |
| <b>FOUNISÈ OU YO .....</b>                                                               | <b>40</b> |
| Fason pou Jwenn yon Founisè .....                                                        | 40        |
| Dwa pou Chwazi yon Founisè.....                                                          | 41        |
| Founisè Swen Prensipal Ou An (PCP) .....                                                 | 41        |
| Nòm pou Randevou.....                                                                    | 43        |
| Fason Pou Jwenn yon Dezyèm Opinyon.....                                                  | 44        |
| Swen Espesyalize.....                                                                    | 45        |
| Sèvis Lopital yo .....                                                                   | 45        |
| Fason pou Resevwa Swen Andeyò Rezo Ou an.....                                            | 45        |
| Jwenn Swen Andeyò Etazini .....                                                          | 46        |
| <b>IJANS AK SWEN IJAN .....</b>                                                          | <b>46</b> |
| Kisa yon Ijans Ye?.....                                                                  | 46        |
| Kisa Swen Ijan Ye?.....                                                                  | 47        |
| Fason pou Resevwa Swen Ijan .....                                                        | 47        |
| Founisè Swen Ijan .....                                                                  | 48        |
| <b>TELESANTE .....</b>                                                                   | <b>48</b> |
| <b>SWEN MATÈNITE .....</b>                                                               | <b>49</b> |
| Swen Doula.....                                                                          | 49        |
| Avantaj nitrisyon apre akouchman .....                                                   | 50        |
| Resous ak soutyen pou alètman .....                                                      | 50        |
| Pwogram Vizit Lakay .....                                                                | 50        |
| Delaware First Health Start Smart for Your Baby® — Yon Pwogram Jesyon Swen Matènite..... | 50        |
| <b>PLANIN FAMILYAL .....</b>                                                             | <b>50</b> |
| <b>DEPISTAJ, DYAGNOSTIK AK TRETMAN PREKÒS AK PERYODIK (EPSDT) .....</b>                  | <b>51</b> |
| <b>AVANTAJ MEDIKAMAN SOU PRESKRIPSYON OU YO .....</b>                                    | <b>52</b> |
| Apwopo Medikaman Sou Preskripsyon .....                                                  | 52        |
| Fason pou Jwenn yon Medikaman Sou Preskripsyon.....                                      | 53        |
| Medikaman Sou Preskripsyon Ki Garanti Yo.....                                            | 54        |
| Otorizasyon Alavans pou Kèk Medikaman Sou Preskripsyon .....                             | 54        |
| Kopeman Medikaman Preskripsyon.....                                                      | 55        |
| Pwogram Pri Fiks pou Manm yo .....                                                       | 55        |



|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Atik San Preskripsyon ki Amelyore (OTC) .....                                                                        | 56        |
| <b>DOLEYANS YO AK KONTESTASYON YO .....</b>                                                                          | <b>56</b> |
| Doleyans.....                                                                                                        | 56        |
| Kontestasyon .....                                                                                                   | 58        |
| Odyans San Patipri Eta a.....                                                                                        | 61        |
| <b>KALITE SWEN .....</b>                                                                                             | <b>62</b> |
| Enkyetid sou Kalite Swen .....                                                                                       | 62        |
| Kisa yon Enkyetid sou Kalite Swen ye? .....                                                                          | 62        |
| Fason Nou Jere Enkyetid sou Kalite Swen yo .....                                                                     | 62        |
| Kisa Revizyon Pa Pwofesyonèl ki nan Menm Domèn ye? .....                                                             | 62        |
| Fòmasyon Ekip Nou An .....                                                                                           | 62        |
| Fason Pou Rapòte Yon Enkyetid .....                                                                                  | 62        |
| <b>FASON POU CHANJE PLAN OU AN .....</b>                                                                             | <b>63</b> |
| Transfè Bon Koz .....                                                                                                | 63        |
| Enskripsyon Lib Chak Ane .....                                                                                       | 63        |
| Enskripsyon Ou An.....                                                                                               | 63        |
| Pousuit Swen.....                                                                                                    | 64        |
| <b>LÒT ENFÒMASYON SOU PLAN AN .....</b>                                                                              | <b>65</b> |
| Konfidansyalite .....                                                                                                | 65        |
| Nouvo Teknoloji.....                                                                                                 | 65        |
| Direktiv Alavans (Testaman Lavi) .....                                                                               | 65        |
| Deklarasyon sou Responsablite yon Pati Tyè (TPL) .....                                                               | 66        |
| Fason pou Deklare Abi, Neglijans oswa Eksplwatasyon Yon Moun Sispèk<br>Ki fèt Sou Timoun ak sou Adilt Depandan ..... | 66        |
| Ensidan Grav .....                                                                                                   | 66        |
| <b>ANPLASMAN SWEN IJAN YO.....</b>                                                                                   | <b>67</b> |
| Konte New Castle .....                                                                                               | 67        |
| Konte Kent.....                                                                                                      | 69        |
| Konte Sussex.....                                                                                                    | 69        |
| Maryland .....                                                                                                       | 71        |
| <b>GLOSÈ TÈM .....</b>                                                                                               | <b>72</b> |
| Deklarasyon Non-Diskriminasyon .....                                                                                 | 75        |
| Avi sou Pratik Konfidansyalite yo .....                                                                              | 79        |



## BYENVINI NAN DELAWARE FIRST HEALTH

Delaware First Health se yon òganizasyon swen jere Medicaid (MCO). Sa vle di nou jere swen moun yo nan Delaware ki enskri nan Medicaid. Nou travay ak founisè, klinik ak lopital pou bay ou menm ak fanmi w swen nou bezwen an.

Manyèl sa a se pral gid ou pou tout avantaj ak tout sèvis Medicaid ki disponib pou ou yo. Si ou genyen nenpòt kesyon konsènan enfòmasyon ki nan manyèl sa a, oswa konsènan avantaj Medicaid ou yo, tanpri rele Sèvis pou Manm nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) oswa vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

**English:** If you need this in another language, oral interpretation, auxiliary aids and services, or an alternative format call us.

**Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711).**

**Español (Spanish):** Si necesita esto en otro idioma o en un formato alternativo, o si necesita interpretación oral o servicios y dispositivos auxiliares, llámenos.

**Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711).**

**中文 (Chinese):** 如您需要以其他語言、口譯、輔助工具和服務或其他文件格式檢閱此資訊, 請致電我們。

**Delaware First Health : 1-877-236-1341 (TTY: 711)。**

**Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole):** Si w bezwen sa a nan yon lòt lang, entèpretasyon oral, èd ak sèvis oksilyè, oswa nan yon lòt fòm, rele nou.

**Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711).**



# NIMEWO TELEFÒN ENPÒTAN

Si ou an danje oswa ou bezwen swen medikal touswit, rele 911. Nan ka ijans pou konpòtman oswa sante mantal, rele 988, Liy Nasyonal pou Prevansyon Suisid la.

## Liy pou Asistans Delaware First Health lan

| Sèvis:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Enfòmasyon Kontak:               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Sèvis pou Manm yo:</b><br><b>Lendi-Vandredi, 8 a.m. jiska 7 p.m. Rele nimewo sa a pou tout bezwen Sèvis pou Manm yo , tankou:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesyon sou avantaj yo.</li> <li>• Asistans pou chanje oswa chwazi yon founisè pou swen primè (PCP).</li> <li>• Sèvis vizyon ak dantè.</li> <li>• Sèvis famasi.</li> <li>• Defansè Manm yo.</li> </ul> | <b>1-877-236-1341 (TTY: 711)</b> |
| <b>Nimewo Konsèy Enfimye 24 sou 24:</b><br>Liy Konsèy Enfimye nou an pare pou reponn kesyon sante w 24 sou 24, sèt jou sou sèt — chak jou nan ane a.                                                                                                                                                                                                                                | <b>1-877-236-1341 (TTY: 711)</b> |
| <b>Kowòdinasyon Swen/Jesyon Ka:</b><br>Lendi jiska Vandredi, 8 a.m. jiska 5 p.m. Kowòdinasyon ak jesyon swen fè pati avantaj ou yo epi yo bay ou li gratis.                                                                                                                                                                                                                         | <b>1-877-236-1341 (TTY: 711)</b> |

## Liy dirèk gratis pou Sante Mantèl ak Konpòtman Delaware

| Sèvis:                                                                                                    | Enfòmasyon Kontak:    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Liy Asistans Nò Delaware.</b>                                                                          | <b>1-800-652-2929</b> |
| <b>Liy Asistans Sid Delaware.</b>                                                                         | <b>1-800-345-6785</b> |
| <b>Depatman Sèvis Delaware pou Timoun, Jèn ak Fanmi yo (DSCYF) Soutyen pou Jèn lè gen difikilte 24/7.</b> | <b>1-800-969-4357</b> |



| Delaware Medicaid ak Sèvis Asistans Medikal yo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Sèvis:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Enfòmasyon Kontak:    |
| <b>Sèvis transpò medikal ki pa ijans:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Tanpri kontakte ModivCare pou èd pou planifye transpò medikal ki pa ijans (NEMT). Ou dwe rele 72 èdtan alavans pou pwograme yon randevou transpò.</li><li>Pou plis enfòmasyon, vizite <b><a href="https://dhss.delaware.gov/dmma/medical.html">dhss.delaware.gov/dmma/medical.html</a></b>.</li></ul> | <b>1-866-412-3778</b> |
| <b>Divizyon Sèvis Sosyal (DSS) ak Divizyon Medicaid ak Asistans Medikal (DMMA) Inite Relasyon ak Kliyan yo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Inite Relasyon Kliyantèl lan bay enfòmasyon jeneral, referans ak asistans pou aplikan, kliyan, manm pèsonèl DMMA ak Divizyon Sèvis Sosyal yo ak lòt moun k ap mande enfòmasyon sou avantaj ak sèvis Medicaid yo.</li></ul>      | <b>1-866-843-7212</b> |
| <b>Manadjè Avantaj Sante Medicaid yo:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Ede w enskri nan yon òganizasyon swen ki jere (MCO) epi konprann avantaj ou yo.</li></ul>                                                                                                                                                                                                             | <b>1-800-996-9969</b> |

## FÒMA ALTÈNATIF

### Sèvis Entèpretasyon ak Tradiksyon

Nou bay sèvis entèpretasyon oral nan TOUT lang, gratis. Epitou nou bay materyèl enprime ki tradwi nan lang sa yo, gratis, lè ou mande yo:

- Espanyòl
- Gujarati
- Italyen
- Tagalòg
- Arab
- Chinwa
- Fransè
- Vyetnamyen
- Hindi
- Telugu
- Kreyòl Ayisyen
- Koreyen
- Alman
- Ourdou
- Olanndè

**Rele Sèvis pou Manm yo nan 1-877-236-1341 (TTY: 711) pou jwenn tout sèvis sa yo san ou pa peye anyen:**

- Sèvis entèprèt imedya nan telefòn.
- Entèpretasyon nan vizit doktè ou yo, avèk yon preyavi senk jou ouvrap omwen.
- Manyèl pou manm sa a ak tout lòt materyèl alekri yo nan lang ou prefere a.



## Sèvis ak Asistans Oksilyè

Nou pral bay dokiman ki ekri nan fòm altènatif ak/oswa avèk asistans oksilyè, san ou pa peye anyen, lè yo mande yo.

Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Nou la pou ou lendi jiska vandredi, soti 8 a.m. jiska 7 p.m., Lè Nòm al Lès si ou bezwen sèvis entèpretasyon oswa sèvis tradiksyon, oswa èd ak sèvis oksilyè.

## GLOSÈ TÈM

Si w bezwen èd pou w konprann nenpòt nan mo yo itilize nan manyèl sa a, ou ka jwenn glosè tèm yo nan do manyèl sa a. Eritou ou ka rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn èd.

## KÒMANSE

### Kat idantifikasyon (ID) Manm Ou An

Lè ou enskri, Delaware First Health ap voye kat idantifikasyon (ID) manm ou an bay ou nan lapòs. Pote kat idantifikasyon (ID) ou avèk ou nan tout randevou medikal ou yo. Montre kat ou an avèk pèsone biwo a lè ou anrejistre pou randevou w la.

**Kat idantifikasyon (ID) Delaware First Health ou an pou DSHP a ap gen enfòmasyon ki anba yo. Kat aktyèl ou an kapab sanble diferan de egzanp sa a.**

#### Fas:

|                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                       |  | <b>Diamond State Health Plan</b>                                                                                                            |  |
| SAMPLE A SAMPLE<br>Member ID#: 1234567890<br>DOB: 01/01/19999<br>RXBIN: 003858<br>RXPCN: DSHP<br>RXGROUP: 2ECA                        |  | PCP Name:<br>Allison Smith<br>PCP Phone Number:<br>1-302-123-4567                                                                           |  |
| For a full list of copays and exceptions visit: <a href="http://www.DelawareFirstHealth.com">www.DelawareFirstHealth.com</a> .        |  |                                                                                                                                             |  |
| <b>Member Copays:</b><br>Provider Visit: \$0;<br>Preventative Visit: \$0;<br>Adult Dental Visit: \$3;<br>Inpatient Hospital Stay: \$0 |  | <b>Prescriptions:</b><br>\$10.00 or less = \$0.50<br>\$10.01 to \$25.00 = \$1.00<br>\$25.01 to \$50.00 = \$2.00<br>\$50.01 or more = \$3.00 |  |

#### Do:

|                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>IMPORTANT CONTACT INFORMATION</b>                                                                                                                                                                                                      |  | <a href="http://www.DelawareFirstHealth.com">www.DelawareFirstHealth.com</a>                                                |  |
| • <b>Member Services, 24/7 Nurse Line, Behavioral Health Line:</b> 1-877-236-1341 (TTY: 711)<br>• <b>Providers:</b> 1-877-236-1341<br>• <b>Pharmacy Services:</b> 1-833-236-1887 (TTY: 711)<br>• <b>Dental:</b> 1-877-236-1341 (TTY: 711) |  | <b>Diamond State Health Plan</b>                                                                                            |  |
| <b>Medical Claims:</b><br>Delaware First Health<br>P.O. Box 8001<br>Farmington, MO 63640                                                                                                                                                  |  | <b>Pharmacy Paper Claims:</b><br>Pharmacy Services<br>Member Reimbursements<br>P.O. Box 989000<br>West Sacramento, CA 95798 |  |
| In case of an emergency, call 911 or go to the closest emergency room. After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible.                                                                                             |  |                                                                                                                             |  |



Kat idantifikasyon (ID) Delaware First Health ou an pou DSHP Plus ka diferan de egzanp sa a.

**Fas:**

|                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                             |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                      |  | <b>Diamond State Health Plan-Plus</b>                                                                                                       |  |
| SAMPLE A SAMPLE<br>Member ID#: 23456789012<br>DOB: 01/01/2000<br>RXBIN: 003858<br>RXPCN: DSHP<br>RXGROUP: 2ECA                        |  | PCP Name:<br>NOT ASSIGNED<br>PCP Phone Number:<br>1-877-236-1341                                                                            |  |
| For a full list of copays and exceptions visit: <a href="http://www.DelawareFirstHealth.com">www.DelawareFirstHealth.com</a> .        |  |                                                                                                                                             |  |
| <b>Member Copays:</b><br>Provider Visit: \$0;<br>Preventative Visit: \$0;<br>Adult Dental Visit: \$3;<br>Inpatient Hospital Stay: \$0 |  | <b>Prescriptions:</b><br>\$10.00 or less = \$0.50<br>\$10.01 to \$25.00 = \$1.00<br>\$25.01 to \$50.00 = \$2.00<br>\$50.01 or more = \$3.00 |  |

**Do:**

|                                                                                                                                               |  |                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>IMPORTANT CONTACT INFORMATION</b>                                                                                                          |  | <a href="http://www.DelawareFirstHealth.com">www.DelawareFirstHealth.com</a>                                                |  |
| • <b>Member Services, 24/7 Nurse Line, Behavioral Health Line:</b> 1-877-236-1341 (TTY: 711)                                                  |  | <b>Diamond State Health Plan-Plus</b>                                                                                       |  |
| • <b>Providers:</b> 1-877-236-1341                                                                                                            |  |                                                                                                                             |  |
| • <b>Pharmacy Services:</b> 1-833-236-1887 (TTY: 711)                                                                                         |  |                                                                                                                             |  |
| • <b>Dental:</b> 1-877-236-1341 (TTY: 711)                                                                                                    |  |                                                                                                                             |  |
| <b>Medical Claims:</b><br>Delaware First Health<br>P.O. Box 8001<br>Farmington, MO 63640                                                      |  | <b>Pharmacy Paper Claims:</b><br>Pharmacy Services<br>Member Reimbursements<br>P.O. Box 989000<br>West Sacramento, CA 95798 |  |
| In case of an emergency, call 911 or go to the closest emergency room. After treatment, call your PCP within 24 hours or as soon as possible. |  |                                                                                                                             |  |

Lè w resevwa kat ou a, tanpri konfime ke non w ak dat nesans ou kòrèk.

Tanpri verifiye ke PCP ki nan lis la se sa ke ou te chwazi a. PCP ou an se yon doktè, yon enfimiyè, oswa yon asistan medikal (PA), ki founi, planifye. epi/oswa ede w jwenn swen sante.

Si ou te chwazi yon PCP pandan enskripsyon Medicaid ou an, enfòmasyon sou PCP ou an ap mansyone sou Kat idantifikasyon (ID) ou an. Si ou pa te chwazi yon PCP, ou ap genyen 30 jou sivil apati Dat Enskripsyon Ou An Aplikab la pou chwazi yon PCP. Si ou bezwen èd pou chwazi yon PCP, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

Ou ka vizite pòtay sekirize pou manm nou an tou nan **Member.DelawareFirstHealth.com** pou chwazi oswa chanje PCP ou. Si w pa chwazi yon PCP nan 30 jou sivil, n ap chwazi youn pou ou epi n ap voye yon nouvo kat idantifikasyon (ID) pou ou.

**Kat idantifikasyon (ID) manm ou an se prèy ki di ou se yon manm Delaware First Health. Montre kat idantifikasyon (ID) sa a chak fwa ou bezwen swen. Sa genyen ladan:**

- Randevou medikal yo.
- Swen ijant.
- Randevou pou zye yo.
- Randevou sante konpòtmantal yo.
- Vizit nan ijans yo.
- Pase pran preskripsyon yo nan famasi a.

Nenpòt lè ou resevwa yon nouvo kat idantifikasyon (ID) pou manm nan men nou, tanpri detwi ansyen kat ou an. Si ou pèdi kat idantifikasyon (ID) manm Delaware First Health ou an oswa ou pa te resevwa youn, nou ka ranplase l pou ou. Pou ranplase kat ou an, tanpri vizite pòtay manm ki sekirize sou sit entènèt nou an **Member.DelawareFirstHealth.com** oswa rele Sèvis pou Manm nan **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

**Konsève kat idantifikasyon (ID) ou an avèk ou epi konsève l an sekirite tout tan.** Asire yo pa volè l oswa yon lòt moun pa itilize l. Kouvèti Delaware First Health se pou ou sèlman. Se ou menm ki dwe pwoteje kat idantifikasyon (ID) manm ou an. Li kont lalwa pou bay oswa pou vann kat idantifikasyon (ID) manm ou an bay nenpòt moun.



## Konfigire Kont Manm Anliy Ou An

### SWIV ETAP SA YO ANBA A POU KREYE KONT MANM OU A SOU POTAY LA:

Li fasil pou w jwenn enfòmasyon sou swen sante w sou entènèt. Ou ka resevwa tou yon rekonpans **\$10 sou kat rekonpans My Health Pays® ou an**. Pou demare, ale sou **Member.DelawareFirstHealth.com** epi klike sou “Create New Account” (Kreye yon nouvo kont) pou fè yon kont ak EntryKeyID. Si w deja gen yon idantifyan EntryKeyID, ou ka itilize menm imèl ak modpas la pou pòtay pou manm Delaware First Health yo.

### Pou fè yon kont, w ap bezwen:

- Yon adrès imèl.
- Prenon w, non fanmi w, ak dat nesans ou.
- Idantifikasyon (ID) w kòm manm, ki sou kat afilyasyon ou a.

### ETAP 1:

Swiv etap yo ki sou ekran an pou kreye kont ou ak modpas ou. W ap bezwen verifye adrès imèl ou ak yon Kòd Verifikasyon pou kontinye.

### ETAP 2:

Aprè ou fin konekte, w ap oblije antre idantifikasyon (ID) w kòm manm ak dat nesans ou pou lye nouvo EntryKeyID ou an.

### ETAP 3:

Yon fwa kont ou konfigire sou pòtay pou manm Delaware First Health yo, w ap kapab wè kat idantite (ID) w, sitiyasyon kalifikasyon w, done sou sante w, reklamasyon, evalyasyon risk, ak plis ankò. EntryKeyID ou an ka itilize tou pou jwenn aksè ak done sou sante w apati aplikasyon tyès pati ki sipòte aksè pasyan yo.

Ou ka jwenn aksè kounye a sou pòtay manm nan pandan w prale sou **Member.DelawareFirstHealth.com** epi konekte.



## Fason pou Jwenn Èd

Ou ka jwenn sa yo ki swiv la sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**:

- Manyèl Pou Manm yo Ki Ajou.
- Repètwa Founisè.
- Lis Medikaman Prefere (PDL) ak enfòmasyon fòmilè a.
- Bilten enfòmasyon Whole You pou Manm.
- Enfòmasyon ajou sou avantaj ak kouvèti a.
- Evènman Delaware First Health k ap vini yo.

## Defansè Manm Yo

**Delaware First Health** gen Defansè Manm yo ki ka ede w ak yon varyete sèvis. Wòl prensipal yon Defansè Manm se pou l sèvi kòm yon entèmedyè pou ou, plan swen sante, founisè yo ak resous kominotè yo. Defansè Manm nou yo kapab:

- Ede w pwograme randevou medikal ak sèvis transpò (woulib).
- Ede w sou plan avantaj ak resous kominotè yo.
- Ede w konekte ak resous sou Findhelp.
- Ede w epi ede w atravè pwosesis kontestasyon ak doleyans lan.

Pou kontakte yon Defansè Manm, tanpri rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Konsèy Konsiltatif Manm

Konsèy Konsiltatif Manm Delaware First Health la (MAC) divèsifye epi enklizif. MAC nou an reprezante yon laj seksyon transvèsal patisipasyon manm Delaware First Health yo avèk respè pou ras, etnisite, sèks, oryantasyon seksyèl, idantite seksyèl, lang prensipal, anplasman jewografik, laj, andikap, ak eta sante. MAC la rankontre chak trimès epi fè wotasyon nan anplasman rankont lan pami twa konte Delaware yo avèk opsyon pou patisipan yo patisipe fizikman, nan telefòn, oswa atravè webinè. MAC pral mande kòmantè dirèk nan men manm yo pou fòme pwogram, dokiman, ak kominikasyon Delaware First Health yo.

Pou aprann plis sou MAC la, rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).



# DWA AK RESPONSABLITE YO

## Dwa ak Responsablite Manm Yo

Antanke yon manm ou genyen kèk dwa ak responsablite. Delaware First Health respekte dwa ou yo. Nou p ap fè diskriminasyon kont ou pandan ou itilize dwa ou yo. Nou prevwa pou founisè nou yo respekte dwa ou yo tou.

### Ou gen dwa:

- Diyite, respè, ak vi prive apati plan swen sante a ak founisè nou yo.
- Pou genyen aksè pou kreye ak itilize yon direktiv alavans.
- Pou resevwa enfòmasyon sou òganizasyon an, sèvis li yo, pratisyen li yo ak pwofesyonèl swen sante li yo epi dwa ak responsablite w yo kòm manm.
- Pou resevwa enfòmasyon sou opsyon tretman yo ak lòt swen ki lye ak kondisyon sante w nan yon fason w ap konprann.
- Pou asosye w ak pratisyen pou kapab anmezi pou pran desizyon sou swen ou, ansanm ak dwa pou refize tretman.
- Pou pa sibi okenn fòm kontrent izòlman atravè presyon, sanksyon, komodite oswa zak reprezay.
- Pou mande ak resevwa yon kopi dosye medikal ou epi pou kapab mande modifikasyon oswa koreksyon. Yon fwa ou mande sa, y ap bay dosye medikal yo nan lespas 10 jou kalandriye apre demann lan.
- Mande epi jwenn yon kopi gid pratik nou an, ki swiv pa Delaware First Health ak pwofesyonèl ou yo, epi selon bezwen sante w yo.
- Amande done ou yo nan konfòmite ak HIPAA (Lwa sou Transferabilite ak Responsablite Asirans Sante) ak lwa Eta a.
- Pou egzèse dwa ou yo san fè enpak sou fason Delaware First Health, founisè ou yo, oswa Eta Delaware la trete w.
- Pou resevwa sèvis ki apwopriye sou plan kiltirèl ak lengwistik gratis.
- Pou enfòmasyon pèsònèl ak medikal ou yo kapab rete prive.
- Pou depoze plent yo (dolemans) oswa kontestasyon yo sou nou oswa sou swen nou bay la.
- Chwazi yon reprezantan, yon moun pou pale nan non w, pou ede pran desizyon sou swen yo.
- Pou gen yon diskisyon fran sou opsyon tretman ki apwopriye oswa ki nesèsè sou plan medikal pou twoub sante yo, kèlkeswa pri an oswa pwoteksyon avantaj lan.
- Pou resevwa yon kopi dwa ak responsablite Manm yo ak dwa pou fè rekòmandasyon konsènan règleman sa a.
- Pou mande Manyèl pou Manm yo ak lòt enfòmasyon ak bwochi sou manm yo nan lòt fòm tankou lòt lang, gwo lèt, CD odyo oswa Braille gratis.



## Responsablite Manm yo:

- Pou di Sèvis Sante ak Sosyal Delaware (DHSS) si:
  - Ou demenaje andeyò Eta Delaware oswa ou genyen lòt chanjman nan adrès.
  - Ou resevwa oswa ou genyen kouvèti sante selon yon lòt kontra asirans, lòt tyès pati, oswa si genyen chanjman nan kouvèti ou genyen nan dosye ou an.
- Pou di Delaware First Health lè ou ale nan sal ijans (ER) lan oswa ou te twouve w nan yon aksidan machin.
- Di Delaware First Health si yo te volè kat idantifikasyon (ID) manm ou an oswa si li te pèdi.
- Pou aprann sou eta sante w, pou konprann sante w, ak patisipe nan objektif tretman ou yo.
- Pale avèk founisè ou yo sou otorizasyon alavans pou sèvis yo rekòmande yo.
- Pou bay Delaware First Health ak founisè k ap patisipe yo enfòmasyon medikal egzat epi konplè yo bezwen pou yo ka bay swen.
- Swiv plan swen ak enstriksyon ou te dakò ak founisè w la.
- Pou kapab okouran sou responsablite pataj depans yo epi fè paman ou responsab pou fè yo.
- Pou konnen pwosedi Delaware First Health yo, règleman sou kouvèti yo, ak restriksyon yo nan pi bon fason ou kapab.
- Pou kontakte Delaware First Health si ou bezwen enfòmasyon oswa si ou genyen yon kesyon.
- Pou poze founisè ou an kesyon pou ede w konprann tretman ou an. Pou kapab aktivman enplike nan tretman ou an. Pou aprann sou risk ki posib yo, avantaj ak altènatif pou frè tretman yo. Pran desizyon sou swen apre ou fin konsidere bagay sa yo.
- Pou swiv pwosesis doleyans oswa kontestasyon an si ou genyen kesyon sou swen ou an.

Jan sa endike anwo a, Defansè Manm nou yo ka ede. Pou kontakte yon Defansè Manm, tanpri rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Fason Pou Deklare Chanjman

**Gwo chanjman yo nan lavi w ka afekte kalifikasyon w pou Delaware Medicaid. Asire ke ou fè alafwa Delaware First Health ak DHSS konnen lè ou gen yon gwo chanjman nan lavi. Kèk egzanp pou gwo chanjman nan lavi yo se:**

- Yon chanjman nan non ou.
- Yon chanjman nan adrès ou.
- Si ou ajoute oswa ou pèdi lòt kouvèti asirans.
- Si yo ajoute w oswa retire w nan asirans yon lòt moun.
- Yon nouvo travay.
- Chanjman nan kapasite w oswa nan andikap ou.
- Kantite moun ki nan fanmi w chanje.
- Chanjman nan revni w oswa nan byen ou yo.
- Ou vin ansent.



Si w gen youn oswa plis nan gwo chanjman nan lavi sa yo, tanpri rele Sant Rapò Chanjman la nan **1-866-843-7212** ak Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Fwod, Gaspiyaj, ak Abi

Delaware First Health oblije rapòte lè lajan Medicaid yo itilize nan move fason. Sa rele fwod, gaspiyaj, ak abi.

**Fwod vle di yon manm, founisè oswa lòt moun ap mal itilize resous pwogram Medicaid yo. Sa ka genyen ladan kèk bagay tankou:**

- Bay yon lòt moun kat idantifikasyon (ID) manm ou an pou li ka resevwa sèvis nan non w.
- Itilizasyon kat idantifikasyon (ID) manm yon lòt moun pou resevwa sèvis nan non l.
- Yon founisè k ap fakitre menm sèvis la de fwa.
- Yon founisè k ap faktire yon sèvis li pa te janm bay.

Yo ba w avantaj swen sante ou yo paske ou te satisfè règleman pwogram nan. Yo pa pou okenn lòt moun. Ou pa dwe pataje avantaj ou yo avèk okenn moun. Si ou mal itilize avantaj ou yo, ou ka pèdi yo. Divizyon Delaware pou Medicaid ak Asistans Medikal la ta ka poze aksyon jiridik kont ou tou si ou mal itilize avantaj ou yo.

**Si ou panse yon founisè, yon manm oswa yon lòt moun ap mal itilize avantaj Medicaid yo, tanpri enfòme nou touswit. Delaware First Health ap pran apèl ou an oserye. Ou pa bezwen bay non w.**

- Rele liy asistans pou Fwod, Gaspiyaj, ak Abi Delaware First Health la nan **1-866-685-8664**. Tout apèl yo prive.
- Si yon liy TTY nesèsè, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Ou ka rapòte tou fwod Medicaid yo sispèk dirèkteman bay Divizyon Delaware pou Medicaid ak Asistans Medikal lan. Rele Liy Asistans Diamond State Health Plan lan nan **1-800-372-2022**. Peze "1" pou anglè oswa "2" pou panyòl. Apresa, peze "7" pou fwod, gaspiyaj, oswa abi.

## FASON POU ITILIZE AVANTAJ OU YO

Li lè pou pran kontwòl sante w – epi sa se kote pou kòmanse a. Nouvo plan asirans sante ou an ak Delaware First Health ofri swen medikal ak avantaj ki konplè. Epitou li genyen ladan l pwogram ki presye, zouti edikatif ak soutyen.

Delaware First Health angaje l pou bay manm yo resous yo bezwen pou asire pi bon swen ki posib. Pa bliye, ou genyen aksè nan zouti ki itil yo tou atravè kont sou entènèt Delaware First Health ou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

## Avantaj Delaware First Health yo

### Avantaj ak Sèvis Yo

Nan seksyon sa a, ou ka aprann sou avantaj sante yo, sèvis famasi ak sèvis ki ajoute valè Delaware First Health ofri yo.

Ou bezwen èd pou konpran avantaj ak sèvis sa yo? Rele nou nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).



Tout sèvis yo dwe medikalman nesesè. PCP ou an ap travay avèk ou pou asire ou resevwa sèvis ou bezwen yo. Sèvis sa yo se PCP ou an oswa yon lòt founisè ki dwe bay yo.

### Kèk sèvis kapab:

- Genyen kopeman.
- Genyen limit nan kouvèti.
- Bezwen òdonans yon doktè.
- Bezwen apwobasyon alavans.

*Kèk manm Medicaid gendwa pa kalifye pou tout avantaj ki mansyone yo. Rele Sèvis pou Manm lan pou aprann plis sou elijiblite w.*

### Divizyon Sèvis Sosyal Delaware (DSS) detèmine avantaj ak sèvis ki garanti ou resevwa yo. Ou dwe itilize yon founisè rezo Delaware First Health pou jwenn avantaj ak sèvis sa yo, sof si:

- Sèvis yo se sèvis ijans.
- Sèvis yo se sèvis pou planin familyal. Ou lib pou chwazi nenpòt founisè planin familyal, ki gen ladan rezo Delaware First Health la (avèk eksepsyon manm Timoun An Sante Delaware).
  - Manm Timoun An Sante Delaware yo genyen obligasyon pou itilize yon founisè ki patisipe pou sèvis planin familyal yo.
- Ou resevwa otorizasyon alavans (apwobasyon alavans) pou itilize yon founisè ki pa nan rezo Delaware First Health la.
- Ou garanti nan yon konpayi asirans prensipal.

### Chwa Founisè

Antanke yon manm nan Delaware First Health, ou ka chwazi kiyès ou wè pou bezwen swen sante ou yo apati rezo founisè nou yo. Si ou bezwen èd pou chwazi yon founisè swen sante, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Delaware First Health bay sèvis swen sante ak avantaj plan ou an garanti. Sepandan, plan Medicaid Eta Delaware la garanti kèk sèvis dirèkteman. Tanpri gade seksyon *Avantaj Eta a* pou plis detay. Si w bezwen plis enfòmasyon sou fason pou jwenn sèvis sa yo nan men eta a, tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Plan Eta Delaware Medicaid a oswa Delaware First Health pa kouvri kèk sèvis. Tanpri gade seksyon *Avantaj Ki Pa Garanti* yo pou plis detay. Pou yon lis konplè sèvis ki pa kouvri yo oswa pou kesyon, tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

### Kopeman

Nan kèk sitiyasyon, manm yo dwe pataje frè sèvis ke yo bay yo an. Yo rele sa yon **kopeman**. Se yon kantite lajan manm yo peye lè yo jwenn yon sèvis. **Ou ka jwenn kopeman ou yo sou kat idantifikasyon (ID) manm ou an.**

### Peye Kopeman ak lòt Peman yo

- Ou dwe peye kopeman yo dirèkteman bay founisè yo nenpòt lè nan moman sèvis la.
- Si ou pa peye kopeman ou an, founisè a ak/oswa Delaware Medicaid kapab itilize aksyon legal pou pran peman an nan men w.



- Ou kapab responsab pou peye sèvis ki pa kouvri yo si ou siyen yon dechaj ki dakò pou peye sèvis sa yo anvan ou resevwa yo. Remake frè pou sèvis ki pa kouvri yo genyen plis chans pou kapab plis pase yon kopeman pou yon sèvis ki garanti.

## Egzansyon yo

### Tip manm sa yo toujou gen egzansyon pou pa peye kopeman yo:

- Moun ki ansent.
- Moun ki fenk akouche epi k ap resevwa sèvis ki asosye ak gwosès pandan jiska 90 jou apre akouchman an.
- Manm k ap resevwa swen palyatif.
- Timoun (ki genyen mwens pase 21 lane).
- AI/AN (Endyen Ameriken/Natif Alaska).
- Manm nan Pwogram Lit kont Maladi Ren Kwonik (CRDP) yo.
- Sèvis ak founiti planifikasyon familyal.
- Gwoup etablisman swen enfimye pou swen sou peryòd ki long oswa gwoup lopital pou swen ki grav yo.

## Olye de Sèvis

### Kisa Sèvis In Olye de Sèvis Yo Ye (ILOS)

Sèvis Olye de Sèvis (ILOS) yo se lòt mwayen ki pa chè, ki apwopriye sou plan medikal pou sèvis swen fizik ak sèvis swen konpòtmantal ou resevwa nan men Delaware First Health. Sa ede nou ba w plis opsyon pou swen ou an. Yon egzanp de sa kapab sèvis sante mantal in lieu pou pasyan ki entène yo nan yon inite lopital jeneral oswa yon inite sikyatrik lopital jeneral la, Delaware First Health bay sèvis sante mantal nan yon IMD (Enstitisyon pou Maladi Mantal).

### Sa ou ta dwe konnen sou ILOS:

- ILOS volontè.
- Kapab genyen anpil tip sèvis diferan ke yo ofri antanke ILOS.

### Ou gen dwa:

Konsève tout garanti ak pwoteksyon w yo antanke manm Delaware First Health epi chwazi pou resevwa oswa refize nenpòt ILOS ke Delaware First Health ofri. Itilize yon ILOS nan pase oswa prezan pa entèdi w resevwa okenn sèvis ki kouvri oswa etablisman pa plan eta a. Ou genyen dwa pou depoze yon kontestasyon ak/oswa yon doleyans ki lye ak resi oswa refi yon ILOS, menm jan ak nenpòt lòt sèvis ki kouvri.



## Kowòdinasyon Avantaj

Si ou gen lòt asirans medikal, ki gen ladan Medicare:

- Asire ou montre kat ID medikal ou an avèk pwofesyonèl swen sante w la ak famasi yo.
- Sonje ke yo dwe faktire lòt asirans medikal la anvan Delaware First health.

Asire ke pou fè Sèvis Sante ak Sosyal Delaware (DHSS) konnen si ou gen lòt kouvèti asirans medikal pandan w ap rele **1-800-372-2022**.

## Pake Avantaj DSHP

Sa ki anba la a se yon lis avantaj, sèvis, ak limit ki garanti pou Diamond State Health Plan (DSHP) ak pou manm Diamond State Health Plan Plus (DSHP Plus). Kèk sèvis kapab egzije otorizasyon alavans. Sa pa yon lis konplè sèvis yo. Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou plis detay.

**Tablo Kouvèti yo — Manm DSHP ak DSHP Plus yo**

| Valè ajoute                                                                                                                                                                        | Kouvèti ak Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sèvis Swen Konpòtmantal</b>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sèvis swen konpòtmantal pou pasyan ki entène.</b>                                                                                                                               | Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis.<br>Se Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi Delaware (DSCYF) ki ofri sèvis swen konpòtmantal pou pasyan ki entène pou manm ki poko gen 18 lane yo.                                                                                                                                              |
| <b>Medikaman pou tretman adiksyon (MAT) ak medikaman pou twoub konsomasyon opyoyid yo (MOUD), ki gen ladan sèvis adiksyon pou pasyan ekstèn ak sèvis rezidansyèl pou adiksyon.</b> | Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis.<br>Se DSCYF ki ofri sèvis depandans rezidansyèl pou manm ki poko gen 18 lane yo.<br>Pou manm k ap patisipe nan pwogram PROMISE lan (Fè pwomosyon pou Sante Mantal Optimal pou Moun grasa Sipò ak Otonomizasyon), sèvis sa yo garanti bò kote Eta a.                                               |
| <b>Sèvis tretman pou twoub konsomasyon sibstans yo (SUD).</b>                                                                                                                      | Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis.<br>Kouvri avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo ki genyen mwens pase 18 lane yo (DSCYF bay isit la).<br>Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo, eksepte detoksifikasyon entansif ki jere sou plan medikal pou pasyan ki entène yo, benefisye garanti atravè Eta a. |



| Valè ajoute                                                                                                                                                            | Kouvèti ak Limit                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sèvis Swen Konpòtmantal</b>                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sèvis pratisyen sante konpòtmantal ki gen lisans yo ki gen ladan yo sikològ ki gen lisans, travayè sosyal klinik, konseye pwofesyonèl, ak terapet pou maryaj ak fanmi. | Kouvri avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo ki genyen mwens pase 18 lane yo (DSCYF bay isit la).<br>Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo garanti bò kote Eta a.                                                                           |
| Sèvis konpòtmantal pou trete twoub espèk otis (ASD) selon EPSDT.                                                                                                       | Kouvri pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo.                                                                                                                                                                                                                            |
| Entèvansyon pou kriz ak sèvis sante mantal sou-egi.                                                                                                                    | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sèvis medsen yo.                                                                                                                                                       | <b>Sipèvizyon doktè ak terapi dirèk fè pati sèvis PROMISE Eta a garanti pou manm k ap patisipe yo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sèvis tretman kominotè dinamik.</li> <li>• Sèvis jesyon ka entansif.</li> <li>• Sipèvizyon sèvis fwaye gwoup yo.</li> </ul> |
| <b>Sèvis Dantè</b>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sèvis dantè pou adilt (ki genyen 21 lane oswa plis).                                                                                                                   | Garanti ak limit. Gade plis detay nan seksyon <i>Avantaj Dantè</i> a.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ekipman Medikal Dirab</b>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ekipman medikal ak founiti.                                                                                                                                            | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ekipman ak materyèl pou dyabèt.                                                                                                                                        | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aparèy oditif.                                                                                                                                                         | Pou manm ki gen laj 0 jiska 20 lane yo.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Òtèz ak pwotèz.                                                                                                                                                        | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| Valè ajoute                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kouvèti ak Limit                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Swen pou ka Dijans</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| Anbilans.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Garanti pou sèvis ijans sèlman.                                                                                                                                          |
| Sal ijans endepandan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kouvri.                                                                                                                                                                  |
| Sal ijans nan lopital.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kouvri.                                                                                                                                                                  |
| <b>Sèvis Depistaj, Dyagnostik ak Trètman ki fèt Bonè epi sou yon baz Peryòdik (EPSDT)</b>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                          |
| Sèvis EPSDT, ansanm ak tès sante prevantif peryodik ak sèvis dyagnostik ak tretman ki nesèsè yo.                                                                                                                                                                                                                                  | Kouvri pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo.                                                                                                                         |
| EPSDT - Sèvis reyabilitasyon, ki gen ladan soutyen ak tretman sikyatrik kominotè (CPST), reyabilitasyon psikososyal (PSR), entèvansyon nan kriz, ak sèvis soutyen kanmarad fanmi.                                                                                                                                                 | Kouvri pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo.<br>Kouvri avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo ki genyen mwens pase 18 lane yo (DSCYF bay isit la). |
| <b>Sante Lakay, Vizit Lakay ak Sèvis Etablisman swen enfimye</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                          |
| <b>Sèvis sante adomisil, ansanm ak:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Swen enfimye tanzantan oswa nan tan pasyèl.</li> <li>• Sèvis èd sante adomisil.</li> <li>• Materyèl, ekipman, ak aparèy medikal ki apwopriye pou itilize nan kay la.</li> <li>• Fizyoterapi, ègoterapi, ak òtofòni ak sèvis odyoloji.</li> </ul> | Kouvri.                                                                                                                                                                  |
| <b>Sèvis etablisman swen enfimye.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Garanti pandan jiska 30 jou sivil, apresa sèvis yo garanti kòm yon pati nan pake avantaj DSHP Plus LTSS la.                                                              |



| Valè ajoute                                       | Kouvèti ak Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sèvis relèv (repo) pou timoun.                    | <p>Garanti pou manm ki poko gen 21 lane ki gen yon twoub sante fizik oswa sante konpòtmantal.</p> <p>Yo bay sèvis relèv timoun yo sou yon kout tèms pou pèmèt yon soulajman tanporè nan devwa gadri pou premye moun k ap bay swen yon timoun ki pa peye, paran, gadyen tribinal nonmen oswa paran adoptif.</p> <p>Avantaj garanti a se pou yon total 285 èdtan oswa 15 jou nan yon ane. Swen relèv ka swa kalifye oswa san konpetans ak lakay ou oswa deyò kay la (pa egzanp, nan yon sant). Relèv ijans limite a yon maksimòm de sis epizòd 72 èdtan nan yon ane.</p> |
| Enfimyè devwa prive.                              | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sèvis vizit lakay.                                | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Swen Oksilyè Oto-Dirije pou Timoun.               | <p>Garanti pou manm ki poko gen 21 lane ki gen yon kondisyon medikal kwonik, andikap entèlektiyèl/ devlopmantral, oswa yon pwoblèm sante konpòtmantal ki lakòz bezwen asistans pou aktivite lavi chak jou ki apwopriye pou laj yo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Soutyen pou swen oksilyè otodirije pou timoun.    | Garanti pou manm yo apwouve pou yo resevwa sèvis asistan pwòp tèt ou pou timoun yo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Ospis</b>                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sèvis ospis.                                      | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Sèvis Lopital pou Pasyan ki Entène</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ebèjman ak manje.                                 | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sèvis ki founi pa yon doktè pou pasyan ki entène. | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Materyèl pou pasyan ki entène.                    | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Transplantasyon ògàn ak tisi.                     | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| Valè ajoute                                                        | Kouvèti ak Limit                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Laboratwa ak sèvis Radyoloji</b>                                |                                                                                                                                                                                                  |
| Mamografi.                                                         | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Depistaj radyoloji woutin ak sèvis dyagnostik yo.                  | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Tès etid sou somèy.                                                | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| <b>Sèvis matènite</b>                                              |                                                                                                                                                                                                  |
| Sèvis Doula.                                                       | Garanti pou manm ki kalifye yo.                                                                                                                                                                  |
| Sèvis sant akouchman gratis.                                       | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Sèvis fanmsaj ki gen lisans.                                       | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Soutyen nitrisyon apre akouchman.                                  | Garanti pou manm ki kalifye yo.                                                                                                                                                                  |
| <b>Ko-Asirans Medicare</b>                                         |                                                                                                                                                                                                  |
| Medicare franchiz/ko-asirans ak rèss jiska kantite Medicaid pèmèt. | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| <b>Sèvis Lopital pou Pasyan ki Pa Entènè</b>                       |                                                                                                                                                                                                  |
| Avòtman.                                                           | Règleman federal yo pèmèt pwoteksyon toutotan gwosès la se rezilta vyòl oswa ensès, oswa si moun nan soufri yon kondisyon fizik ki mete lavi andanje ki koze pa oswa ki soti nan gwosès la menm. |
| Sant chirijikal anbilatwa.                                         | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Sèvis klinik.                                                      | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Dyaliz.                                                            | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |
| Laboratwa dyagnostik ak radyoloji pou pasyan ekstèn.               | Kouvri.                                                                                                                                                                                          |



| Valè ajoute                                                                   | Kouvèti ak Limit                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Sèvis Terapi Pou Pasyan Ekstèn</b>                                         |                                                            |
| Ègoterapi.                                                                    | Kouvri.                                                    |
| Terapi fizik.                                                                 | Kouvri.                                                    |
| Dyalòg / patoloji langaj.                                                     | Kouvri.                                                    |
| <b>Preskripsyon</b>                                                           |                                                            |
| Medikaman preskri, ki gen ladan medikaman doktè administre                    | Kouvri.                                                    |
| <b>Sèvis Prevantif</b>                                                        |                                                            |
| Sèvis prevansyon.                                                             | Kouvri.                                                    |
| Bilan woutin.                                                                 | Kouvri.                                                    |
| Depistaj, Dyagnostik ak Trètman ki fèt Bonè epi sou yon baz Peryòdik (EPSDT). | Garanti pou timoun ki genyen mwens pase 21 lane yo.        |
| Vaksinasyon.                                                                  | Kouvri.                                                    |
| Founisè Swen Jeneral (PCP).                                                   | Kouvri.                                                    |
| Egzamen oditif woutin.                                                        | Garanti pou EPSDT pou timoun ki genyen mwens pase 21 lane. |
| Vizit nan kabinè.                                                             | Kouvri.                                                    |
| <b>Sèvis Pwofesyonèl Nan Biwo</b>                                             |                                                            |
| Tès pou alèji.                                                                | Kouvri.                                                    |
| Sant nesans (endependan) sèvis.                                               | Kouvri.                                                    |
| Sèvis fanmsaj enfimyè ki sètifye.                                             | Kouvri.                                                    |
| Kiwopraktè.                                                                   | Kouvri.                                                    |



| Valè ajoute                                                 | Kouvèti ak Limit                                 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Aparèy kontraseptif.                                        | Kouvri.                                          |
| Sèvis konsèy fasafas pou pwogram pou sispann itilize tabak. | Kouvri.                                          |
| Planifikasyon familyal ak sèvis ki lye ak planifikasyon.    | Kouvri.                                          |
| Sant Sante Kalifye Federalman (FQHC).                       | Kouvri.                                          |
| Tès laboratwa.                                              | Kouvri.                                          |
| Sèvis konsèy laktasyon.                                     | Kouvri.                                          |
| Fanmsaj ki gen lisans.                                      | Kouvri.                                          |
| Vizit nan kabinè.                                           | Kouvri.                                          |
| Optomèt.                                                    | Kouvri.                                          |
| Sèvis enfimyè pedyatrik oswa pou fanmi.                     | Kouvri.                                          |
| Podoloji.                                                   | Kouvri.                                          |
| Frè pou pasyan woutin nan esè klinik ki kalifye yo.         | Kouvri.                                          |
| Vizit Nan kabinè espesyalis.                                | Kouvri.                                          |
| Sèvis konsèy pou sispann tabak.                             | Kouvri.                                          |
| <b>Sèvis Vizyon</b>                                         |                                                  |
| Egzamen je woutin.                                          | Yon fwa chak 12 mwa pou manm ki poko gen 21 an.  |
| Linèt swa lantiy kontak.                                    | Yon fwa chak 12 mwa pou manm ki poko gen 21 an.  |
| Reparasyon.                                                 | Kouvri pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo. |



## Avantaj Vizyon ak Dantè

### Avantaj pou Vizyon

**Manm ki gen laj 20 lane oswa pi piti:** Avantaj swen pou zye yo disponib pou manm Delaware Medicaid ki poko gen 21 lane kòm yon avantaj estanda. Avantaj sa a gen ladann yon egzamen je woutin chak 12 mwa ak pwoteksyon pou linèt oswa kontak chak 12 mwa. Rele doktè zye ou an oswa doktè zye timoun ou an pou pwograme yon egzamen je woutin.

**Manm ki gen laj 21 lane oswa plis:** Delaware First Health founi avantaj anplis pou swen zye ki depase avantaj estanda Eta a pou manm ki gen laj 21 lane e ki pi gran **antanke yon avantaj ki gen valè ajoute..** Sa gen ladan l yon egzamen je woutin chak 12 mwa ak pwoteksyon pou monti, lantiy, ak amelyorasyon lantiy oswa lantiy kontak (nan enstalasyon) jiska \$160 alokasyon, chak ane. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou plis enfòmasyon.

### Avantaj Dantè

**Avantaj dantè estanda pou manm ki gen 20 lane ak mwens yo:** Delaware First Health kouvri sèvis dantè pou manm ki gen 20 lane ak mwens yo. Manm yo ka itilize kat idantifikasyon (ID) Delaware First Health yo a pou jwenn sèvis dantè atravè pwofesyonèl yo nan rezo dantè Delaware First Health la.

#### Manm yo ka jwenn sèvis tankou:

- Swen prevantif: De egzamen dantè chak ane, ansanm ak netwayaj, tretman fliyò, ak mastik.
- Swen restorasyon: Swen pou kari, plonbaj, kouwòn, ak rasin radikilè.
- Depistaj otodontik: Egzamen nan men yon otodontis.
- Travay otodontik (tankou aparèy otodontik): Garanti lè sa nesesè sou plan medikal.

Pou jwenn yon lis founisè k ap patisipe yo, vizite **DelawareFirstHealth.com** epi itilize zouti “Find a Provider” (Jwenn yon Founisè) an. Pou kesyon sou avantaj dantè w yo oswa pou èd pou jwenn yon founisè, tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**Avantaj dantè estanda pou manm ki gen 21 lane ak plis yo:** Sèvis dantè yo disponib pou manm Delaware Medicaid ki gen laj 21 lane ak plis yo. Sa genyen ladan \$1,000 kouvèti chak ane pou sèvis dantè yo, tankou netwayaj, Radyografi, ranplisaj kavite, ak plis. Chak vizite egzijè yon kopeman \$3. Pou plis detay, vizite **DelawareFirstHealth.com**.

**Avantaj dantè ijans:** Manm Delaware Medicaid ki genyen 21 lane oswa plis yo genyen yon alokasyon dantè ijans. Yon fwa manm yo epwize alokasyon estanda \$1,000 yo an, yo kapab genyen aksè ak jiska \$1,500 kouvèti chak ane pou travay dantè ki reponn ak kritè avantaj pwolonje a. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou plis enfòmasyon.

Sonje: Delaware First Health pral kouvri anlèvman dan sajès ki sibi enpak zo yo pou manm adilt ki gen avantaj medikal la.



## Kowòdinasyon Swen

Si w gen bezwen swen sante konplèks, si w gen yon moman difisil pou w navige nan sistèm swen sante a, oswa si w ta renmen jwenn èd pou w jwenn resous kominotè yo, Depatman Kowòdinasyon Swen an ka ede.

Kowòdonatè Swen yo se enfimye ak travayè sosyal ki ka ede w ak anpil swen sante ak bezwen ki asosye ak sante. Kowòdonatè Swen yo ka pale avèk ou nan telefòn oswa rankontre avèk ou fizikman pou ede w jwenn swen medikal, sante konpòtmantal, ak swen pou twoub konsomasyon sibstans (SUD) ou bezwen an. Y ap devlope yon plan swen avèk ou epi travay avèk ekip swen w lan pou ede w reyalize objektif plan swen w yo.

Ou ka kontakte ekip Kowòdinasyon Swen an pandan w ap rele Sèvis pou Manm lan nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Yon reprezantan Sèvis pou Manm ka ede reponn nenpòt kesyon epi koute nenpòt enkyetid ou ka genyen. Si w bezwen pale ak yon Kowòdonatè Swen, yo ka konekte w ak yon moun ki ka ede w. Ekip Kowòdinasyon Swen an disponib Lendi jiska Vandredi, soti 8 a.m. jiska 5 p.m. Ou gen opsyon pou resevwa sèvis nan men yon Kowòdonatè Swen epi ou ka sispann resevwa sèvis yo nenpòt lè.

### Kowòdonatè Swen ou a ka ede w:

- Aprann sou twoub sante ak medikaman ou yo.
- Jwenn ekipman medikal dirab (DME).
- Jwenn pwogram Kominotè w la, tankou pwogram nitrisyon ak pèdi pwa.
- Aksede resous kominotè tankou bank manje oswa lòt pwogram ki ede w satisfè bezwen w yo.
- Ede w reyalize objektif ki gen rapò ak swen sante w yo.

### Si ou fè eksperyans entènè lopital, li ka difisil pou w sonje tout sa ou bezwen fè. Kowòdinasyon Swen ka ede apre yon entènè lopital pa:

- Rele ou apre egzeyat ou a pou asire w ou gen tout sa ou bezwen.
- Ede w analize enstriksyon egzeyat ou yo.
- Fè w sonje pou w mande nenpòt medikaman ou ka bezwen pran.
- Fè w sonje pou w pran yon randevou pou w suiv doktè w.

**Anplis de sa, ou ka rele Liy Konsèy Enfimye 24 sou 24 a apre lè ouvrab yo nan 1-877-236-1341 (TTY: 711). Avèk Liy Konsèy Enfimye a, ou ka pale ak yon enfimye ki anrejistre nenpòt lè — 24 èdtan pa jou, sèt jou pa semèn, 365 jou pa ane. Enfimye ki gen eksperyans yo ka ede reponn kesyon ak enkyetid tankou:**

- “Mwen te ale kay doktè a. Kounye a mwen genyen yon kesyon swivi.”
- “Mwen ansent epi mwen gen doulè nan lestomak. Kisa m ta dwe fè?”
- “Pitit gason m nan genyen yon lafyèv. Èske m bezwen ale nan ER a?”

Ou kapab pa toujou sèten si ou dwe ale nan swen ijan oswa nan ER a, men ou ka toujou rele liy konsèy enfimye nou an anvan sa. Yo pral anmezi pou ede w deside si ou genyen yon ijans reyèl ak si w bezwen swen touswit.

### Responsablite Pasyan an

Ou ka oblije peye pou yon pati nan pri swen ou nan yon mezon retrèt oswa yon etablisman asistans. Yo rele sa “responsablite pasyan”. Etablisman an ka pa kite ou rete la si ou refize peye. Kantite lajan ou peye a depann ak revni ou. Pale ak manadjè dosye w la si w gen kesyon oswa enkyetid.



## Diferan Sèvis

Yon espas sèvis se lè ou pa resevwa yon sèvis yo apwouve ou genyen. Tanpri kontakte manadjè dosye w la si gen yon espas nan sèvis ki apwouve pou ou yo. Sa ka nan lè yon founisè pa parèt pou travay. Li enpòtan pou w travay avèk manadjè dosye w la pou w gen yon bon plan pou ijans ak plan soutyen si ta genyen eka nan sèvis yo.

## Sèvis Swen Konpòtmantal

Delaware First Health kouvri sèvis swen konpòtmantal pou manm nou yo. Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si ou gen kesyon.

| Sèvis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Limit Kouvèti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Sèvis swen konpòtmantal pou pasyan ki entène nan yon lopital jeneral, nan yon inite sikyatrik lopital jeneral, nan yon lopital sikyatrik. Sa gen ladann enstitisyon pou maladi mantal pou manm ki gen plis pase 65 lane e ki poko gen 21 lane ki se:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nan yon etablisman tretman rezidansyèl prive (PRTF) pou moun ki gen mwens pase 21 lane; oswa</li> <li>Nan tretman SUD pou moun ki rezidan sou peryòd ki kout nan yon enstitisyon pou maladi mantal (IMD).</li> </ul> | <p>Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis. Pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo, sèvis swen konpòtmantal pou pasyan ki entène yo founi pa Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi Delaware (DSCYF).</p>                                                                                                                               |
| <p><b>Medikaman pou tretman adiksyon (MAT) ak medikaman pou twoub konsomasyon opyoyid yo (MOUD), ki gen ladan sèvis adiksyon pou pasyan ekstèn ak sèvis rezidansyèl pou adiksyon.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Kouvri. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo se responsablite Eta a epi ki peye pa FFS atravè DMES Eta a. Sepandan, kontraktè a responsab pou peman medikaman pou pasyan ekstèn ki garanti yo.</p>                                                                                                                          |
| <p><b>Sèvis tretman pou twoub konsomasyon sibstans (SUD), ki genyen ladan yo sèvis depandans pou pasyan ekstèn ak sèvis depandans pou pasyan rezidansyèl ki genyen ladan yo tout nivo Sosyete Ameriken pou Medsin Adiksyon yo (ASAM) yo, ansanm ak sèvis rezidansyèl pou manm yo ki prensipalman ap resevwa tretman pou SUD ki se rezidan sou peryòd ki kout yo nan yon IMD.</b></p>                                                                                                                                           | <p>Kouvri. Li nan avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (DSCYF founi isit la). Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo se responsablite Eta a epi FFS peye pou yo atravè DMES Eta a, sof pou dezentoksikasyon entansif pasyan ki entène ki jere sou plan medikal.</p> |



| Sèvis                                                            | Limit Kouvèti                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vizit yo nan kabinè.                                             | Kouvri. Ki enkli nan avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi isit la pa DSCYF). Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo se responsablite Eta a epi ki peye pa FFS atravè DMES Eta a. |
| Sante mantal pou pasyan ekstèn ak konsomasyon sibstans.          | Kouvri. Li nan avantaj sante konpòtmantal 30 inite pou pasyan ekstèn yo pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (DSCYF founi isit la). Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo se responsablite Eta a epi ki peye pa FFS atravè DMES Eta a.             |
| Sèvis konpòtmantal pou trete twoub espèk otis (ASD) selon EPSDT. | Kouvri pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo.                                                                                                                                                                                                                    |
| Entèvansyon pou kriz ak sèvis sante mantal sou-egi               | Kouvri.                                                                                                                                                                                                                                                             |

Si w ap viv detrès emosyonèl oswa detrès mantal, rele oswa voye yon mesaj tèks nan liy ki apwopriye pou kriz la ki anba nenpòt lè pou ou pale ak yon moun ki ap koute epi ede w. **Si ou an danje oswa ou bezwen swen medikal touswit, rele 911.**

Liy Asistans Nasyonal pou Prevansyon Kont Swisid: **988**

Liy Tèks pou Kriz: Voye DE nan tèks nan nimewo **741741**

Liy pou Asistans nan Nò Delaware: **1-800-652-2929**

Liy pou Asistans nan Sid Delaware: **1-800-345-6785**

DSCYF 24/7 Soutyen Jèn yo nan pou Kriz: **1-800-969-4357**

Liy pou Kriz BH Delaware First Health la: **1-877-236-1341**

## Avantaj ki Gen Valè Ajoute yo

Kòm yon manm Delaware First Health, ou ka jwenn sèvis siplemantè ki depase avantaj Medicaid estanda Delaware yo. Yo rele sa yo avantaj ki gen valè ajoute.

| Sèvis                           | Deskripsyon                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pwogram san preskripsyon (OTC). | \$120 pou chak kay pou chak ane (\$30 pou chak trimès) pou depanse nan atik chwazi OTC tankou kouchèt, pwodwi peryòd (tankou kousinen ak tanpon), ak anpil lòt bagay ankò. Pa gen preskripsyon ki nesesè. |



| Sèvis                                      | Deskripsyon                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sèvis titora.                              | Jiska \$200 chak ane nan titora pou manm yo ki nan klas K-12 yo ki riske pou yo pa ta fè ase nòt nan youn oswa plizyè matyè.                                                                                                                                                                            |
| Sèvis GED.                                 | Manm ki gen laj 16 an oswa plis ki pa enskri kounye a nan lekòl la ka jwenn jiska \$200 nan kèk tès GED ak sèvis leson patikilye.                                                                                                                                                                       |
| Livrezon repa adomisil aprè egzeyat.       | Livrezon repa adomisil aprè egzeyat pou manm ki gen 18 lane ak plis yo ki genyen risk elve pou reyadmisyon yo. Manm ki kalifye yo ka resevwa twa repa chak jou pandan sèt jou aprè yo fin kite lopital la oswa lòt etablisman pou pasyan ki entène yo. Dwe òdone l nan lespas de semèn apre egzeyat la. |
| Telefòn pòtab.                             | Telefòn selilè gratis pou manm ki gen gwo bezwen nan Kowòdinasyon Swen oswa Jesyon Ka ki gen bezwen ki kalifye yo.                                                                                                                                                                                      |
| Vizit adisyonèl doula prenatal.            | De vizit doula prenatal anplis pou manm ki te gen twa vizit ki kouvri ak yon doula prenatal epi ki ta renmen plis sipò pandan gwosès la.                                                                                                                                                                |
| Aplikasyon pou soutyen sante konpòtmantal. | Aksè ak yon aplikasyon mobil pou ede jere estrès ak kè sote, gwo doulè, ak plis toujou. Aplikasyon mobil lan bay aprantisaj pèsonalize sou entènèt pou adrese kondisyon sante konpòtmantal komen yo. Pou manm ki gen 13 lane ak plis yo.                                                                |
| Sèvis vizyon pou adilt.                    | Manm yo ki gen laj 21 lane oswa plis yo kalifye pou yon egzamen je woutin konplè avèk refraksyon chak 12 mwa ak yon alokasyon pou linèt jiska \$160 chak ane.                                                                                                                                           |
| Transpò sante antye.                       | Transpò nan evènman Delaware First Health yo ak avantaj valè ajoute yo (GED, tès, elatriye), ansanm ak transpò nan sèvis anplis ki gen rapò ak sante tankou reyinyon soutyen pou retablisman SUD, bank alimantè, ak entèvyou travay.                                                                    |



| Sèvis                                        | Deskripsyon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pwogram byennèt kominotè.                    | <p>Jiska \$250/ane pou pwogram ki sipòte objektif byennèt ki espesyal pou popilasyon an. Manm yo ka chwazi yon òganizasyon chak ane:</p> <p><b>Tout manm ki gen 5 lane ak plis yo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abònman YMCA. (Mande pou fè yon vizit byennèt anyèl.)</li></ul> <p><b>Timoun (5-18 lane):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abònman ak pwogram Boys &amp; Girls Clubs.</li></ul> <p><b>Adilt (18 lane ak plis) avèk BMI 25+:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• LEAN (Eleman Esansyèl pou Aktivite ak Nitrisyon pandan tout lavi) pwogram 12 semèn an pèsòn nan YMCA a. (Egzije fòmilè founisè pou swen primè.)</li></ul> <p><b>Granmoun (60+ lane):</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Abònman nan sant pou granmoun ak lòt pwogram.</li></ul> |
| Pwogram prevansyon kont dyabèt.              | <p>Pwogram chanjman nan mòdvi ki santre sou manje an sante ak aktivite fizik pou manm ki kalifye ki gen 18 lane ak plis ki fè predyabèt yo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Entevansyon adomisil pou opresyon.           | <p>Jiska \$250 chak ane pou sipò ki pa klinik, sipò adomisil pou opresyon, tankou kabann ipo-alèjenik, pirifikatè lè, ak kontwòl bèt nwizib pou manm ki kalifye ki gen yon dyagnostik pou opresyon. PCP oswa fòmilè espesyalis la obligatwa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Alokasyon pou tranzisyon lojman.             | <p>Jiska \$2,500 pou chak manm pou tout lavi pou ede etabli yon lojman ki estab. Pou manm nan Jesyon Ka oswa Kowòdinasyon Swen ki fè eksperyans sanzabri, tranzisyon soti nan swen adoptif a lavi endepandan (18-26), oswa tranzisyon soti nan yon etablisman Kominotè oswa lavi endepandan. Sèvis sa a anplis de \$2,500 estanda pou chak avantaj tranzisyon yo ofri manm LTSS yo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vizit dantè pratik.                          | <p>Vizit dantè pratik yo bay manm yo tan pou rankontre ekip dantè a epi poze kesyon anvan yon randevou dantè. Pou tout manm ki gen mwens pase 21 lane ak pou adilt ki gen andikap entelektyèl ak devlopman yo. Jiska kat vizit pou tout dire lavi a. Pa ka itilize l nan menm jou ak yon randevou dantè.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Pwogram kontwòl pèsònèl pou tansyon.         | <p>Pwogram sèz semèn pou ede bese ak jere tansyon wo. Pou manm ki gen 18 lane ak plis yo ki gen tansyon wi (ipètansyon).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Avantan manje ki bon pou sante pou granmoun. | <p>Pou manm ki gen 65 lane ak plis yo, jiska \$150 chak ane pou achte kèk manje ki an sante.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



## Pwogram Rekonpans My Health Pays®

Avèk pwogram rekonpans My Health Pays®, ou ka touche rekonpans lè ou fè aktivite an sante, tankou ale nan vizit byennèt anyèl ou, pran yon vaksen kont grip, wè dantis ou, ak plis ankò. Yon fwa ou fini premye aktivite sante ki kalifye ou a, ou ap resevwa kat prepeye My Health Pays Visa®\* ou an nan men Delaware First Health. Yo ap ajoute rekonpans sou kat ou a chak fwa ou ranpli yon aktivite ki kalifye.

\*Se The Bancorp Bank, Member FDIC ki bay kat sa a, selon yon lisans Visa U.S.A. Inc. Kat la ka itilize tout kote yo aksepte kat debi Visa yo. Gade Akò Titular Kat pou jwenn enstriksyon konplè sou itilizasyon.

### Rekonpans My Health Pays® pou 2026:

| Aktivite                                                                                                            | Rekonpans   | Frekans rekonpans                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enskri atravè pòtay manm lan.                                                                                       | <b>\$10</b> | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                          |
| Konfimasyon PCP nan 30 jou apre enskripsyon an.                                                                     | <b>\$15</b> | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                          |
| Ranpli evalyasyon risk pou sante an (HRA).                                                                          | <b>\$20</b> | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                          |
| Finalize notifikasyon sou gwosès la (NOP).                                                                          | <b>\$20</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Ale nan vizit prenatal ou nan premye trimès ou an oswa nan espas 42 jou apre enskripsyon nan Delaware First Health. | <b>\$50</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Fè twazyèm vizit prenatal ou a.                                                                                     | <b>\$20</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Fè sizyèm vizit prenatal ou a.                                                                                      | <b>\$20</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Vaksen Tdap prenatal.                                                                                               | <b>\$15</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Vaksen RSV prenatal.                                                                                                | <b>\$15</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Ale nan vizit apre akouchman ou a.                                                                                  | <b>\$40</b> | Youn pou chak gwosès.                                                                                                           |
| Ale nan twa vizit byennèt timoun ki gen laj 0 a 15 mwa.                                                             | <b>\$50</b> | Rekonpans sa a ka touche de fwa!<br>Egzije twa vizit oswa reklamasyon pou resevwa \$50 rekonpans. \$100 pou toude rekonpans yo. |
| Jwenn yon tè depistaj plon nan 12 mwa.                                                                              | <b>\$25</b> | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                          |



| Aktivite                                                                   | Rekonpans                              | Frekans rekonpans                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jwenn yon tès depistaj plon nan 24 mwa.                                    | <b>\$25</b>                            | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                                |
| Ale nan vizit timoun ansante an, pou timoun ki gen laj 15 a 30 mwa.        | <b>\$25</b>                            | Rekonpans sa a ka touche de fwa! \$25 pou chak vizit.                                                                                 |
| Ale nan vizit timoun ansante an, pou timoun ki gen laj 3 a 18 lane.        | <b>\$25</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Resevwa medikaman pou kontwole opresyon yo preskri a.                      | <b>\$25 pa egzekisyon preskripsyon</b> | Touche rekonpans sa a jiska sis fwa chak ane. Si w egzekite medikaman kontwolè opresyon w lan sis fwa nan yon ane, w ap touche \$150. |
| Ale nan vizit adilt byen, pou moun ki gen laj 18 ak plis.                  | <b>\$25</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Pran vaksen kont grip ou an, pou moun ki gen laj 6 mwa ak plis yo.         | <b>\$15</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Ale nan vizit dantè chak ane pou adilt la.                                 | <b>\$20</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Reyalize tès dyabèt HbA1c, pou manm ki gen dyabèt ki gen 18 an oswa plis.  | <b>\$20</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Fè yon egzamen retin, pou manm ki gen dyabèt ki nan laj 18-75 lane yo.     | <b>\$25</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |
| Fè tès depistaj pou kansè nan tete, pou moun ki gen 40 an oswa plis.       | <b>\$25</b>                            | Chak dezan.                                                                                                                           |
| Fè tès depistaj pou kansè nan kòl matris, pou moun ki gen 21 an oswa plis. | <b>\$30</b>                            | Chak twazan.                                                                                                                          |
| Fè tès depistaj pou kansè kolorektal, pou moun ki gen 50 an oswa plis.     | <b>\$20</b>                            | Yon sèl fwa rekonpans.                                                                                                                |
| Jwenn premye medikaman pou pwogram pou sispann itilize tabak.              | <b>\$20</b>                            | Yon fwa nan yon ane.                                                                                                                  |



| Aktivite                                                                             | Rekonpans | Frekans rekonpans         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| Vaksen HPV pou Adolesan (9-13 lane).                                                 | \$15      | Yon sèl fwa rekonpans.    |
| Vaksen wotaviris pou timoun (jiska 2yèm anivèsè yo).                                 | \$15      | Yon sèl fwa rekonpans.    |
| Vizit swivi apre ospitalizasyon.                                                     | \$20      | Yon fwa nan yon ane.      |
| Tès HbA1c pou moun ki fè eskizofreni oswa twoub bipolè ki sou medikaman antisikotik. | \$20      | Yon fwa nan yon ane.      |
| Tretman pou opyoyid.                                                                 | \$50      | De fwa pa ane.            |
| Egekisyon aspirin fèb dòz pou manm ki ansent yo.                                     | \$10      | Jiska kat vizit chak ane. |
| Ale nan vizit swivi lopital sante konpòtmantal la.                                   | \$20      | Yon fwa nan yon ane.      |
| Ale nan vizit swivi rezidansyèl pou twoub itilizasyon sibstans lan.                  | \$20      | Yon fwa nan yon ane.      |

## Avantaj Leta Garanti Yo

Delaware Medicaid State Plan lan bay sèvis swen sante ak avantaj ki pa garanti anba avantaj estanda DSHP oswa avantaj DSHP Plus LTSS yo. Pou jwenn èd ak avantaj sa yo, kontakte Depatman Jesyon Swen an nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Ekip Jesyon Swen an pral travay ak pwofesyonèl yo pou ede w konekte ak avantaj sa yo.

### Sèvis sa yo genyen ladan:

- Swen pedyatrik pwolonje yo preskri (PPEC).
- Entwodiksyon bonè pistach ak alèjèn ze yo.
- Transpò medikal ki pa ijans (NEMT).
- Sèvis espesyalize pou rezidan etablisman swen enfimye yo.
- Lòt sèvis swen konpòtmantal pou timoun ki poko gen 18 lane.



| Sèvis                                      | Definisyon / Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Swen pedyatrik pwolonje yo preskri (PPEC). | <p><b>PPEC se yon pakè ki gen ladann:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Swen Enfimyè.</li><li>• Evalyasyon nitritif.</li><li>• Evalyasyon devlopman.</li><li>• Dyalòg.</li><li>• Fizik.</li><li>• Sèvis ègoterapi.</li></ul> <p>Yo bay sèvis sa yo nan yon anviwònman pou pasyan ekstèn, jan yon medsen asistans mande sa. Sa a garanti pa Leta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Entwodiksyon bonè pistach ak alèjèn ze yo. | <p>Entwodiksyon pistach ak pwoteyin ze nan rejim alimantè yon timoun jiska 6 mwa laj — epi kontinye regilyèman jiska premye ane a — ka vrèman redwi risk pou devlope alèji nan manje sa yo, sof si yon rezon medikal anpeche sa.</p> <p>Lè yo preskri yo, tibebe yo ka resevwa yon pistach ak yon siplèman alèjèn ze gratis pou soutni premye entwodiksyon an.</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Transpò medikal ki pa ijans (NEMT).        | <p>Transpò medikal ki pa ijans disponib pou tout manm DSHP ak manm DSHP Plus ak DHCP yo. Sa a garanti pa Leta.</p> <p>Aranjman transpò yo ta dwe fèt omwen 72 èdtan davans yon randevou ki pwograme. Modivcare pral verifye si benefisyè a kalifye pou Delaware Medicaid, epi transpò obligatwa pou ale nan yon sèvis ki garanti. Yon fwa toude kritè yo konfime, Modivcare pral fè aranjman pou yon trajè nan sèvis medikal ki kouvri a pa youn nan founisè transpò kontraktyèl li yo.</p> <p>Kliyan Delaware Medicaid ki kalifye ki bezwen transpò ki pa ijans ta dwe rele Modivcare nan <b>1-866-412-3778</b>.</p> |



| Sèvis                                                                               | Definisyon / Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sèvis espesyalize pou rezidan etablisman swen enfimyè ki pa nan sèvis ki kouvri yo. | Eta a pral bay sèvis espesyalize jan sa detèmine pa Eta a nan kad pwosesis Nivo II PASRR a ki pa enkli pakè avantaj DSHP a.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sèvis anplwa ak sipò yo bay atravè Pathways.                                        | <p>Sèvis yo disponib pou manm k ap patisipe nan Pathways yo pou konplete sèvis ki kouvri yo bò kote Delaware First Health yo. Eta a garanti sèvis sa yo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eksplorasyon ak evalyasyon karyè.</li> <li>• Soutyen pou plasman nan travay.</li> <li>• Travay ki jwenn akonpayman pou moun.</li> <li>• Travay ki jwenn akonpayman pou ti gwoup.</li> <li>• Konsèy pou avantaj.</li> <li>• Fòmasyon finansye.</li> <li>• Transpò ki pa medikal.</li> <li>• Swen pèsònèl.</li> <li>• Oryantasyon, mobilite, ak teknoloji asistans.</li> </ul> |



| Sèvis                           | Definisyon / Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sèvis swen konpòtmantal anplis. | <p><b>Sèvis sante konpòtmantal pou timoun ki genyen mwens pase 18 lane:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sèvis sante konpòtmantal yo bay manm ki genyen mwens pase 18 lane yo anplis sa yo ki genyen nan pake avantaj DSHP a garanti bò kote Eta a. Sa genyen ladan sèvis pou pasyan ekstèn odela de sa ki nan pake avantaj DSHP a, ansanm ak sèvis swen konpòtmantal pou pasyan rezidansyèl ak pou pasyan ki entènè.</li></ul> <p><b>Sèvis sante konpòtmantal pou manm ki genyen 18 lane ak plis yo ki patisipe nan PROMISE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jan sa endike nan pake avantaj DSHP ki pi wo a, Delaware First Health p ap garanti sèvis sa yo ankò lè yon manm ap patisipe nan PROMISE. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo garanti bò kote Eta a:<ul style="list-style-type: none"><li>– Sèvis pou twoub itilizasyon sibstans (SUD) yo ki pa detoksifikasyon entansif pou pasyan ki entènè ki medikalman jere.</li><li>– Sèvis pwofesyonèl swen sante ki kalifye.</li></ul></li><li>• Sèvis ki swiv la yo garanti bò kote Eta a e yo disponib pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo pou konplete sèvis ki kouvri yo Delaware First Health founi:<ul style="list-style-type: none"><li>– Jesyon swen.</li><li>– Konsèy pou avantaj.</li><li>– Soutyen ak tretman sikyatrik kominotè.</li><li>– Soutyen rezidansyèl kominotè, lojman ki asiste pa ladan l.</li><li>– Sèvis tranzisyon kominotè.</li><li>– Fòmasyon finansye.</li><li>– IADL/travay nan kay.</li><li>– Sèvis soutyen pou travay endividyèl.</li><li>– Transpò ki pa medikal.</li><li>– Sèvis swen enfimye anplis.</li><li>– Soutyen pou kamarad yo.</li><li>– Swen pèsònèl.</li><li>– Reyadaptasyon sikososyal (PSR).</li><li>– Repi.</li><li>– Travay ki ede nan ti gwoup sou peryòd ki kout.</li></ul></li></ul> |



| Sèvis                                                                              | Definisyon / Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sèvis egzansyon sou esperans lavi pou Divizyon Handikap Devlopman Delaware (DDDS). | <p>Sèvis ki swiv yo kouvri pa Eta a epi yo disponib pou manm k ap patisipe nan dispans sou esperans vi DDDS la antanke sipleman pou sèvis ki kouvri pa Delaware First Health yo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknoloji asistans.</li> <li>• Konsiltasyon konpòtmantal.</li> <li>• Patisipasyon kominotè.</li> <li>• Tranzisyon kominotè.</li> <li>• Adaptasyon lajounen.</li> <li>• Adaptasyon aksesiblite nan kay oswa nan machin.</li> <li>• Konsiltasyon enfimyè.</li> <li>• Swen pèsònèl.</li> <li>• Sèvis prepwofesyonèl.</li> <li>• Adaptasyon rezidansyèl.</li> <li>• Repi.</li> <li>• Ekipman ak materyèl medikal espesyalize anplis.</li> <li>• Travay ki ede.</li> <li>• Lavi asiste</li> </ul> |
| Lis famasi DMMA delokalize.                                                        | <p>Sètèn medikaman pa kouvri pa Delaware First Health epi kouvri pa eta a pito. Genyen yon lis medikaman sa yo ki disponib nan seksyon Kwazyè Famasi sou sitwèb Pòtay Delaware Delaware Asistans Medikal eta a sou <b><a href="https://medicaid.dhss.delaware.gov">medicaid.dhss.delaware.gov</a></b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Transpò Medikal Ki Pa Ijans

Manm Delaware Medicaid yo ka jwenn sèvis transpò medikal ki pa ijans (NEMT). Se Eta Delaware ki ofri sèvis NEMT ou yo atravè ModivCare. Tanpri rele ModivCare nan **1-866-412-3778** pou èd ak NEMT. Manm yo dwe rele 72 èdtan alavans pou pwograme yon randevou transpò. Pou plis enfòmasyon, vizite **[dhss.delaware.gov/dmma/medical.html](https://dhss.delaware.gov/dmma/medical.html)**.

## Pwogram Medyasyon Pou Swen Alontèm

Se Depatman Sante ak Sèvis Sosyal (DHSS) ki ofri Pwogram Medyasyon Pou Swen Alontèm nan.

Medyatè Medyasyon a defann enterè rezidan k ap viv nan etablisman swen sou peryòd ki long yo, ak sila yo k ap viv nan lòt anviwonman (tankou nan pwòp kay yo) epi resevwa sèvis adomisil ak sèvis kominotè. Pwogram Medyasyon a mennen ankèt epi rezoud plent yo nan non moun sa yo. Plent ka fèt bò kote rezidan yo, manm fanmi yo, oswa lòt pati ki enplike yo.



Ou ka kontakte Pwogram Medyasyon Swen Lontèm lan lè w rele **1-855-773-1002** (TTY: **1-302-391-3505**) oswa voye yon imèl bay **DHSS\_OSEC\_Ombudsman@delaware.gov**.

## Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSS)

Delaware First Health genyen tou divès sèvis swen sante ak sèvis swen pèsònèl pou moun ki bezwen asistans pou aktivite chak jou yo pandan yon peryòd tan ki long, sa rele Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSS). Sèvis sa yo la pou ede moun ki gen andikap yo, maladi kwonik, oswa kondisyon ki lye ak vyeyisman pou mentni kalite lavi yo. LTSS ka gen ladan èd pou aktivite tankou benyen, abiye, preparasyon repa, ak pou pran medikaman. Yo ka bay sèvis sa yo lakay, nan kominote a, nan lye tankou mezon retrèt oswa lòt anviwònman yo. Objektif la se pou ede manm yo rete endepandan epi soutni byennèt yo pandan y ap ba yo swen yo bezwen an.

Si ou enterese aplike pou LTSS, rele Inite Santral Akèy nan Divizyon Medicaid ak Asistans Medikal (DMMA) la nan **1-866-940-8963**.

Gade anba a pou jwenn yon lis sèvis ki kouvri pa plan DSHP Plus LTSS ou an. Sa pa yon lis konplè sèvis yo. Tanpri rele Sèvis pou Manm nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn enfòmasyon ki konplè.

### Pake Avantaj LTSS Diamond State Health Plan Plus la

| Avantaj LTSS Yo                        | Detay                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sèvis lajounen pou granmoun.</b>    | Ofri swen ak sèvis pèsònèl sipèvize pandan lajounen, ki sipèvize nan yon anviwònman kominotè. Terapi ak manje gendwa disponib tou*.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Swen oskilyè.</b>                   | Ede manm yo fè travay chak jou, tankou benyen, abiye, lòt ijyèn pèsònèl (pwòpte), deplase soti nan yon kote al nan yon lòt, ale nan twalèt, ak manje*.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Sèvis koyitif.</b>                  | Ofri pou manm yo ak fanmi yo ki gen pwoblèm ak moun ki pwòch yo oswa defisi mantal, tankou sa yo ki gendwa rive apre yon blesi nan sèvo. Sèvis sa yo gen ladan yo terapi oswa konsèy, ki limite ak 20 vizit chak ane ak yon evalyasyon*.                                                                                                                                                                  |
| <b>Altènatif rezidansyèl kominotè.</b> | Anviwònman tankou kay, tankou rezidans ak sèvis soutyen, ki gen sèvis pou sipòte bezwen ou yo epi ki ofri pwogram pou sosyalize ak rekreyasyon.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Adaptasyon lajounen.</b>            | Sèvis pou ede manm yo aprann epi devlope konpetans pou yo viv poukont yo anndan ak deyò lakay yo. Sèvis sa yo fèt nan yon anviwònman ki pa rezidansyèl, lwen kay manm lan. Jounal adaptasyon an se pou manm ki gen pwoblèm ak moun ki pwòch yo (yo rele l tou konfli entèpèsònèl) oswa defisi mantal, tankou sa yo ki gen dwa rive apre yon blesi nan sèvo. Nan kèk ka, manje ak terapi gendwa ladan l**. |



| Avantaj LTSS Yo                                     | Detay                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Manje ki livre adomisil.</b>                     | Ofri jiska de repa chak jou, ki adapte pou yon rejim byen ekilibre epi yo livre l lakay manm lan*.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Aktivite endepandan laci chak jou.</b>           | Ofri èd ak tach chak jou yo, tankou netwayaj lejè, preparasyon manje (kwit manje), fè pwovizyon, ak plis ankò*.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ti modifikasyon nan kay la.</b>                  | Baze sou nesesite medikal lan, yo ka fè chanjman nan kay manm lan pou ede l kapab viv poukont li. Chanjman yo gen ladan yo modifikasyon tankou elaji pòt pou yon chèz woulant, dekoupaj basen, oswa mete yon ranp pou chèz woulant oswa yon ba pou apui. Avantaj sa a garanti jiska \$6,000 pou chak pwojè; \$10,000 pou chak ane sivil; ak \$20,000 pou tout lavi. Founisè sèvis yo dwe jwenn apwobasyon Delaware First Health*.                                                          |
| <b>Etablisman swen enfimye.</b>                     | Yon anviwònman kote manm yo jwenn fwaye retrèt kalifye ak lòt sèvis, tankou sèvis reyanimasyon ak sèvis ki gen rapò ak sante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sipleman nitritif pou HIV / AIDS.</b>            | Ede ak pèt pwa ki asosye ak HIV / AIDS ak malnitrasyon atravè sipleman oral*.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Sistèm entèvansyon pou ijans pèsònèl (PERS).</b> | Yon aparèy elektwonik ki konekte ak telefòn manm lan ki bay manm nan aksè ak yon sèvis repons pou ijans 24 sou 24. Lè bouton ki sou aparèy la peze, li voye yon siyal bay yon moun ki disponib pou ede manm lan*.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Swen repi.</b>                                   | Swen pèsònèl yo bay manm yo lakay yo oswa nan yon sant enfimye oswa yon rezidans ki bay sèvis soutyen pou bay responsab swen yo ki pa touche yo tan pou yo repoze.* Sèvis sa a limite ak 14 jou chak ane. Tanpri sonje: Etablisman rezidans ki bay sèvis soutyen yo pa bay sèvis repi.                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Sèvis swen oksilè otodirije (SDAC).</b>          | Ofri manm yo jesyon finansye ak soutyen jeneral si yo chwazi SDAC sou fòm yon Ajan Travay Fiskal la. SDAC se lè manm nan sèvi kòm travayè legal yon responsab swen ke yo peye; manm nan kapab tou chwazi yon moun pou ranpli wòl sa a pou li, yo rekonèt li kòm Reprezantan Travay manm nan. Ajan Travay Fiskal manm lan jere enpo, prelevman sou pewòl, ak chèk pou anplwaye a. Yo ede tou jwenn epi fòme yon Anplwaye Swen Oksilyè, yon travayè pou ede manm nan fè travay chak jou yo*. |



| Avantaj LTSS Yo                                        | Detay                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ekipman medikal espesyalize.                           | Atik pou èd yo disponib pou manm yo, tankou aparèy pou ranmase yo. Avantaj sa a garanti sèlman atik ki Eta a pa garanti.                                                                                                                                                                                                                           |
| Sèvis Tranzisyon nan Etablisman swen enfimye yo (NFT). | Ofri asistans pou frè pou deplase soti nan yon etablisman mezon retrèt oswa yon etablisman lavi asiste jiska yon kominote oswa lakay. Depans sa yo ka gen ladan yo pwovizyon, mèb, depo sekirite, frè koneksyon telefòn / entènèt, elatriye. Avantaj adisyonèl yo gendwa disponib anba avantaj valè ajoute Delaware First Health yo (gade anba a). |

**\*Sèvis sa yo pa disponib pou manm ki nan rezidans ki bay sèvis soutyen ak retrèt.**

**\*\*Yo pa ofri l bay manm k ap viv nan fwaye retrèt oswa rezidans ki bay sèvis soutyen pou moun ki pa gen blesi nan sèvo (ABI).**

## Otorizasyon Alavans

Delaware First Health dwe apwouve kèk sèvis anvan yo ka bay yo. Yo rele sa otorizasyon alavans. Si ou pa rive jwenn otorizasyon sa ka lakoz refi administratif reklamasyon yo. Founisè Delaware First Health pa kapab voye bòdwo yon manm pou nenpòt sèvis Delaware First Health te refize administratif paske founisè a pa t jwenn otorizasyon alè. Founisè w la ka mande yon otorizasyon nan faks, telefòn, oswa pòtay entènèt an sekirite ak tout enfòmasyon klinik ki nesèsè yo.

Verifye pou wè si yon otorizasyon alavans nesèsè lè w itilize zouti sou entènèt nou an nan

**DelawareFirstHealth.com**. Si ou gen nenpòt kesyon, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Sèvis ki Bezwen Otorizasyon Alavans

**Kèk nan sèvis ki bezwen otorizasyon alavans yo se:**

- Swen nan lopital pou pasyan ki entène.
- Sèvis Dantè yo.
- Swen nan yon etablisman swen enfimye espesyalize.
- Swen sante adomisil.
- Sèvis adaptasyon.
- DME, òtèz, ak pwotèz.
- Analiz CT, MRI, MRA, kadyoloji nikleyè, radyoloji nikleyè, ak analiz PET.
- Tès dyagnostik jenerik ak molekilè.
- Tès kantitatif pou medikaman.
- Aparèy oditif ki ka enplante.
- Fizyoterapi, ègoterapi, òtofòni.
- Transplantasyon.
- Chiriji baryatrik.



- Kèk chiriji òtopedik tankou ranplasman atikilasyon ak chiriji nan kolòn vètebral.
- Pwosedir pou jesyon doulè.
- Etid sou somèy nan etablisman.
- Admisyon sikyatrik pou pasyan ki entènè.
- Admisyon sou konsomasyon pwodwi chimik ak sibstans.
- Ospitalizasyon pasyèl pou sante konpòtmantal.
- Pwogram entansif pou pasyan ekstèn pou sante konpòtmantal.
- Etablisman tretman rezidansyèl pou sante konpòtmantal.
- Terapi elektwokonvilsif (ECT).
- Estimilasyon mayetik transkranyal (TMS).
- Tès sikolojik ak newosikolojik.
- Sèvis yo resevwa atravè yon founisè ki pa fè pati rezò a (eksepte swen pou ka dijans, apre estabilizasyon, ak kèk sèvis planin famiyal).

Lis sa a pa konplè. Tanpri itilize zouti sou entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pou wè si yon otorizasyon alavans nesesè pou yon pwosedir presi. Si ou gen nenpòt kesyon, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Sèvis Ki Pa Kouvri Yo

**Delaware Medicaid oswa Delaware First Health pa garanti kèk sèvis. Sa gen ladan:**

- Sèvis ki pa nesesè sou plan medikal.
- Tretman pou enfètilite.
- Sèvis kosmetik (sòf si sèvis la nesesè sou plan medikal).
- Sèvis ki bay andeyò zòn kontinantal Etazini an.
- Esterilizasyon yon moun ki mantalman enkonpetan oswa ki enstitisyonnalize.
- Enfimyè syans kretyen ak sanitè.
- Tès lopital pou pasyan ki entènè ki pa te òdone pa medsen asistan an oswa lòt pratisyen ki lisansye (eksepte nan yon ijans).
- Kèk sèvis nan famasi, tankou:
  - Nenpòt medikaman oswa aprèy ke yon fabrikant fè piblisite pou li nan Pwogram Rabè Medikaman Medicaid la.
  - Medikaman ki se medikaman pou tout lavi yo oswa ki pa nesesè sou plan medikal.
  - Tout medikaman “Aplikasyon Etid sou Efikasite Medikaman” (DESI) jan sa defini pa FDA.
  - Tout medikaman, aparèy, oswa klas medikaman ki endike nan Seksyon 1927(d)(2)(B), (C), (H), oswa (K) Lwa sou Sekirite Sosyal la.



## Si ou Resevwa yon Fakti

Si ou resevwa yon fakti ou pa panse ou dwe, **pa inyore l**. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) tousuit. Nou ka ede w konprann poukisa ou kapab te resevwa yon fakti. Si ou pa responsab pou peman an, Delaware First Health pral kontakte founisè a epi ede rezoud pwoblèm nan pou ou.

Delaware First Health vle asire l ou ka jwenn swen medikal ki plis ajou yo. Nou genyen yon ekip k ap kontwòle avansman nan lamedsin yo. Sa kapab genyen ladan l nouvo medikaman, tès, chiriji oswa lòt opsyon tretman. Ekip la verifye pou asire ke nouvo tretman yo san danje. N ap enfòmè ou menm ak PCP ou an sou nouvo sèvis ki garanti nan avantaj ou yo.

## FOUNISÈ OU YO

**Òganizasyon swen jere tankou Delaware First Health travay pou kowòdone bezwen swen sante w yo.**

- Delaware First Health genyen yon kontra ak Eta Delaware pou satisfè bezwen swen sante moun ki gen Medicaid. Nou asosye avèk yon gwoup founisè swen sante (doktè, terapet, espesyalis, lopital, founisè swen adomisil ak lòt etablisman swen sante) ki fòme rezo founisè nou an.
- Lè ou antre nan Delaware First Health, rezo founisè nou an la pou sipòte w. Pifò nan tan an, kontak prensipal ou an se ap PCP ou an. Si ou bezwen fè yon tès, al wè yon espesyalis oswa ale nan lopital la, PCP ou an ka ede aranje l. PCP ou an disponib pou ou lajounen ak lannwit. Si ou bezwen pale ak PCP ou an aprè lè fonksyonman yo oswa nan wikenn, kite yon mesaj. PCP ou an ap tounen kontakte w osito sa posib. Menm si PCP ou an pa sous prensipal ou pou swen sante, nan kèk ka, ou ka al jwenn sèten founisè pou kèk sèvis san ou pa verifye avèk PCP ou an dabò.
- Ou ka vizite **DelawareFirstHealth.com** pou jwenn lis founisè a sou entènèt oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou yo voye yon kopi repètwa founisè a ba ou nan lapòs.

## Fason pou Jwenn yon Founisè

### Chwazi PCP ou

Lè ou vin yon manm nan Delaware First Health, ou dwe chwazi yon PCP nan espas 30 jou sivil. Si w pa chwazi yon PCP, n ap chwazi youn pou ou.

**Manm DSHP yo:** Si ou pa te chwazi yon PCP, n ap enfòmè w konsènan PCP yo atribye ou an lè ou resevwa kat idantifikasyon (ID) manm Delaware First Health ou an. Poste sa a ap gen ladan non PCP ou ba w la, kote li ye a, ak nimewo telefòn biwo w la. Ou ka chwazi yon lòt PCP si ou pa renmen sa nou te chwazi pou ou a.

### Fason pou Chanje PCP Ou an

**Genyen de fason pou chanje PCP ou an:**

1. Itilize pòtay sekirize pou manm yo sou sit entènèt nou an nan **Member.DelawareFirstHealth.com**.
2. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou ede w. N ap voye yon nouvo kat idantifikasyon (ID) manm Delaware First Health apre w fin chwazi yon nouvo PCP.

Ou ka wè lis founisè nou an nan **DelawareFirstHealth.com** oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou voye yon kopi ba ou nan lapòs.



## Dwa pou Chwazi yon Founisè

PCP ou an se pral doktè prensipal ou an. Yo ka ede kowòdone tout bezwen swen sante ou yo. Ou ka chwazi nenpòt PCP nan rezo nou an epi ou ka chanje PCP ou an nenpòt lò. Ou ka chwazi menm PCP a pou tout fanmi w oswa ou ka genyen yon PCP diferan pou chak manm fanmi.

### PCP ou an kapab yon:

- Pratisyen famiyal oswa pratisyen jeneralis.
- Founisè medikaman entèn.
- Pratisyen enfimye avanse.
- Obstetrisyen oswa jinekòlòg (OB/GYN).
- Pedyat.
- Asistan medsen (sou sipèvizyon yon medsen).
- Sant sante ki kalifye nan nivo federal (FQHC) ak klinik sante riral yo (RHC).
- Espesyalis k ap trete an (pou manm ki egzije swen espesyalite pou twoub sante grav oswa pou twoub sante kronik yo, oswa yon twoub sante ki lye ak yon andikap).

## Founisè Swen Prensipal Ou An (PCP)

Yon founisè pou swen primè (PCP) se swa yon doktè lisansye oswa yon enfimye pratikan avanse. Yo dirèkteman bay oswa kowòdone sèvis swen sante ou yo. Yon PCP se prensipal founisè ou pral wè pou tchèkòp yo, pou enkyetid nan sante, depistaj sante, ak referans espesyalis. Epitou PCP ou an pral kowòdone swen avèk lòt founisè swen sante ou yo.

### Lè w ap chwazi yon PCP, ou kapab vle jwenn yon moun ki:

- Te wè w deja.
- Konprann antesedan sante ou an.
- Ap pran nouvo pasyan.
- Ka sèvi w nan lang ou.
- Fasil pou jwenn li.

Ou ka jwenn tout doktè yo, klinik, lopital, laboratwa ak lòt antite ki asosye ak Delaware First Health nan lis founisè nou an. Gade lis founisè nou an nan **DelawareFirstHealth.com** oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou voye yon kopi ba ou.

**Pou chèche Anyè Founisè a, vizite DelawareFirstHealth.com epi itilize zouti “Find a Provider” la. Zouti sa a ap gen enfòmasyon ki pi ajou sou rezo founisè a, tankou enfòmasyon tankou:**

- Non.
- Adrès.
- Nimewo telefòn yo.
- Kit yo aksepte nouvo pasyan yo.
- Kalifikasyon pwofesyonèl.
- Lang yo pale.



- Sèks.
- Espesyalite ak estati sètifikasyon tablo.

Pou plis enfòmasyon sou lekòl medikal yon founisè a ak rezidans, rele Sèvis pou Manm lan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Si w chwazi yon nouvo founisè kòm PCP w, rele pou w pran yon premye randevou avèk yo. Sa pral bay nou tou de yon chans pou aprann konnen youn lòt. PCP ou an ka ba w swen medikal, konsèy ak enfòmasyon sou sante w. Planifye pou vizite PCP ou an nan espas twa mwa aprè ou fin rejwenn plan an.

Sonje pou pote kat idantifikasyon (ID) manm Delaware First Health ou an ak kat idantifikasyon (ID) Delaware Medicaid la avè w nan randevou ou an. Si ou bezwen èd pou jwenn yon randevou avèk PCP ou an, rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) epi n ap ede w.

**Fason pou prepare w pou premye vizit ou an ak yon nouvo founisè:**

- Mande yon transfè dosye medikal yo soti nan men aktyèl founisè ou an pou ale kote nouvo PCP ou an.
- Prepare w pou w pale sou sante jeneral ou, sou gwo maladi ki sot pase yo, sou operasyon, elatriye.
- Fè yon lis pwoblèm ou genyen kounye a.
- Fè yon lis kesyon ou vle poze PCP ou an.
- Pote yon lis medikaman ak siplaman w ap pran. Pa bliye mete nenpòt vitamin ak medikaman OTC.

Si ou bezwen swen anvan premye randevou ou an, rele biwo PCP ou an pou eksplike enkyetid ou an. PCP ou an ap ba w yon randevou byen bonè pou jere enkyetid patikilye sou sante sa a. Ou ta dwe toujou kenbe premye randevou a pou pale sou pase medikal ou an ak pou poze kesyon.



## Nòm pou Randevou

| Tip Randevou                          | Egzijans Pou Planifikasyon Randevou                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Swen Jeneral ak Founisè OB/GYN</b> | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kondisyon medikal dijans.             | Menm jou a.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kondisyon medikal ijan.               | Nan de jou sivil.                                                                                                                                                                                                                           |
| Randevou swen woutin.                 | Pa dwe depase twa semèn.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Espesyalis</b>                     | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Founisè espesyalize — ijan.           | Nan lespas 48 èdtan.                                                                                                                                                                                                                        |
| Founisè espesyalize — woutin.         | Nan twa semèn.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Swen Matènite</b>                  | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Swen pandan premye trimès.            | Nan lespas twa semèn apre demann manm lan.                                                                                                                                                                                                  |
| Swen pandan dezyèm trimès.            | Nan lespas sèt jou kalandriye apre demann manm lan.                                                                                                                                                                                         |
| Swen pandan twazyèm trimès.           | Nan lespas twa jou kalandriye apre demann manm lan.                                                                                                                                                                                         |
| Gwosès ki gen gwo risk.               | Nan lespas twa jou kalandriye apre idantifikasyon risk elve a pa Delaware First Health oswa pa yon founisè swen matènite, oswa touswit si genyen yon ijans.                                                                                 |
| <b>Sante Konpòtmantal</b>             | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Randevou sante konpòtmantal — woutin. | Sèvis pou pasyan ekstèn nan sèt jou kalandriye apre demann lan ak yon klinisyen ki pa bay preskripsyon pou yon evalyasyon inisyal.<br>Sèvis pou pasyan ekstèn ki pa ijans nan espas twa semèn apre demann pou preskripsyon sèvis klinisyen. |



| Tip Randevou                                         | Egzijans Pou Planifikasyon Randevou                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sante konpòtmantal — ijans ki pa mete lavi an danje. | Nan lespas inèdtan apre demann lan, oswa dirije manm lan nan sant kriz la oswa ER.                                                                                                                                                                |
| <b>Sante Konpòtmantal</b>                            | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sante konpòtmantal — kriz mobil.                     | Tretman imedya pou manm ki fè eksperyans yon kriz sante konpòtmantal, ki gen ladan yon ekip mobil.<br>Entèvansyon ki baze sou gravite manm lan epi pa dwe depase inèdtan apati demann lan.                                                        |
| <b>Sèvis pou Pasyan Ekstèn</b>                       | <b>Delè</b>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sèvis swivi pou pasyan ekstèn.                       | Nan lespas de jou ouvrab pou menm yo egzeyate nan yon etablisman pou pasyan entèn oswa rezidansyèl nan yon plasman kominotè oswa manm yo konsilte nan yon sal ijans, oswa pa yon founisè sante konpòtmantal pou yon kondisyon sante konpòtmantal. |
| Sèvis woutin pou pasyan ekstèn.                      | Nan sèt jou sivil apati demann lan ak yon klinisyen ki pa p ba w preskripsyon w pou yon evalyasyon inisyal.                                                                                                                                       |
| Sèvis pou pasyan ekstèn ki pa ijans.                 | Nan twa semèn apre demann sèvis klinisyen ki preskri a.                                                                                                                                                                                           |

### Tan Datant nan Biwo

Si ou gen yon randevou, ou pa ta dwe tant plis pase inèdtan. Si founisè a ap anreta, li ta dwe di w sa touswit pou ou ka konnen sa k ap pase. Si ou dwe tann plis pase 90 minit, yo ta dwe ba w yon nouvo randevou.

### Asistans pou Randevou

Si ou bezwen èd pou jwenn yon randevou avèk PCP oswa Espesyalis ou an, rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

### Fason Pou Jwenn yon Dezyèm Opinyon

Manm yo gen dwa pou yo mande yon dezyèm opinyon sou yon dyagnostik, pwosedi oswa tretman san yo pa peye. Ou ka jwenn yon dezyèm opinyon nan men youn founisè ki an rezo oswa yon founisè ki pa nan rezo a si yon founisè ki an rezo pa disponib. Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si w bezwen èd pou jwenn yon founisè pou yon dezyèm opinyon.



## Swen Espesyalize

Si ou bezwen swen PCP ou an pa ka bay, PCP ou an pral refere w bay yon espesyalis. Yon espesyalis se yon founisè ki gen fòmasyon espesyal pou yon twoub sante oswa yon maladi presi (tankou yon kadyològ oswa yon chirijyen oral). Okenn referans pa nesesè pou w wè yon espesyalis nan rezo a. Si ou bezwen asistans pou verifye si yon espesyalis nan rezo a tanpri rele Sèvis pou Manm nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Sèvis Lopital yo

Delaware First Health garanti sèvis lopital pou pasyan ki entène yo. Si w bezwen admèt nan yon lopital epi se pa yon ijans, PCP w la oswa espesyalis w ap fè aranjman pou w ale nan yon lopital ki nan rezo Delaware First Health la epi l ap suiv swen w menm si w bezwen lòt doktè pandan w rete lopital. Okenn otorizasyon alavans pa nesesè pou sèvis ijans yo. Delaware First Health dwe apwouve tout lòt sèvis yo.

Pou konnen si yon lopital nan rezo Delaware First Health oswa si w gen nenpòt lòt kesyon sou sèvis lopital, tanpri rele Sèvis pou Manm lan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Ou kapab tou ale nan lis founisè a sou **DelawareFirstHealth.com**. Si w gen yon ijans epi yo entène ou nan lopital la, ou menm, yon manm fanmi oswa yon zanmi ta dwe fè PCP w la konnen sa pi vit posib, men pa pita pase 24 èdtan apre yo fin entène ou nan lopital la.

**Enpòtan:** Ou genyen vizit ilimite avèk PCP ou an. Ou p ap peye anyen. Pran randevou avèk yo lè ou santi w malad. Epi ou ta dwe fè tchèkòp byennèt chak ane tou.

Ou ka mande pou chanje PCP ou an nenpòt lè ak pou nenpòt rezon. Si ou vle chanje PCP ou an, nou ka ede w jwenn oswa chwazi yon lòt PCP nan zòn ou an. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Ou kapab tou chanje PCP ou an sou pòtay sekirize pou manm nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Si ou p ap resevwa swen ou bezwen an nan espas limit tan ki dekri nan manyèl la, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## Fason pou Resevwa Swen Andeyò Rezo Ou an

Kapab genyen kèk fwa lè ou bezwen resevwa sèvis deyò rezo nou an. Si w nouvo nan Delaware First Health epi w deja resevwa tretman nan men yon founisè ki pa fè pati rezo a, n ap travay avèk founisè sa a pou asire w ou ka fini tretman w lan.

### Swen pou ka dijans Andeyò Rezo a

Si ou andeyò zòn lan lè ou genyen yon ijans, ale nan sal ijans ki pi pre an. Swen ijans vle di nenpòt sèvis lopital ki nesesè pou anpeche lanmò oswa domaj grav nan sante w. Kòm yon manm Medicaid ou ka jwenn swen pou ka dijans nan men nenpòt founisè swen sante nan peyi Etazini. Asire w ou rele PCP ou an pi vit posib apre vizit ijans ou a.

### Swen Andeyò Rezo a ki Pa Ijans

Si Delaware First Health pa gen yon founisè ki kapab trete kondisyon lasante w ki kouvri oswa founi yon sèvis kouvri ba w, ou gen dwa mande pou w wè yon founisè ki pa fè pati rezo Delaware First Health la. Anvan ou rive wè yon founisè ki pa fè pati rezo a, fè verifikasyon ak PCP ou an pou jwenn yon referans. Founisè ki pa fè pati rezo a ap bezwen jwenn apwobasyon nan men Delaware First Health. Apwobasyon sa a konnen kòm yon otorizasyon alavans, epi li obligatwa pou founisè ki pa nan rezo a.



## Jwenn Swen Andeyò Etazini

Asirans sante Medicaid pa garanti depans medikal andeyò Etazini yo. Kidonk, Delaware First Health pa ka garanti okenn swen medikal ou jwenn andeyò peyi a.

Si ou gen kesyon konsènan pwoteksyon swen andeyò rezo a, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

## IJANS AK SWEN IJAN

**Swen ijans** vle di sèvis pou pasyan ki entène ak sèvis pou pasyan ekstèn ki nesesè pou anpeche lanmò oswa gwo domaj sou sante yon moun.

**Swen ijans** se lè ou genyen yon domaj oswa yon maladi ki pa yon ijans men ki bezwen swen kanmenm ak atansyon nan youn oswa de jou.

## Kisa yon Ijans Ye?

### Twoub Sante Medikal Ijans

**Yon kondisyon medikal ijans se yon sitiyasyon kote w ta ka mouri oswa resevwa yon domaj pèmanan, si ou pa resevwa swen tousuit. Kèk egzap yon ijans se:**

- Yon kriz kadyak oswa yon gwo doulè nan pwatrin.
- Senyman ki pa kanpe oswa gwo brile.
- Zo kase.
- Pwoblèm pou respire, tòde, oswa endispozisyon.
- Lè ou santi ou ta kapab fè tèt ou oswa lòt moun mal.
- Si ou ansent epi ou genyen doulè, senyman, lafyèv oswa vomisman.
- Yon potansyèl sidozaj dwòg.

### Sèvis Ijans

Sèvis ijans yo se sèvis ou resevwa pou evalye, trete oswa pou estabilize kondisyon medikal ijans ou an. Ou toujou kouvri pou ijans yo.

### Fason pou Resevwa Sèvis Ijans

**Si ou panse ou genyen yon ijans, rele 911 oswa ale nan sal ijans ki pi pre a (ER). Ou pa bezwen apwobasyon plan w oswa PCP w lan anvan w resevwa swen pou ka dijans. Ou pa oblije itilize lopital oswa doktè nou yo tou. Si w pa sèten kisa pou w fè, rele PCP w la. Si se apre lè fonksyonman, ou ka kite yon mesaj pou yon moun ka tounen rele ou. Ou ka rele Liy pou Konsèy Enfimyè 24 sou 24, 7 jou sou 7 Delaware First Health lan nan 1-877-236-1341 (TTY: 711). Liy pou Konsèy Enfimyè a disponib 24 sou 24, sèt jou sou sèt. Enfimyè nou yo ka:**

- Ba w bagay pou w eseye lakay ou.
- Di ou ale kot PCP ou nan pwochen jou an.
- Di w pou ale nan klinik swen ijan oswa ER ki pi pre a.



Si ou andeyò zòn lan lè ou genyen yon ijans, ale nan sal ijans ki pi pre an.

**Sonje: Itilize sal ijans lan sèlman si ou genyen yon ijans. Kèk egzanp sou sa ki pa ijans yo gen ladan yo:**

- Rim.
- Yon malèz nan vant.
- Ti koupe ak ematom.

Ka ki pa ijans yo kapab pwoblèm familyal oswa separasyon tou. Sa yo kapab sanble yon ijans, men yo pa yon rezon pou ale nan sal ijans lan. Sòf si w andanje imedyà pou w sibi domaj, ou pa ta dwe ale nan ER la. Si ou pa sèten, rele PCP ou an oswa Liy pou Konsèy Enfimyè 24 sou 24 Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

### **Sèvis Apre Estabilizasyon**

Apre yon vizit nan ER, ou gendwa blije ale kot PCP oswa espesyalis swen konpòtmantal ou an pou swen swivi. Sèvis ki nesèsè sou plan medikal yo rele sèvis apre estabilizasyon. Yo garanti epi yo bay yo san otorizasyon alavans. PCP ou a ka aranje kalite swen swivi sa a oswa tès anplis.

### **Kisa Swen Ijan Ye?**

**Swen ijan se lè ou genyen yon domaj oswa yon maladi ki pa yon ijans men ki bezwen swen kanmenm ak atansyon nan youn oswa de jou. Sa kapab:**

- Yon timoun ki gen doulè nan zòrèy ki reveye nan mitan lannwit epi ki pa sispan kriye.
- Sentòm grip yo.
- Yon blesi ki bezwen koud.
- Yon antòs nan cheviy.
- Yon move objè ki antre anba po w epi ou pa ka retire l.

### **Fason pou Resevwa Swen Ijan**

Ou ka vizite yon klinik swen ijan pou resevwa swen nan menm jou a oswa pran yon randevou pou jou aprè a.

**Si w pa sèten kisa pou w fè, rele PCP w la. Si se apre lè fonksyonman, ou ka kite yon mesaj pou yon moun ka tounen rele ou. Oswa ou ka rele Liy pou Konsèy Enfimyè 24 sou 24 Delaware First Health lan nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Liy pou Konsèy Enfimyè a disponib 24 sou 24, sèt jou sou sèt. Enfimyè nou yo ka:**

- Ba w bagay pou w eseye lakay ou.
- Di ou ale kot PCP ou nan pwochen jou an.
- Di w pou ale nan klinik swen ijan oswa ER ki pi pre a.

Si ou ale nan yon klinik swen ijan oswa ER a, asire w ou rele PCP ou an nan jou aprè a pou pwograme yon vizit. PCP ou an dwe fikse yon randevou pou ou nan espas de jou sivil aprè vizit ou an nan yon klinik swen ijan.



## Founisè Swen Ijan

Pou jwenn enfòmasyon ki pi ajou sou founisè swen ijan ki toupre w yo, itilize zouti "Find a Provider" (Jwenn yon Founisè) an sou **DelawareFirstHealth.com** oswa rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Ou ka jwenn yon lis ki gen kèk nan *Anplasman Swen Ijan yo* ki nan rezo nou yo nan fen manyèl sa a.

## TELESANTE

### Kisa ki Telesante?

Telesante, yo rele l tou *telemedsin*, pèmèt founisè w la pran swen w san yon vizit nan kabinè fizikman. Telesante ka fèt nan telefòn oswa sou entènèt atravè òdinatè w, tablèt, oswa telefòn entelijan ou an.

Telesante ba ou aksè 24 sou 24 ak founisè Delaware First Health ki nan rezo a pou pwoblèm sante ki pa ijans. Li disponib pou itilize lè ou lakay ou, nan biwo a oswa menm an vakans.

Jwenn konsèy medikal, yon dyagnostik, oswa menm yon preskripsyon pandan vizit vityèl ou an. Si w bezwen medikaman, yo ka voye preskripsyon w lan elektwonikman nan yon famasi nan rezo an ki toupre w. Itilize telesante lè ou bezwen li oswa pwograme yon vizit pou yon tan ki fonksyone ak orè ou.

### Itilize telesante pou bagay tankou:

- Rim, grip ak lafyèv.
- Sentòm grip oswa COVID-19 yo.
- Sinis, alèji.
- Enfeksyon respiratwa, opresyon, oswa bwonchit.
- Gratèl, twoub sante po, simak ki gen venen, simak oksidantal, piki ensèk ki lejè oswa piki bèt.
- Enfeksyon nan zòrèy.
- Konjonktivit, oswa òjlè.
- Konsèy ak tretman sou sante konpòtmantal.

**Telesante pa ta dwe itilize pandan yon ijans. Si w nan yon sitiyasyon ki menase lavi w, tanpri rele 911.**

### Nan ki fason telesante pi bon pase swen ijan?

Si ou menm oswa yon pwòch ou vrèman santi w pa anfòm, nou rekòmande nou itilize telemedsin. Fason sa a ou ka retire lòt estrès ou t ap sibi si ou ale nan yon klinik swen ijan. Anplis, ou ap anpeche lòt moun vin malad si twoub sante ou a kontajye.

### Kisa ki nesesè pou yon vizit telesante?

Pou jwenn pi bon rezilta, manm yo ka jwenn aksè ak yon founisè vityèl telesante Delaware First Health sou yon telefòn entelijan, yon tablèt, oswa yon òdinatè ak yon kamera ak mikwofòn. Vizite **DelawareFirstHealth.com/telehealth** pou plis detay.

### Konbyen lajan yon vizit telesante koute?

Vizit Telemedsin pou sèvis ki kouvri yo disponib pou manm Delaware First Health gratis.



### Èske nenpòt moun ka jwenn aksè ak founisè telesante yo?

Nenpòt manm Delaware First Health kalifye pou vizit telemedsin yo si yo bezwen jwenn aksè ak yon founisè pou swen ijan.

Vizit Sante Konpòtmantal yo limite pou manm ki gen 18 lane oswa plis yo.

### Kijan preskripsyon yo fonksyone ak telesante?

Lè yo preskri medikaman pandan vizit telesante w la, y ap voye preskripsyon an elektwonikman nan famasi ki nan rezo w la. Ou ap kapab pase pran li la lè li pare. Akòz lwa Leta ak Federal, yo pa ka preskri sèten preskripsyon ak nakotik pandan vizit telesante.

## SWEN MATÈNITE

### Felisitasyon pou gwosès ou! Pi vit ou konnen ou ansent, asire w ou:

- Pran yon randevou ak OB/GYN ou.
- Fè nou konnen ou ansent lè w ranpli yon notifikasyon sou gwosès (NOP) ki disponib sou entènèt oswa nan telefòn. Ou ta ka jwenn yon rekonpans pou fè nou konnen.
- Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou w pale ak ekip kowòdinasyon swen matènèl nou an si w gen kesyon sou gwosès ou oswa sou pwoteksyon ou.
- Si w ap konsome sibstans tankou opyoyid (ewoyin, oxycodone), marigwana, alkòl, oswa tabak, pale ak founisè ou an oswa rele Sèvis pou Manm yo pou jwenn èd pou tretman ak resous pandan ou ansent lan epi apre akouchman.

### Swen matènite garanti anba avantaj Medicaid ou yo, sa nan:

- **Swen prenatal:** Swen pandan gwosès ou tankou vizit, ekografi, ak tès depistaj.
- **Tranche ak akouchman:** Swen nan lopital oswa sant nesans lè ou gen tibebe w la.
- **Swen apre akouchman:** Swen apre ou fin akouche tibebe w la, nan vizit.

## Swen Doula

Yon doula se yon pwofesyonèl ki resevwa fòmasyon ki ka sipòte w anvan, pandan, ak apre akouchman. Yo ka ede reponn kesyon sou gwosès, travay, ak apre nesans; ede ak planifikasyon nesans ak jesyon doulè pandan travay; epi sipòte w apre w fin fè tibebe w la.

### Kòm yon pati nan avantaj ou yo, ou ka resevwa:

- Senk vizit prenatal antou:
  - Twa vizit doula pandan w ansent (prenatal).
  - De lòt vizit prenatal disponib kòm yon avantaj ki gen valè ajoute nan Delaware First Health.
- Soutyen pandan travay ou ak livrezon.
- Ywit vizit apre akouchman antou:
  - Twa vizit doula apre gwosès (apre akouchman).
  - Senk lòt vizit apre akouchman disponib si founisè w la rekòmande sa.



## Avantaj nitrisyon apre akouchman

Ou gendwa kalifye pou resevwa manje, kouchèt, ak ti sèvyèt livre lakay ou apre ou fin fè tibebe w la. Kontakte ekip kowòdinasyon swen matènèl nou an pou w aprann plis sou avantaj sa a epi wè si w kalifye.

## Resous ak soutyen pou alètman

Bay tete gen anpil gwo avantaj pou alafwa ou menm ak tibebe a. Lèt tete se pi bon sous nitrisyon pou pifò ti bebe epi li ka pwoteje kont maladi ak maladi kout ak alontèm pou ou menm ak tibebe w la. Si w chwazi bay tibebe w la tete, ou ka jwenn yon ponp tete elektrik\*, ansanm ak edikasyon ak soutyen sou tete kòm yon pati nan avantaj ou yo.

*\*Avantaj limite a yon ponp tete chak twazan.*

## Pwogram Vizit Lakay

Si ou ansent, ou kapab kalifye pou Pwogram Vizit Lakay la. Pwogram gratis sa a montre w fason pou ede timoun ou an grandi, aprann epi epanwi l. Yon enfimye oswa yon espesyalis soutyen paran ap vizite lakay ou (oswa nenpòt lòt kote ki bon pou ou) pandan gwosès ou ak apre pitit ou a fèt. Yo ap vini nan yon moman ki travay pou ou ba ou konsèy epi konekte ou ak sèvis yo. Yo ka kontinye vizite w pandan timoun ou an ap grandi.

Pou aprann plis sou Pwogram Vizit Lakay la, ale nan **[dethrives.com/programs/home-visiting](https://dethrives.com/programs/home-visiting)** oswa rele **211** pou plis detay. Ou ka kontakte ekip kowòdinasyon swen matènèl nou an pou enfòmasyon sa yo. Yo ka ede w konekte ak yon pwogram vizit lakay.

## Delaware First Health Start Smart for Your Baby® — Yon Pwogram Jesyon Swen Matènite

Start Smart for Your Baby® se yon pwogram jesyon swen matènite apati Delaware First Health. Sa ede manm ki ansent nou yo pou rete an sante anvan ak aprè nesans timoun yo a.

Anplwaye Start Smart nou an se yon ekip enfimye lisansye devwe, travayè sosyal, travayè sante kominotè, ak anplwaye pwofesyonèl ki ka ede sipòte w pandan gwosès ou ak apre akouchman an. Yo bay enfòmasyon sou gwosès ou ak sante ou, yo ka konekte ou ak divès resous, reponn kesyon sou kouvèti asirans ou an, epi yo ka ede kowòdone swen ou anvan ak apre gwosès ou.

Pou aprann plis sou pwogram Start Smart nou an epi pou w enskri, rele nimewo Sèvis pou Manm nou an nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Antanke yon manm DFH, ou ka touche rekonpans paske w te reyalize divès aktivite. Ou ka resevwa jiska \$180 nan rekonpans pou tèt ou epi jiska \$215 nan rekonpans lè tibebe w la gen 30 mwa. Sa nan ranpli yon notifikasyon gwosès (NOP) ak ale nan vizit prenatal ak apre akouchman ou. Mande kowòdonatè swen Start Smart ou sou rekonpans sa yo oswa rele Sèvis pou Manm yo pou jwenn plis enfòmasyon.

## PLANIN FAMILYAL

Planifikasyon famiyal se yon avantaj ki garanti pou tout manm yo. Manm ki poko gen 20 lane yo ki gen kouvèti nan Pwogram Timoun An Sante Delaware (DHCP) dwe itilize yon founisè ki nan rezo a pou resevwa sèvis planin yo. Manm ki gen 21 lane ak plis yo ka wè nenpòt founisè ki gen lisans pou planifikasyon famiyal, nan founisè ki pa patisipe. Sèvis sa yo disponib gratis pou ou.



Planifikasyon famiyal ede moun ak fanmi yo planifye kantite timoun yo vle ansanm ak espas epi tan ant akouchman yo. Li gen ladan anpil sèvis divès ki gen ladan sèvis debaz pou enfètilite, sèvis kontraseptif ak tèl ak tretman pou enfeksyon ki transmèt nan sèks yo (STI). Founisè swen sante ou a ka egzamine plizyè opsyon avèk ou sou fason pou anpeche ou menm oswa patnè w vin ansent. Si w fenk fè yon tibebe, li rekòmande w tann 18 mwa oswa plis apre akouchman pou w vin ansent ankò. Diskite ak founisè swen sante ou an lè ou ta renmen vin ansent ak kijan ou ka prepare kò ou pou yon ti bebe.

#### Founisè planin famiyal ki otorize yo ka:

- OB/GYN (espesyalis obstetrik ak jinekoloji).
- PCP.
- Fanmsay/enfimyè ki sètifye.
- Klinik.

## DEPISTAJ, DYAGNOSTIK AK TRETMAN PREKÒS AK PERYODIK (EPSDT)

Pwogram Deteksyon, Dyagnostik, ak Tretman Prekòs e Peryodik la (EPSDT) se yon avantaj pou timoun ak jèn adilt ki poko gen 21 an. Atravè pwogram EPSDT a, timoun ak adolesan yo ka fè tèl medikal, dantè, vizyon ak oditif pou jwenn nenpòt pwoblèm sante bonè. Pwoblèm ki jwenn bonè ka trete pi vit posib.

Pou idantifye pwoblèm sante, li enpòtan pou tout timoun ak adolesan ale nan tout vizit yo rekòmande yo, yo rele tou vizit pou timoun byen. Vizit sa yo anjeneral kòmanse kèk jou apre timoun yo fèt epi yo bay tèl depistaj ak vaksinasyon enpòtan ak nesèsè. Randevou sa yo ka ede founisè swen sante pitit ou a konnen si pitit ou oswa adolesan ou bezwen lòt sèvis oswa soutyen.

Timoun piti grandi byen vit pou yo bezwen vizite founisè swen sante yo pi souvan nan premye de ane yo nan lavi yo.

#### Kilè pou w pran randevou pou vizit pou timoun byen:

|                                  |                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Premye semèn vizit la (3-5 jou). | 12 mwa.                                     |
| 1 mwa.                           | 15 mwa.                                     |
| 2 mwa.                           | 18 mwa.                                     |
| 4 mwa.                           | 2 lane (24 mwa).                            |
| 6 mwa.                           | 2.5 lane (30 mwa).                          |
| 9 mwa.                           | Chak ane pou moun ki gen 3 lane ak plis yo. |



Vizit byen timoun yo se yon bon moman pou poze PCP pitit ou a kesyon sou devlopman yo, konpòtman yo, ak nenpòt lòt enkyetid ou ka genyen.

Si ou genyen kesyon sou EPSDT, pale avèk PCP pitit ou an oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Pou aprann plis sou kouvèti dantè pou timoun yo, gade seksyon *Avantaj Vizyon ak Dantè a*.

## AVANTAJ MEDIKAMAN SOU PRESKRIPSYON OU YO

Delaware First Health kouvri medikaman avèk preskripsyon pou manm Diamond State Health Plan ak manm Diamond State Health Plan Plus yo. Lis medikaman ki garanti Delaware First Health la rele yon lis medikaman Prefere (PDL) epi li swiv lis medikaman ki kouvri Eta Delaware a ak machaswiv otorizasyon alavans yo. Medikaman ki nan lis sa a genyen alafwa medikaman jenerik ak medikaman non mak yo ki byen chwazi avèk èd doktè ak famasyen.

PDL la genyen ladan kèk medikaman OTC ki egzije yon preskripsyon. Gade seksyon *Atik OTC ki Amelyore a* pou jwenn plis atik OTC ki pa sou PDL ki pa egzije yon preskripsyon. Règleman pou kouvèti medikaman ak restriksyon yo kapab aplike.

Founisè Delaware First Health yo konnen PDL nou an. Yo konnen kijan pou mande otorizasyon alavans ak pwosedi espesyal pou demann ijan. Rezo famasi Delaware First Health yo konnen kijan pou soumèt reklamasyon famasi yo bay Delaware First Health.

Ou ka rele depatman Sèvis Famasi Delaware First Health la pou jwenn asistans pou detèmine ki medikaman ki garanti, fason pou jwenn yon famasi ki nan rezo a oswa fason pou egzekite yon preskripsyon. Ou ka kontakte Sèvis Famasi yo nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**). Ou ka itilize zouti “Drug Lookup” (Chèche Medikaman) la ak “Find a Provider” (Jwenn yon Founisè) yo nan **DelawareFirstHealth.com**.

### Apwopo Medikaman Sou Preskripsyon

**Lè founisè Delaware First Health ou an ba w yon preskripsyon, men kèk kesyon ou ta dwe poze sou preskripsyon ou an:**

- Ki non medikaman an?
- Poukisa mwen pran li?
- Konbyen mwen dwe pran?
- Chak kilè mwen ta dwe pran l’?
- Pandan konbyen tan mwen dwe kontinye pran l’?
- Èske gen nenpòt efè segondè? Pa egzanp, èske m ap santi m anvi dòmi oswa m ap gen yon vant fache?
- Èske mwen ka pran preskripsyon sa a ak lòt medikaman ak siplèman mwen yo?
- Èske genyen manje oswa bwason mwen ta dwe evite?
- Èske mwen ta dwe sispann pran l lè mwen santi m pi byen?
- Kisa mwen ta dwe fè si mwen bliye pran l’?
- Kisa mwen ta dwe fè si mwen pran twòp?



- Èske mwen ka kraze, moulèn oswa kase konprime a?

### Medikaman Jenerik

Anjeneral, yon medikaman “jenerik” fonksyone menm fason ak yon medikaman non mak men li koute mwens. Lè yon vèsyon jenerik yon medikaman non mak disponib epi yo te pwouve li efikas pou pifò moun ki gen twoub sante ou an, famasi ki nan rezo a ap bay vèsyon jeneral la.

### Sepandan, founisè w la ka mande pou medikaman ki gen non mak la si founisè w la:

- Te di Delaware First Health rezon medikal ki fè konnen medikaman jenerik la p ap travay pou ou.
- Li te ekri "Mak ki Nesesè sou Plan Medikal" sou preskripsyon ou pou yon medikaman ki gen mak.
- Li te di Delaware First Health rezon medikal ki fè konnen ni medikaman jenerik la ni yon lòt medikaman ki garanti ki trete menm twoub sante an p ap fonksyone pou ou.

## Fason pou Jwenn yon Medikaman Sou Preskripsyon

Ou ka egzekite preskripsyon ou an nan nenpòt famasi ki nan rezo Delaware First Health la. Pou jwenn preskripsyon ou:

- Ale nan famasi ki nan rezo Delaware First Health la.
- Montre famasi a kat identifikasyon (ID) Delaware First Health ou an.
- Bay famasi a òdonans preskripsyon an.

Rele Sèvis Famasi Delaware First Health nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**) si w bezwen èd pou jwenn yon famasi rezo. Ou ka jwenn yon famasi tou lè w itilize zouti la “Find a Provider” (Jwenn yon Founisè) nan **DelawareFirstHealth.com**. Li ka jwenn nan la *Famasi* seksyon sit la.

Famasi ki nan rezo a pral otomatikman faktire Delaware First Health pou frè medikaman sou preskripsyon ki kouvri a. Ou kapab blije peye famasi a yon kopeman lè ou pase chèche preskripsyon ou an, si sa nesèsè.

### Renouvèlman Preskripsyon Ou An

Lè preskripsyon ou an genyen renouvèlman ki disponib, epi ou prèske pa genyen ki rete nan aktyèl medikaman ou an, rele oswa ale nan famasi ou an epi mande yon renouvèlman. Delaware First Health sigjere pou pran yon renouvèlman omwen kèk jou anvan medikaman ou an fini. Sa anpeche medikaman ou bezwen an fini.

### Apwovizyonman 90 Jou

Ou ka jwenn yon apwovizyonman pou 90 jou sèten medikaman ou pran regilyèman ak kontraseptif oral.

**Avèk yon preskripsyon twa mwa, simwa, oswa 12 mwa nan men doktè ou an, ou ka resevwa yon apwovizyonman pou 90 jou pou medikaman antretyen nan:**

- Famasi an detay nan rezo a:
  - Pral nan yon famasi ki nan rezo a ki patisipe nan pwogram apwovizyonman pou 90 jou Delaware First Health la. Ou ka jwenn famasi k ap patisipe yo lè w itilize zouti la “Find a Provider” (Jwenn yon Founisè) nan **DelawareFirstHealth.com**.
  - Ou ka rele tou Sèvis Famasi Delaware First Health yo pou jwenn èd pou jwenn yon famasi apwovizyonman 90 jou k ap patisipe. Rele **1-833-236-1887** (TTY: **711**).
- Famasi Òdonans pa Lapòs:



Ou ka enskri nan yon pwogram òdonans nan lapòs pou apwovizyonman 90 jou atravè Express Scripts® Pharmacy. Genyen kat fason pou kòmanse nan pwogram òdonans pa lapòs Express Scripts® Pharmacy la:

1. Mande doktè ou an pou l voye elektwonikman oswa fakse yon nouvo preskripsyon bay Express Scripts® Pharmacy. Doktè ou an ka voye l nan faks bay Express Scripts® Pharmacy nan **1-800-837-0959**. Nimewo sa a se pou itilizasyon faks bay founisè yo sèlman.
2. Vizite **express-scripts.com/rx** pou enskri oswa konekte. Mete nimewo ID manm ou an prè. Swiv etap ki nan gid la pou mande yon preskripsyon. Yon fwa Express Scripts genyen enfòmasyon ou yo, yo pral kontakte doktè ou an pou jwenn apwobasyon preskripsyon ou an.
3. Rele Express Scripts® Pharmacy la nan **1-833-750-4300** (TTY: **711**). Express Scripts® Pharmacy ka kontakte doktè ou an pou yon nouvo preskripsyon ki pou egzekite antanke yon òdonans nan lapòs.
4. Voye yon fòmilè òdonans livrezon pa lapòs lakay. Pou jwenn yon kopi fòmilè an, enskri oswa konekte nan **express-scripts.com/rx**. Ale nan "Benefit Menu", klike sou "Forms", epi telechaje Fòmilè pou Kòmann Livrezon Adomisil la. Ranpli fòmilè a epi voye l pa lapòs avèk preskripsyon papye ou an bay Express Scripts® Pharmacy la. Asire ke doktè ou an ekri preskripsyon sèvis lapòs ou an (yo) pou yon apwovizyonman twa mwa.

Pou verifiye si preskripsyon ou an disponib pou yon apwovizyonman 90 jou, gade PDL la. Si medikaman an genyen "MP" aprè non an, li disponib pou yon apwovizyonman pou 90 Jou. Gade pwochen seksyon.

## Medikaman Sou Preskripsyon Ki Garanti Yo

Lis Medikaman Prefere (PDL) Delaware First Health se yon gid pou medikaman mak ak medikaman jenerik ki disponib ki apwouve bò kote Administrasyon Manje ak Medikaman an (FDA) an epi ki garanti atravè avantaj medikaman sou preskripsyon ou an. Li toujou analize ak mete ajou. PDL la genyen ladan l tout medikaman ki disponib yo san otorizasyon alavans, sila yo ki egzije yon otorizasyon alavans, ak sila yo ki genyen restriksyon terapi pa etap yo. PDL la aplike ak medikaman ou resevwa alafwa nan famasi fizik an detay yo ak òdonans nan lapòs yo.

PDL pa vle di yon lis konplè medikaman ki kouvri nan avantaj preskripsyon ou an. Se pa tout fòm dòz oswa fòs yon medikaman ki kapab kouvri. Pafwa yon medikaman gendwa parèt plis pase yon fwa nan PDL la. Sa a se akòz diferan fason doktè ou ka itilize dwòg la (pa egzanp, 10 mg kont 100 mg; youn pa jou kont de pa jou; tablèt kont likid).

### Fason pou konnen si yon medikaman presi twouve l nan PDL lan

Ou ka konnen si yon medikaman anpatikilye twouve l sou lis medikaman prefere a lè w:

- Gade PDL a sou entènèt nan **DelawareFirstHealth.com**. PDL ki sou sit entènèt la toujou lis ki plis ajou a.
- Rele Sèvis Famasi nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**) pou mande enfòmasyon sou yon medikaman presi oswa pou voye yon kopi PDL sou papye ba ou.

## Otorizasyon Alavans pou Kèk Medikaman Sou Preskripsyon

Delaware First Health dwe apwouve kèk medikaman anvan ou ka jwenn yo. Ou ta dwe mande founisè ou an si preskripsyon an mande apwobasyon. Si li mande youn, ou ta dwe mande si genyen yon lòt medikaman ki ka itilize ki pa bezwen otorizasyon alavans.

Founisè ou an ka deside si li nesèsè pou w genyen yon medikaman ki pa prefere. Si se wi, founisè ou an dwe bay Delaware First Health yon demann pou yon otorizasyon alavans. Si Delaware First Health pa apwouve demann lan, nou ap enfòme founisè ou an pandan n ap voye ba ou nan lapòs yon lèt ki esplike rezon ki fè yo



pa apwouve demann pou otorizasyon alavans lan. Delaware First Health ap genyen enfòmasyon sou fason pou kontestasyon an ak pwosesis pou Pwosè Leta Ekitab la.

Delaware First Health kapab mande w pou eseye omwen de medikaman prefere anvan ou ka jwenn yon medikaman ki pa prefere. Ou dwe mande founisè ou an pou l ekri yon preskripsyon pou yon medikaman ki prefere dabò.

#### **Ou ka jwenn enfòmasyon sou otorizasyon alavans ak terapi pa etap pa:**

- Gade PDL a sou entènèt nan **DelawareFirstHealth.com**. PDL ki sou sit entènèt la toujou lis ki plis ajou a.
- Rele Sèvis Famasi nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**) pou mande enfòmasyon sou otorizasyon alavans yon medikaman presi oswa sou terapi pa etap, oswa pou w voye yon kopi PDL an papye ba ou.

### **Kopeman Medikaman Preskripsyon**

**Kèk manm Delaware First Health pral genyen yon kopeman pou medikaman sou preskripsyon yo, selon frè medikaman an:**

|                      |        |
|----------------------|--------|
| \$10.00 oswa mwens   | \$0.50 |
| \$10.01 rive \$25.00 | \$1.00 |
| \$25.01 rive \$50.00 | \$2.00 |
| \$50.01 oswa plis    | \$3.00 |

Pi plis lajan ou pral peye pou kopeman pou preskripsyon yo, nan yon mwa kalandriye, se \$15. Yon fwa ou rive nan limit sa a, ou pa bezwen peye kopeman pou rès mwa kalandriye a. Kopeman yo ak maksikòm kopeman \$15 a pral rekòmanse nan pwochen mwa kalandriye a.

Si ou genyen kesyon sou kopeman preskripsyon yo, rele Sèvis Famasi yo nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**).

#### **Manm ak sèvis ki gen egzansyon pou kopeman yo:**

- Timoun ki genyen mwens pase 21 lane.
- Moun ki ansent ak moun ki akouche nan 12 mwa ki sot pase yo.
- Manm nan chronic renal disease program lan (CRDP).
- Gwoup etablisman swen enfimyè pou swen sou peryòd ki long oswa gwoup lopital pou swen ki grav yo.
- Sèvis ak founiti planifikasyon famiyal.
- Sèvis ospis.
- Medikaman sekou nan ka sidòz opyoyid yo ki fèt Naloxone.
- Medikaman pou tretman adiksyon (MAT) ak medikaman pou twoub konsomasyon opyoyid (MOUD).
- Pwodwi pou sispann fimen.

### **Pwogram Pri Fiks pou Manm yo**

Delaware First Health analize done sou reklamasyon medikaman preskripsyon pou manm yo, travay avèk founisè yo, famasi yo, ak Eta Delaware pou jwenn opòtinite pou sipòte manm ki genyen rejim medikaman ki konplike yo. Manm ki gen dwa benefisye de yon pri fiks la pral enskri otomatikman nan pwogram medikaman pri fiks Delaware First Health la. Atravè pwogram sa a Eta a apwouve an, Delaware First Health kapab nonmen yon sèl famasi k ap pasitipe ak/oswa yon sèl founisè ki pou ekri epi egzekite òdonans pou yon manm.



Delaware First Health ap fè manm yo konnen si yo kalifye pou pwogram medikaman a pri fiks la. Sa a vle di manm yo ka sèlman kapab pran medikaman yo an nan men yon sèl founisè ak yon sèl famasi "ki fikse" pou li.

Lè yon manm gen yon doktè ak/oswa yon famasi fiks, manm lan ap resevwa enfòmasyon sou fason pou l soumèt yon doleyans pou pri fiks la chak ane.

Si manm lan pa anmezi pou l egzekite preskripsyon an, manm lan ta dwe rele Sèvis Famasi Delaware First Health la. Ekip Sèvis Famasi a ap ede manm yo jwenn yon lòt famasi nan rezo a. Rele Delaware First Health pou tout pwoblèm ak pwogram pri fiks la nan **1-833-236-1887** (TTY: **711**).

## Atik San Preskripsyon ki Amelyore (OTC)

Manm yo ka jwenn jiska \$120 pou chak fwaye nan yon ane (\$30 pou chak trimès) pou depanse nan atik OTC nan kad Avantaj Valè Ajoute nou yo. Atik sa yo pa bezwen yon preskripsyon.

**Pou gade yon lis konplè pwodwi OTC yo, vizite [DelawareFirstHealth.com/VAB](https://www.DelawareFirstHealth.com/VAB). Ka plase kòmann yo:**

- Sou entènèt nan **[DelawareFirstHealth.com/VAB](https://www.DelawareFirstHealth.com/VAB)**.
- Sou aplikasyon OTC Solisyon Sante, ki disponib sou iOS App Store oswa Google Play.
- Lè w rele nan telefòn nan **1-888-628-2770** (TTY **711**).

# DOLEYANS YO AK KONTESTASYON YO

## Doleysans

Seksyon sa a bay règ sou fason pou fè yon doleyans (plent). Lwa Eta a di ou ka fè yon doleyans oswa nenpòt pati nan swen medikal ou an kòm yon manm Delaware First Health. Eta a te ede defini regleman sou sa ou dwe fè pou fè yon plent. Epitou Eta a genyen regleman sou sa nou dwe fè lè nou resevwa yon doleyans. Nou dwe san patipri nan fason nou jere doleyans ou an. Nou pa ka kite plan an paske ou te depoze yon doleyans. Nou p ap penalize w paske ou te fè yon plent.

Fè nou konnen tousuit sou nenpòt pwoblèm ou genyen ak sèvis swen sante ou yo. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Fè nou konnen si ou bezwen yon entèprèt.

### Kisa yon Doleysans Ye?

Yon "doleysans" se yon plent ou fè bay plan ou an sou swen sante w. Yon doleyans ka kouvri nenpòt bagay ou pa kontan sou li, eksepte pou yon detèminasyon avantaj defavorab ki fèt bay Delaware First Health pa yon manm oswa reprezantan otorize manm lan. Manm yo ka depoze doleyans konsènan kalite swen oswa sèvis yo resevwa a. Ou menm, oswa yon moun ou chwazi pou ede w kapab depoze yon doleyans nan telefòn oswa alekri. Delaware First Health ka ede w ranpli fòmilè yo pou depoze yon doleyans oswa yon kontestasyon.

**Yon doleyans kapab konsène nenpòt bagay ou pa kontan avèk yo pandan w ap resevwa sèvis antanke yon manm nan Delaware First Health. Men kèk egzanp:**

- Enfòmasyon ki pa klè oswa move enfòmasyon nan men manm pèsònèl la.
- Move kalite swen oswa aksè a swen.
- Mank koutwazi nan men yon founisè oswa yon anplwaye.
- Pa rive respekte dwa ou genyen antanke manm.
- Fakti medikal ki pa peye.



- Tann tan pou w wè PCP/espesyalis ou.
- Pwoblèm kalifikasyon.
- Pwoblèm famasi.

**Fason pou Depoze yon Plent****Ou ka depeze yon doleyans nenpòt lè pandan w ap:**

- Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Nou la pou ou Lendi jiska Vandredi, 8 a.m. jiska 7 p.m., Lè lès. Sèvis tradiksyon yo disponib tou si yo nesesè.
- Voye yon faks bay **1-833-525-0054**.
- Ekri:  
**Delaware First Health**  
**ATTN: Appeals and Grievances**  
**P.O. Box 10353**  
**Van Nuys, CA 91410-0353**

**Pa bliye mete:**

- Prenon w ak siyati w.
- Nimewo idantifikasyon (ID) Medicaid oswa Delaware First Health ou.
- Adrès ak nimewo telefòn ou an.
- Sa ki fè w pa kontan an.
- Kibò ensidan an te fèt.
- Enfòmasyon founisè a (non, adrès, ak nimewo telefòn).
- Sa ou ta renmen ki fèt.

Genyen yon lis medikaman ki garanti pou doleyans ou ka itilize sou sit entènèt nou an nan

**DelawareFirstHealth.com/Grievance.**

Si ou vle yon lòt moun depeze yon doleyans pou ou, nou bezwen otorizasyon alekri w. Sa pral fè moun sa a vin yon reprezantan otorize. Nou genyen yon fòmilè ke ou dwe itilize pou bay yon lòt moun pèmisyon pou aji pou ou. Ou ka jwenn fòmilè sa a sou sitwèb nou an nan **DelawareFirstHealth.com**. Ou ka rele Sèvis pou Manm yo tou epi mande fòmilè a. Fòmilè sa gen pou tit “Deziyasyon Reprezantan ki Otorize pou Doleyan ak Kontestasyon.” Paran oswa gadyen legal timoun ki poko gen laj pa bezwen ranpli fòmilè sa a.

Delaware First Health p ap trete w yon fason diferan paske ou te depeze yon kontestasyon oswa yon doleyans.

**Sa pou Prevwa Aprè Ou Fin Depoze yon Plent**

N ap voye yon lèt ba ou nan espas senk jou ouvrab aprè ou fin depeze yon doleyans pou fè w konnen nou te resevwa l. Si w gen enfòmasyon pou ede nou avèk doleyans ou a, tanpri voye li ba nou lè w rele, voye yon faks oswa voye l nan lapòs. Ou ka mande kopi dokiman nou te itilize pou rezoud plent ou a gratis.

N ap voye yon lèt rezolisyon ba ou nan espas 30 jou sivil, ki pral enfòme w sou desizyon nou an.

Si plis enfòmasyon anplis nesesè pou rezoud doleyans ou an, Delaware First Health kapab mande yon pwolonjman 14 jou sivil. N ap sèlman mande yon pwolonjman si li nan pi bon enterè w. Si tan anplis nesesè, n ap fè w konnen nan telefòn epi alekri omwen de jou sivil anvan 30 jou sivil yo rive. Ou kapab depeze yon doleyans si ou pa dakò ak pwolonjman an. Ou ka mande yon pwolonjman tou si ou bezwen tan anplis pou



sipòte doleyans ou an. Si ou vle yon pwolonjman, tanpri rele Sèvis pou Manm Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

### **Delè pou Depoze yon Plent**

Ou menm, reprezantan otorize ou, oswa founisè ou an (avèk konsantman alekri w) kapab depoze yon doleyans nenpòt kilè. Delaware First Health dwe rezoud doleyans ou a nan 30 jou sivil apre li resevwa a.

Nan lespas senk jou ouvrab aprè nou fin resevwa doleyans ou an, n ap voye yon lèt ba ou pa lapòs ki konfime nou resevwa doleyans ou an. N ap voye yon lèt ki gen rezolisyon nan espas 30 jou sivil aprè nou fin resevwa doleyans ou an.

## **Kontestasyon**

### **Kisa yon Kontestasyon Ye?**

Yon kontestasyon se yon demann pou plan swen sante ou an pou revize yon desizyon yo te pran pou refize, mete fen, oswa pou redwi yon avantaj. Ou menm, oswa reprezantan otorize ou an oswa founisè ou an avèk konsantman alekri ou bay, kapab mande yon kontestasyon pandan y ap:

- Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Voye yon faks bay **1-833-525-0054**.
- Ekri:

**Delaware First Health**  
**ATTN: Appeal Coordinator**  
**P.O. Box 10353**  
**Van Nuys, CA 91410-0353**

Si w ap konteste sèvis swen konpòtmantal yo, voye demann ou an:

- Alekri bay:  
**Delaware First Health**  
**ATTN: Appeal Coordinator**  
**P.O. Box 10378**  
**Van Nuys, CA 91410-0378**
- Pa faks: **1-866-714-7991**

Si w ap konteste yon sèvis famasi, voye demann ou an:

- Alekri bay:  
**Delaware First Health**  
**ATTN: Pharmacy Appeals**  
**P.O. Box 31398**  
**Tampa, FL 33631-3398**
- Pa faks: **1-888-865-6531**

Ou kapab tou soumèt yon demann kontestasyon sou pòtay sekirize pou manm nou an nan **DelawareFirstHealth.com**. Si ou pa kapab fè kontestasyon pou tèt ou, ou gen opsyon pou nonmen yon lòt moun kòm yon reprezantan otorize pou fè li nan non ou. Moun sa a kapab founisè ou, yon manm fanmi, oswa zanmi ou. Ou dwe gen yon demann alekri ki otorize yo fè kontestasyon nan nou ou.

### **Lè w ap depoze kontestasyon ou an, ou ta dwe mete:**

- Non w ak nimewo idantifikasyon (ID) manm ou an.



- Nimewo telefòn ou.
- Adrès ou.
- Sa w ap fè apèl.
- Poukisa ou fè apèl.

Si ou bezwen èd pou mande yon kontestasyon oswa pou konprann pwosesis la, kontakte Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Nou ka ede w depoze kontestasyon ou an. Si ou bezwen yon tradiktè, nou ka fè aranjman pou youn pou ou gratis.

Genyen sèlman yon nivo kontestasyon nan plan an. Nou ap voye yon lèt ba ou nan espas senk jou ouvrap pou di w nou resevwa kontestasyon w lan. Lèt la ap ba w detay anplis sou pwosesis kontestasyon an.

Ou genyen dwa pou soumèt kòmantè, dokiman, oswa lòt enfòmasyon ki lye ak demann ou an pou demann kontestasyon ou an. Ou menm oswa reprezantan otorize ou an, genyen dwa pou pale oswa pou prezante enfòmasyon bay moun nan oswa moun yo k ap analize kontestasyon ou an. Sa ka fèt an pèsòn oswa nan telefòn. Ou gen dwa pou patisipe nan komite pou kontestasyon an lè ou mande yon kontestasyon. Ou genyen dwa pou mande yon kopi dosye kontestasyon ou an gratis.

Yon komite pou kontestasyon pral revize kontestasyon ou an epi pran yon desizyon. Komite kontestasyon an genyen yon manm pèsònèl nan soti nan Eta Delaware a, yon direktè medikal plan an, ak yon enfimiyè plan an. Manm komite yo pa te enplike nan desizyon anvan an.

N ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen desizyon nou an nan espas 30 jou apre w resevwa demann ou an pou yon kontestasyon. Si demann kontestasyon ou a pa apwouve, lèt desizyon an ap esplike tou dwa w pou mande yon Pwosè Leta Ekitab.

Si plan an pa pran yon desizyon sou kontestasyon an nan espas delè 30 jou a, ou ka mande yon Pwosè Leta Ekitab.

### **Delè pou Depoze yon Kontestasyon**

Ou menm, oswa reprezantan otorize ou an oswa founisè ou an (avèk konsantman ekri ou), gendwa mande yon kontestasyon akselere (rapid) oswa yon kontestasyon nòmal nan delè 60 jou sivil apati lè Delaware First Health enfòme w sou yon desizyon pou refize, mete fen, oswa pou redwi yon sèvis.

### **Kontestasyon Akselere**

**Ou kapab mande yon kontestasyon rapid (akselere) si delè nòmal kontestasyon ou an ka lakoz gwo pwoblèm sante pou ou. Ou menm, oswa reprezantan otorize ou an ki genyen konsantman alekri, oswa founisè ou an kapab mande yon kontestasyon rapid pandan n ap:**

- Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Voye yon faks bay **1-833-525-0054**.
- Ekri:

**Delaware First Health  
ATTN: Appeal Coordinator  
P.O. Box 10353  
Van Nuys, CA 91410-0353**

Ou kapab tou soumèt yon demann kontestasyon sou pòtay sekirize pou manm nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Si w ap konteste sèvis swen konpòtmantal yo, voye demann ou an bay:



- Alekri bay:  
**Delaware First Health**  
**ATTN: Appeal Coordinator**  
**P.O. Box 10378**  
**Van Nuys, CA 91410-0378**
- Pa faks: **1-866-714-7991**

Si w ap konteste sèvis swen konpòtmantal yo, voye demann ou an bay:

- Alekri bay:  
**Delaware First Health**  
**ATTN: Pharmacy Appeals**  
**P.O. Box 31398**  
**Tampa, FL 33631-3398**  
Pa faks: **1-888-865-6531**

Si nou dakò ou ta dwe jwenn yon desizyon pou kontestasyon rapid, ou ap resevwa yon desizyon nan espas 72 èdtan aprè Delaware First Health resevwa demann ou an. Si nou pa dakò, n ap enfòme w nan telefòn kontestasyon ou an ap swiv pwosesis kontestasyon nòmal la. N ap voye yon avi lekri ba ou nan espas de jou sivil. Doktè ou an kapab voye nòt sipò ki mande yon kontestasyon rapid pou Delaware First Health rekonsidere pou ba w yon desizyon rapid sou kontestasyon ou an.

Si ou bezwen èd pou mande yon kontestasyon oswa pou konprann pwosesis la, kontakte Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Nou ka ede w depoze kontestasyon ou an. Si ou bezwen yon tradiktè, nou ka fè aranjman pou youn pou ou gratis.

### **Pwosesis Kontestasyon Akselere**

Ou genyen dwa pou soumèt kòmantè, dokiman, oswa lòt enfòmasyon ki lye ak demann ou an pou demann kontestasyon ou an. Delè pou soumèt lòt enfòmasyon anplis yo limite akòz delè rapid pou rezoud yon kontestasyon rapid. Ou menm oswa reprezantan otorize ou an genyen dwa pou pale oswa pou prezante enfòmasyon bay moun nan oswa moun yo k ap resevwa kontestasyon ou an. Sa ka fèt an pèsòn oswa nan telefòn.

Ou dwe mande pou patisipe nan rankont pou kontestasyon an lè ou mande yon kontestasyon.

Yon komite pou kontestasyon ap analize kontestasyon ou an epi deside. Komite kontestasyon an genyen yon manm pèsònèl nan soti nan Eta Delaware a, yon direktè medikal plan an, ak yon enfimyè plan an. Manm komite yo pa te enplike nan desizyon anvan an.

N ap enfòme w sou yon desizyon nan telefòn epi avèk lèt alekri nan espas 72 èdtan aprè nou resevwa demann pou kontestasyon ou an. Si nou pa apwouve demann ou an pandan revizyon kontestasyon an, desizyon kontestasyon an pral eksplike dwa ou genyen pou yon Pwosè Leta Ekitab.

### **Pwosesis Pwolonjman 14 Jou**

Ou gendwa mande yon pwolonjman oswa Delaware First Health gendwa mande yon pwolonjman si genyen yon bezwen pou jwenn detay anplis.

#### **Lè Delaware First Health mande yon pwolonjman, plan an pral fè sa ki swiv yo:**

1. Enfòme w nan telefòn yon pwolonjman nesesè.
2. Voye yon avi alekri pou ou nan de jou sivil apre desizyon an pou pwolonje delè a.
3. Enfòme w konsènan dwa ou genyen pou depoze yon doleyans si ou pa dakò ak desizyon pou pwolonje delè a.
4. Rezoud kontestasyon an osi vit posib men pa pandan plis tan pase ekspirasyon pwolonjman an.



### Avantaj Kontini

Si nou pral redwi oswa kanpe yon sèvis ke nou te deja apwouve, ou ka kontinye resevwa avantaj yo pandan kontestasyon an ak pandan pwosesis Pwosè Leta Ekitab la. Pou kontinye avantaj ou yo ou dwe:

- Depoze yon kontestasyon nan espas 10 jou sivil aprè yo te voye lèt refi ou an nan lapòs la.
- OSWA depoze yon kontestasyon nan dat oswa anvan dat sèvis ou yo fikse pou kanpe a.

### Sèvis la pral kanpe si:

- Ou retire kontestasyon ou an oswa demann pou Pwosè Leta Ekitab ou an.
- Ou pa te mande yon Pwosè Leta Ekitab pou pousuit avantaj yo nan espas 10 jou sivil aprè lè yo te voye lèt sou desizyon pou kontestasyon ou an nan lapòs la.
- Yo te pran yon desizyon Pwosè Leta Ekitab kont ou.

Nan konfòmite ak politik federal la, si yo pran desizyon Pwosè Leta Ekitab la kont ou, Delaware First Health kapab rekipere frè sèvis yo ba w yo pandan kontestasyon ou an oswa Pwosè Leta Ekitab ou an te annatant lan.

### Odyans San Patipri Eta a

Ou menm oswa reprezantan otorize ou an genyen dwa pou mande yon Pwosè Leta Ekitab nan Eta Delaware. Yon Pwosè Leta Ekitab se yon rankont ant ou menm, reprezantan otorize ou an, yon responsab odyans, ak yon reprezantan nan Delaware First Health.

Ou ka soumèt prèv, pou prezante dosye ou an, egzamine dosye yo, ak poze kesyon sou demann ou an pandan pwosesis odyans lan. Ou dwe mande yon Pwosè Leta Ekitab nan espas 120 jou sivil aprè lèt desizyon kontestasyon ou resevwa nan men nou an. Ou dwe pase atravè pwosesis kontestasyon Delaware First Health la anvan ou mande yon Pwosè Leta Ekitab. Ou kapab mande yon odyans pandan w ap rele, voye imèl oswa ekri biwo Eta divizyon Medicaid ak Asistans Medikal (DMMA) a nan:

- Alekri bay:  
**Division of Medicaid and Medical Assistance**  
**DMMA State Fair Hearing Officer**  
**1901 North DuPont Highway**  
**PO Box 906, Lewis Building**  
**New Castle, DE 19720**
- Pa faks: **1-302-255-9614**
- Nan Telefòn: **1-302-255-9500** oswa gratis nan **1-800-372-2022**.

Para español u otros idiomas, llame al **1-866-843-7212**.

若需中文或其他語言，請致電 **1-866-843-7212**。

Pou Kreyòl Ayisyen, oswa lòt lang, rele **1-866-843-7212**.

لغة العربية أو للغات الأخرى، اتصل على الرقم **1-866-843-7212**

Pou lòt lang, rele **1-866-843-7212**.

Pou mande yon odyans san patipri pa imèl, voye demann ou an bay **DHSS\_DSS\_FHRequest@delaware.gov**.

### Pwosesis Pwosè Leta Ekitab

Ou menm oswa reprezantan ou an pral resevwa yon lèt nan biwo Pwosè Leta Ekitab la ki ba w dat, lè, ak lye odyans lan. Odyans lan ka fèt an pèsòn oswa nan telefòn. Lèt la pral ba w plis enfòmasyon sou pwosesis odyans lan.



Ou menm oswa reprezantan ou an kapab revize tout enfòmasyon sou Pwosè Leta Ekitab la. Delaware First Health pral genyen yon reprezantan tou nan odyans lan.

Nan konfòmite ak politik Federal la, si yo pran desizyon Pwosè Leta Ekitab la kont ou, Delaware First Health kapab rekipere frè sèvis yo ba w yo pandan kontestasyon ou an oswa Pwosè Leta Ekitab ou an te annatant lan.

## KALITE SWEN

### Enkyetid Sou Kalite Swen

#### Kisa Yon Enkyetid sou Kalite Swen ye?

Yon enkyetid konsènan kalite swen se yon plent sou kalite swen sante ou resevwa. Li kapab tou sou si trètman ou te resevwa a te apwopriye. Yo rele sa tou yon enkyetid sou kalite swen. Men kèk egzanp enkyetid sou swen:

- Ou te resevwa move dyagnostik.
- Swen ou te resevwa a te pran reta
- Ou te sibi operasyon oswa pwosedi ki pa te reyisi oswa ki pa te bon pou ou.
- Yo te egzeyate w twò bonè.
- Yo te ba w move medikaman oswa yo pa te ba ou ase medikaman.
- Erè nan medikaman.

### Fason Nou Trete Enkyetid Sou Kalite Swen

Nan Delaware First Health, nou pran swen ou resevwa yo oserye. Se poutèt sa nou gen yon Pwogram Kalite pou revize enkyetid sou swen manm nou yo resevwa. Yo rele sa yon “revizyon pa pwofesyonèl ki nan menm domèn”.

#### Kisa Revizyon Pa Pwofesyonèl Ki Nan Menm Domèn ye?

Revizyon pa pwofesyonèl ki nan menm domèn vle di pwofesyonèl swen sante ki kalifye, tankou doktè oswa enfimyè, ki revize enkyetid sou swen pou asire ke li satisfè estanda ki elve. Lè yon manm rapòte yon enkyetid, ekspè sa yo egzamine avèk anpil atansyon sa ki te pase a epi fason nou ka amelyore sa.

#### Fòmasyon Ekip Nou An

Nou fòme pèsonèl nou yo pou yo konprann fason revizyon pa pwofesyonèl ki nan menm domèn fonksyone ak fason pou trete enkyetid sou swen. Sa ede nou asire ke nou toujou ap travay pou amelyore swen ou ap resevwa yo.

Nou pran angajman pou asire oumenm ak tout manm nou yo resevwa pi bon swen ki posib. Si ou gen nenpòt kesyon, nou la pou ede w!

### Fason Pou Rapòte Yon Enkyetid

Nou pran tout enkyetid yo an konsiderasyon. Si ou gen yon enkyetid, ou ka rapòte li, epi nou pral egzamine li avèk anpil atansyon. Pou rapòte yon enkyetid sou swen yo, kontakte Sèvis Kliyantèl gratis la nan

**1-877-236-1341 (TTY: 711).**

Ou kapab depoze yon doleyans tou. Ou pa oblije depoze yon doleyans pou nou egzamine enkyetid sou Kalite swen w.



## FASON POU CHANJE PLAN OU AN

Ou kapab mande pou chanje MCO ou an pou nenpòt rezon pandan 90 jou sivil yo aprè premye enskripsyon ou an. Apre sa, ou ka chwazi yon nouvo MCO pandan enskripsyon ouvè a oswa si ou gen yon rezon pou mande yon transfè pou bon koz.

### Transfè Bon Koz

**Manm yo kapab mande pou transfere yo ant MCO yo nenpòt lè avèk rezon ki valab, jan Eta a detèmine sa. Pa gen okenn limit sou kantite demann Transfè yon manm ka lanse avèk rezon ki valab. Egzanp rezon ki valab yo genyen ladan:**

- Founisè ou an pa nan rezo MCO a.
- Ou bezwen sèvis ki asosye (pa egzanp yon seksyon sezaryèn ak yon ligasyon twonp) dwe fèt an menm tan epi se pa tout sèvis ki asosye ki disponib nan rezo founisè MCO ou a. Oswa PCP ou an oswa yon lòt founisè te detèmine lè ou resevwa sèvis yo yon fason separe sa ap lakoz risk ki pa nesèsè.
- Mank aksè nan founisè ki gen eksperyans nan jesyon bezwen swen sante ou yo.
- Yo te kanpe founisè ou an oswa li pa patisipe nan MCO ou an ankò.
- Mank aksè nan sèvis ki kouvri nan kontra a.
- Move kalite swen ke MCO ou an bay.
- Plan MCO ou an pa kouvri sèvis ou bezwen yo akòz objeksyon moral oswa relijye.

Si ou vle chanje MCO ou an, epi ou nan lespas 90 jou apre enskripsyon inisyal ou an oswa ou gen rezon pou mande yon transfè bon koz, ou ka rele Responsab Avantaj Sante a nan **1-800-996-9969**.

### Enskripsyon Lib Chak Ane

Chak ane, founisè eta yo bay yon opòtinite pou manm yo chanje plan swen sante yo a. Yo konnen peryòd sa a sou non enskripsyon ouvè epi li rive pandan mwa Oktòb pou kouvèti k ap kòmanse 1 Janvyè a. Pandan enskripsyon ouvè a, manm yo ka chanje plan yo a pou nenpòt rezon, san bon koz.

Si ou deside chanje plan swen sante w la pandan enskripsyon ouvè a, tanpri rele Manadjè Avantaj Sante a nan **1-800-996-9969**. Manadjè Avantaj Sante w la ap ede w transfere nan yon nouvo plan. Si w deside pa chanje plan sante, w ap rete nan plan w ye kounye a.

### Enskripsyon Ou An

Toudepan kalifikasyon, pwogram Delaware Medicaid yo ka ofri pwoteksyon pou timoun, moun ki ansent, fanmi ki gen timoun, granmoun aje, ak granmoun oswa timoun andikape. Si ou panse ou ta kapab kalifye pou kouvèti Medicaid, ou ka aplike pou Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware (DHSS) a. Gen plizyè fason pou aplike epi enskri:

- **Sou Entènèt:** Aplike sou entènèt sou sit entènèt Depatman Sante ak Sèvis Sosyal Delaware (DHSS) la nan **assist.dhss.delaware.gov**.
- **Nan lapòs:** Ou ka telechaje fòmilè an ak enstriksyon yo:
  - Aplikasyon anglè nan **assist.dhss.delaware.gov**
  - Aplikasyon Espanyòl nan **assist.dhss.delaware.gov/?Language=es-US**.



### Ou Bezwen Èd?

Pou èd ak aplikasyon Medicaid ou a, rele Inite Relasyon ak Kliyan Delaware Health ak Sèvis Sosyal la nan **1-866-843-7212** (TTY: **1-855-889-4325**).

Delaware First Health ofri èd medikal pou fanmi ki gen fèb revni ki kalifye yo ak pou granmoun aje, moun ki avèg ak/oswa moun ki andikape revni yo pa ase pou reponn ak frè pou sèvis medikal ki nesèsè yo ki kalifye. Medicaid peye pou vizit doktè yo, swen nan lopital, laboratwa, medikaman sou preskripsyon, transpò medikal ki pa ijans, piki woutin pou timoun, sèvis sante mantal, ak depandans ak sibstans. Pou enskri nan pwogram sa a, benefisyè ki kalifye yo dwe ranpli yon aplikasyon sou pòtay Asistans Sèvis Sante ak Sosyal Delaware.

### Dat Enskripsyon ou a Anvige

Yon fwa w enskri oswa w enskri nan Delaware First Health, w ap resevwa yon lèt ki gen kat idantifikasyon (ID) ou. Ou ka jwenn plis enfòmasyon sou dat ki aplikab la sou pòtay manm ou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

### Pousuit Swen

Si ou rejwenn Delaware First Health apati yon lòt plan sante, nou ap travay avèk ansyen plan swen sante ou an pou jwenn detay sou sante ou yo, tankou antesedan sèvis ou an, otorizasyon sèvis yo ak lòt enfòmasyon sou swen aktyèl ou.

### Ou ka kontinye al kote founisè ou an si:

- Nan moman ou rejwenn Delaware First Health la, w ap resevwa yon tretman k ap kontinye oswa ou genyen yon twoub sante espesyal k ap kontinye. Nan ka sa a, ou ka mande pou kenbe founisè ou an pandan jiska 120 jou.
- Ou ansent depi plis pase twa mwa lè ou rejwenn Delaware First Health lan epi w ap resevwa swen prenatal. Nan ka sa a, ou ka kenbe founisè ou an jouk aprè ou fin akouche epi pandan jiska 60 jou swen apre akouchman.

### Si ou vle kontinye resevwa swen nan men yon founisè ki pa nan rezo nou an, ou menm oswa founisè ou an dwe kontakte nou nan:

- Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Soumèt yon demann sou portal founisè a.
- Voye yon demann pou otorizasyon nan faks bay Delaware First Health nan **1-833-967-0502**.

Doktè ak enfimyè Delaware First Health yo ap analize demann otorizasyon an. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si w gen kesyon sou sèvis ki egzije otorizasyon alavans.



# LÒT ENFÒMASYON SOU PLAN AN

## Konfidansyalite

Konnen ke dosye medikal ou yo ak diskisyon avèk founisè ou yo pral rete prive epi konfidansyèl.

**Nou pran angajman tou pou kenbe enfòmasyon sou ras, etnisite, ak lang (REL), ak oryantasyon seksyèl ak idantite sèksyèl (SOGI) ou konfidansyèl. Nou itilize kèk nan metòd sa yo pou pwoteje enfòmasyon ou yo:**

- Kenbe dokiman papye nan klasè dosye ki fèmen.
- Egzije pou tout enfòmasyon elektwonik rete sou medya ki fizikman sekirize.
- Konsève enfòmasyon elektwonik ou yo nan dosye ki pwoteje avèk modpas.

**Nou ka itilize oswa divilge enfòmasyon REL ak SOGI ou yo pou reyalize operasyon nou yo. Aktivite sa yo kapab genyen ladan:**

- Konsepsyon pwogram entèvansyon.
- Desine ak dirije dokiman sansibilizasyon.
- Enfòmasyon pwofesyonèl swen sante yo ak founisè yo sou bezwen lang ou yo.
- Evalye diferans nan swen sante yo.

Nou p ap janm itilize enfòmasyon REL ak SOGI ou pou souskripsyon, fikse tarif, oswa detèminasyon avantaj oswa divilge enfòmasyon REL oswa SOGI ou yo bay moun ki pa otorize.

## Nouvo Teknoloji

**Teknoloji sante toujou ap chanje, e nou vle grandi avèk li. Si nou panse yon nouvo avansman medikal ka benefisye manm nou yo, nou evalye li pou garanti. Avansman sa yo nan:**

- Nouvo tèss yo.
- Nouvo dwòg.
- Nouvo pwosedi medikal.
- Nouvo aparèy.
- Nouvo operasyon.
- Nouvo aplikasyon teknoloji ki deja egziste.

Delaware First Health vle pou asire ke ou genyen aksè nan swen medikal ki plis ajou yo. Nou genyen yon ekip k ap kontwòle avansman nan lamedsin yo. Ekip la verifye pou asire ke nouvo tretman yo san danje. N ap mete ou menm ak doktè ou an okouran sou nouvo sèvis ki kouvri nan avantaj ou yo.

## Direktiv Alavans (Testaman Lavi)

### Planifye Testaman Lavi W

Ou se moun ki pi enpòtan ki pral enplike nan swen ou an. Ou gen dwa pou pran desizyon konsènan swen ou, ki gen ladan dwa pou aksepte oswa refize tretman medikal oswa chirijikal. Nou vle w aktif nan tout chwa sou swen sante ou yo.

Se pa yon panse ki enteresan, men e si ou ta vin twò malad pou di founisè ou an, kisa ou vle pou swen ou? Yon *direktiv alavans* (yo konnen l tou sou yon *testaman lavi*) se yon fason pou asire yo konnen swè ou yo. Ou ka pran desizyon sou swen ou alavans oswa nonmen yon moun, yo rekonèt kòm yon *pwokirasyon medikal*, pou fè chwa sa yo si ou pa kapab.



## Fè Testaman Lavi W

Delaware First Health rekòmande tout manm plan yo fè yon testaman lavi, deziyen yon pwokirasyon, epi bay PCP yo direktiv alavans.

Yon fwa ou fini direktiv alavans ou an, mande doktè ou an pou mete fòmilè a nan dosye ou an. Ou ka pale ak doktè ou an tou sou pwosesis pou pran desizyon pou kreye testaman lavi oswa direktiv alavans ou an. Ansanm, nou ka pran desizyon ki pral pèmèt ou genyen yon lespri trankil.

Ou ka chanje direktiv alavans ou an nenpòt lè. Ou ta dwe asire lòt moun konnen ou genyen yon direktiv alavans. Epitou ou kapab chwazi nonmen yon pwokirasyon medikal. Moun sa a ta dwe okouran de direktiv alavans ou an oswa testaman lavi ou an tou.

Avèk yon direktiv alavans, ou ka asire yo ap pran swen w jan ou swete a, nan yon moman ou pa ka bay enfòmasyon an.

Ou ka jwenn aksè ak fòmilè sa a sou entènèt atravè yon lyen nan **DelawareFirstHealth.com**. Sou sitwèb nou an klike sou “Member Resources”, apre sa desann nan “Member Rights and Responsibilities”, kote ou pral jwenn seksyon Advance Directive a ki pral menen w nan fòmilè ou bezwen yo. Pou plis enfòmasyon, ou ka rele tou Sant Resous pou Granmoun Aje ak Moun ki gen Andikap nan **1-800-223-9074**.

Pou plis enfòmasyon sou direktif ki defini alavans oswa pou depoze yon plent si yo pa respekte volonte w, ou ka rele Divizyon Sèvis pou Granmoun Aje ak Adilt ki gen Andikap Fizik (DSAAPD) nan **1-800-223-9074**.

## Deklarasyon sou Responsablite yon Pati Tyè (TPL)

**Enfòmasyon Sèvis pou Manm yo nan 1-877-236-1341 (TTY: 711) ak Relasyon Kliyantèl DSS ak DMMA yo nan 1-866-843-7212 si ou:**

- Resevwa oswa ou genyen kouvèti sante anba yon lòt kontra, lòt tyès pati, oswa si genyen chanjman nan kouvèti sa a.
- Gen yon reklamasyon konpansasyon travayè.
- Gen yon pwosè aksidan pèsonèl oswa neglijan medikal annatant.
- Te enplike nan yon aksidan oto.

## Fason pou Deklare Abi, Neglijan oswa Eksplwatasyon Yon Moun Sispèk Ki fèt Sou Timoun ak sou Adilt Depandan

Abi kapab fizik, emosyonèl oswa seksyèl. Se move tretman yon adilt oswa yon timoun.

Si ou soupsonne yon timoun ki genyen mwens pase 18 lane ki sibi abi oswa neglijan, rele Liy Asistans Abi Sou Timoun lan nan **1-800-292-9582**. Plis enfòmasyon disponib sou entènèt nan **[dhss.delaware.gov/dhss/dmma/medicaid.html](https://dhss.delaware.gov/dhss/dmma/medicaid.html)**.

Pou deklare abi, neglijan, eksplwatasyon, oswa neglijan pèsonèl sou adilt ki depandan, rele **1-800-223-9074**. Plis enfòmasyon disponib sou entènèt nan **<https://dhss.delaware.gov/dsaapd/>**.

## Ensidan Grav

Manm Delaware First Health yo ka deklare ensidan grav yo bay Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.



Ensidan grav yo genyen ladan men pa limite ak ensidan ki swiv yo:

- Lanmò enprevi yon manm.
- Move tretman fizik, mantal, oswa move tretman seksyèl, abi ak/oswa neglijans yon moun soupson sou yon manm.
- Vòl oswa eksplwatasyon finansye yo soupson sou yon manm.
- Gwo domaj e yon manm sibi lè yo pa konnen sous domaj la, epi domaj la kreye soupson, oswa domaj la mande gwo swen.
- Erè nan medikaman oswa nan tretman oswa omisyon ki mete sante oswa sekirite manm nan an danje.
- Kondwit ki pa apwopriye/ki pa pwofesyonèl pa yon founisè ki enplike yon manm.

ANPLASMAN SWEN IJAN YO

| Konte New Castle |                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bear             | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>1011 E Songsmith Dr.<br>Bear, DE 19701<br><b>1-302-546-5538</b>                 |
| Greenville       | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>360 Buckley Mill Rd.<br>Ste. B<br>Greenville, DE 19807<br><b>1-302-504-0253</b> |
| Middletown       | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>749 Middletown Warwick Rd.<br>Middletown, DE 19709<br><b>1-302-273-1614</b>     |



| Konte New Castle (Kontini) |                                                                                                                            |                                                                                                                          |                                                                                                                   |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Newark                     | <b>Go-Care Urgent Care at Abby Medical</b><br>1 Centurian Dr.<br>Ste. 106<br>Newark, DE 19713<br><b>1-302-999-0003</b>     | <b>Newark 24/7 Emergency</b><br>324 East Main St.<br>Newark, DE 19711<br><b>1-302-738-4300</b>                           | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>200 Hygeia Dr.<br>Newark, DE 19713<br><b>1-302-273-1701</b>         |
|                            | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>1 Chestnut Hill Plaza<br>Ste. C<br>Newark, DE 19713<br><b>1-302-267-7534</b> | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>550 S College Ave.<br>Ste 115<br>Newark, DE 19713<br><b>1-302-273-0727</b> | <b>PM Pediatric Urgent Care</b><br>3180 Fashion Center Blvd.<br>Newark, DE 19702<br><b>1-302-500-5437</b>         |
| Wilmington                 | <b>Go-Care Urgent Care at Silverside Medical</b><br>2700 Silverside Rd.<br>Wilmington, DE 19810<br><b>1-302-225-6868</b>   | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>2305 Concord Pike<br>Wilmington, DE 19803<br><b>1-302-467-3588</b>         | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>4724 Limestone Rd.<br>Wilmington, DE 19808<br><b>1-302-467-3595</b> |
|                            | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>3926 Kirkwood Hwy.<br>Wilmington, DE 19808<br><b>1-302-455-2730</b>          |                                                                                                                          |                                                                                                                   |



| Konte Kent   |                                                                                                                                             |                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dover        | <b>Coastal Medical Center Walk-In &amp; Primary Care</b><br><br>4601 S DuPont Hwy.<br>Ste. 2<br>Dover, DE 19901<br><b>1-302-698-1100</b>    | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br><br>200 Banning St.<br>Ste. 170<br>Dover, DE 19904<br><b>1-302-546-5533</b> |
| Milford      | <b>Bayhealth Walk-in Medical Care</b><br><br>800 N. DuPont Blvd.<br>Milford, DE 19963<br><b>1-302-430-5705</b>                              |                                                                                                                           |
| Milton       | <b>Bayhealth Emergency and Urgent Care Center, Total Care - Milton</b><br><br>18383 Hudson Rd.<br>Milton, DE 19968<br><b>1-302-725-3500</b> |                                                                                                                           |
| Smyrna       | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br><br>300 Jimmy Dr.<br>Smyrna, DE 19977<br><b>1- 302-273-1163</b>                               |                                                                                                                           |
| Konte Sussex |                                                                                                                                             |                                                                                                                           |
| Georgetown   | <b>Beebe Medical Group Walk-In Georgetown</b><br><br>21635 Biden Ave.<br>Unit 101<br>Georgetown, DE 19947<br><b>1-302-856-9729</b>          |                                                                                                                           |
| Laurel       | <b>TidalHealth Immediate Care</b><br><br>30549 Sussex Hwy.<br>Laurel, DE 19956<br><b>1-302-297-2585</b>                                     |                                                                                                                           |



| Konte Sussex (Kontini) |                                                                                                                                         |                                                                                                         |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lewes                  | <b>AtraCare Walk-In</b><br>18068 Coastal Hwy.<br>Lewes, DE 19958<br><b>1-302-567-1500</b>                                               |                                                                                                         |
| Millsboro              | <b>Beebe Medical Group Walk-In Millsboro</b><br>28538 Dupont Blvd. #1<br>Millsboro, DE 19966<br><b>1-302-934-5052</b>                   |                                                                                                         |
| Millville              | <b>Beebe Medical Group Walk-In Millville</b><br>32550 Docs Place Extension Unit 1<br>Millville, DE 19967<br><b>1-302-541-4175</b>       |                                                                                                         |
| Milton                 | <b>Beebe Medical Group Walk-In Milton</b><br>23900 Milton Ellendale Hwy.<br>Milton, DE 19968<br><b>1-302-684-5635</b>                   |                                                                                                         |
| Rehoboth Beach         | <b>Beebe Medical Group Walk-In Rehoboth Beach</b><br>19161 Healthy Way<br>Unit 100<br>Rehoboth Beach, DE 19971<br><b>1-302-645-3010</b> |                                                                                                         |
| Seaford                | <b>Ambient Medical Care</b><br>24459 Sussex Hwy. Unit 2<br>Seaford, DE 19973<br><b>1-877-629-2621</b>                                   | <b>TidalHealth Immediate Care</b><br>8472 Herring Run Rd.<br>Seaford, DE 19973<br><b>1-302-297-2510</b> |
| Selbyville             | <b>Lower Shore Immediate Care of Selbyville</b><br>38229 DuPont Blvd.<br>Selbyville, DE 19975<br><b>1-302-433-6440</b>                  |                                                                                                         |



| Maryland   |                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Delmar     | <b>Best Remedy Urgent Care LLC</b><br>9315 Ocean Hwy.<br>Ste. B<br>Delmar, MD 21875<br><b>1-410-896-5550</b>        |
| Elkton     | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>310 E Pulaski Hwy.<br>Elkton, MD 21921<br><b>1-443-485-6213</b>       |
| North East | <b>ChristianaCare GoHealth Urgent Care</b><br>101 North East Plaza<br>North East, MD 21901<br><b>1-410-656-7867</b> |



# GLOSÈ TÈM

## Mo/Gwoup Mo

**kontestasyon:** Lè ou mande plan ou an analize yon desizyon pou refize oswa redwi yon avantaj.

**avantaj:** Atik oswa sèvis swen sante ki garanti yo nan plan ou an.

**kopeman:** Yon seri frè ou dwe peye pou resevwa yon avantaj ki garanti nan moman sèvis la.

**ekipman medikal dirab (DME):** Ekipman ak materyèl doktè ou an preskri nan kad swen sante ou.

**kondisyon medikal ijans:** Yon twoub sante ki sitèlman grav ou dwe chèche swen tousuit pou evite gwo domaj oswa lanmò.

**transpò medikal ijans:** Anbilans lan mennen w nan lopital la oswa nan yon ijans.

**swen nan sal ijans:** Sèvis ou resevwa yo nan yon sal ijans, oswa ER, pou trete yon kondisyon medikal ijans.

**sèvis ijans:** Tretman pou yon kondisyon medikal ijans pou anpeche l vin pi mal.

**sèvis ki pa ladan l:** Sèvis swen sante plan ou an pa peye oswa garanti.

**doleyans:** Yon plent ou voye bay plan ou an sou swen sante w.

**aparèy adaptasyon:** Aparèy swen sante ki ede w konsève, aprann, oswa amelyore konpetans ak fonksyonman pou lavi chak jou.

**sèvis adaptasyon:** Sèvis swen sante ki ede w konsève, aprann, oswa amelyore konpetans ak fonksyonman pou lavi chak jou.



## Mo/Gwoup Mo

**asirans sante:** Yon kontra ki egzije plan ou an pou peye kèk oswa tout frè swen sante ou yo.

**swen sante adomisil:** Sèvis swen sante yon moun jwenn lakay li.

**sèvis ospis:** Sèvis pou bay konfò ak soutyen pou moun ki gen maladi nan faz tèminal ak fanmi yo.

**ospitalizasyon:** Swen nan yon lopital kote yo resevwa w lan epi anjeneral ou rete pandan lannwit. Yon sejou obsèvasyon yon nwit kapab konsidere kòm swen pou pasyan ekstèn.

**swen pou pasyan ekstèn nan lopital:** Swen nan yon lopital ki jeneralman pa egzije rete dòmi.

**vaksinasyon:** Yon piki ki pwoteje w kont maladi. Yo konnen l tou kòm yon *vaksinasyon* oswa *vaksen*.

**Sèvis ak Soutyen sou Peryòd ki Long (Long Term Services and Supports, LTSS):** Swen medikal ak swen ki pa medikal yo bay moun ki pa kapab reyalize Aktivite debaz Lavi Chak jou yo (ADL), tankou abiye oswa benyen. LTSS ka rive lakay ou, nan kominote a, nan lojman asiste oswa nan fwaye retrèt.

**nesesè sou plan medikal:** Sèvis swen sante oswa materyèl ki ede idantifye oswa trete yon maladi, yon twoub sante, yon patoloji oswa sentòm li yo epi ki ranpli kondisyon medikal yo.

**rezo:** Founisè plan ou an te fè kontra avèk yo pou bay sèvis swen sante.

**founisè ki pa patisipe:** Yon founisè ki pa genyen yon kontra avèk plan ou an pou ba w sèvis.

**sèvis ki founi pa yon doktè:** Sèvis swen sante yon doktè medikal ki diplome bay oswa planifye pou ou.

**plan:** Yon alokasyon Eta Delaware a ba w pou peye pou sèvis swen sante ou yo. Yo rele l tou yon Òganizasyon Swen ki Jere (MCO).

**otorizasyon alavans:** Yon apwobasyon nan plan ou an alavans pou yon sèvis swen sante ki poko rive. Yo rele l tou *pre-apwobasyon* oswa *pre-otorizasyon*.



## Mo/Gwoup Mo

**founisè ki patisipe:** Yon founisè ki genyen yon kontra avèk plan ou an pou ba w sèvis swen.

**Lis Medikaman Prefere (PDL):** Yon lis medikaman sou preskripsyon plan w la ap garanti. Yo rele l tou *yon lis medikaman ki garanti*.

**prim:** Kantite lajan ou peye pou asirans sante ou an chak mwa.

**kouvèti pou medikaman sou preskripsyon:** Pati nan plan ou an ki ede w peye pou medikaman sou preskripsyon yo.

**medikaman sou preskripsyon:** Medikaman ki egzije yon preskripsyon, selon lalwa.

**founisè pou swen primè (PCP):** Yon doktè, yon enfimye, oswa yon asistan medikal, ki planifye pou bay epi/oswa ede w jwenn aksè ak swen sante.

**founisè:** Yon pwofesyonèl swen sante, yon etablisman, oswa yon antrepriz medikal ki ba w sèvis swen medikal.

**aparèy reyadaptasyon:** Aparèy swen sante ki ede w konsève, ratrape, oswa amelyore konpetans ak fonksyonman ou bezwen pou lavi chak jou ou te pèdi oswa ki te andomaje paske ou te malad, blese, oswa andikape.

**sèvis reanimasyon:** Sèvis swen sante ki ede w konsève, ratrape, oswa amelyore konpetans ak fonksyonman ou bezwen pou lavi chak jou ou te pèdi oswa ki te andomaje paske ou te malad, blese, oswa andikape.

**swen enfimye ki kalifye:** Sèvis swen sante nan men enfimye/enfimye ki otorize ou resevwa adomisil oswa nan yon mezon retrèt. Teknisyen ak terapey yo bay sèvis swen enfimye ki kalifye lakay ou oswa nan yon mezon retrèt.

**swen espesyalize:** Swen sante nan men yon founisè ki gen fòmasyon espesyal pou yon twoub sante oswa yon maladi presi.

**swen ijan:** Lè ou bezwen swen oswa tretman medikal nan espas 48 èdtan.

# Deklarasyon Non-Diskriminasyon

Delaware First Health respekte lwa Federal sou dwa sivil ki aplikab yo epi yo pa fè diskriminasyon sou baz ras, koulè, peyi orijin, laj, andikap, oswa sèks (sa gen ladan l gwo sèks, oryantasyon seksyèl, ak idantite seksyèl). Delaware First Health pa mete sou kote moun oswa trete yo yon fason diferan akòz ras, koulè, peyi orijin, laj, andikap, oswa sèks (sa gen ladan gwo sèks, oryantasyon seksyèl ak idantite seksyèl).

## Delaware First Health:

- Bay asistans ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap yo pou yo kominike yon fason ki efikas avèk nou, tankou:
  - Entèprèt ki kalifye pou lang siy
  - Enfòmasyon alekri nan lòt fòm (gwo karaktè, odyo, fòm elektwonik ki aksesib, lòt fòm)
- Bay sèvis lang gratis pou moun ki pa gen Anglè kòm premye lang yo, tankou:
  - Entèprèt ki kalifye
  - Enfòmasyon alekri nan lòt lang

Si w bezwen sèvis sa yo, kontakte Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Si ou kwè Delaware First Health pa te rive bay sèvis sa yo oswa yo te fè diskriminasyon nan yon lòt fason sou baz ras, koulè, peyi orijin, laj, andikap, oswa sèks (sa gen ladan gwo sèks, oryantasyon seksyèl ak idantite seksyèl), ou ka depoze yon plent bay:

1557 Coordinator  
P.O. Box 31384  
Tampa, FL 33631  
Telefòn: **1-855-577-8234** (TTY: **711**)  
Faks: **1-866-388-1769**  
Imel: **SM\_Section1557Coord@centene.com**

Ou ka depoze yon plent an pèsòn oswa pa lapòs, faks oswa imèl. Si ou bezwen èd pou depoze yon doleyans, **1557 Coordinator** nou an disponib pou ede w.

Ou ka depoze yon plent pou dwa sivil tou bay U.S. Department of Health and Human Services (Depatman Sèvis Sosyal ak Sèvis Sante Etazini an), Office for Civil Rights (Biwo pou Dwa Sivil yo) yon fason elektwonik atravè Office for Civil Rights Complaint Portal (Pòtay Plent pou Dwa Sivil yo), ki disponib nan **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** oswa pa lapòs oswa telefòn nan:

**U.S. Department of Health and Human Services**  
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building  
Washington, DC 20201  
Telefòn: **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

Fòmilè plent yo disponib nan **<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>**.

Avi sa a disponib sou sitwèb Delaware First Health la:

**<https://www.delawarefirsthealth.com/non-discrimination.html>**.

**Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**

**English:** If you need this in another language, or need auxiliary aids and services, large font, oral translation, or other alternative formats, we can provide them to you free of charge. Call **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

**Español (Spanish):** Si necesita esta información en otro idioma o necesita ayudas y servicios auxiliares, letra grande, interpretación oral u otros formatos alternativos, podemos proporcionarlos para usted de manera gratuita. Llame a **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

**中文 (Chinese):** 如您需要以其他語言，或需要輔助工具和服務、較大的字型、口譯服務或其他替代格式檢閱此資訊，我們可以免費提供給您。請致電 **Delaware First Health : 1-877-236-1341 (TTY : 711)**。

**Kreyòl Ayisyen (Haitian Creole):** Si ou bezwen sa nan yon lòt lang, oswa si ou bezwen aparèy ki bay asistans ak sèvis oksilyè, dokiman ki ekri ak gwo lèt, tradiksyon nan bouch, oswa lòt fòm altènatif, nou kapab ba ou yo gratis. Rele **Delaware First Health: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

**ગુજરાતી (Gujarati):** જો તમને બીજી ભાષામાં આની જરૂર હોય અથવા સહાયક સહાય અને સેવાઓ, મોટા ફોન્ટ, મૌખિક અનુવાદ અથવા અન્ય વૈકલ્પિક ફોર્મેટની જરૂર હોય, તો અમે તમને તે મફતમાં પ્રદાન કરી શકીએ છીએ. **Delaware First Health**ને આના પર કૉલ કરો: **1-877-236-1341 (TTY: 711)**.

**Français (French):** Si vous avez besoin de ce document dans une autre langue, d'aides et de services auxiliaires, de polices de caractères plus grandes, d'une traduction orale ou d'autres formats, nous pouvons vous les fournir gratuitement. Contactez **Delaware First Health : 1-877-236-1341** (TTY : **711**).

**한국어 (Korean):** 다른 언어, 보조 도구 및 서비스, 큰 글씨, 구두 번역 또는 기타 대체 형식으로 필요한 경우 무료로 제공해 드릴 수 있습니다. **Delaware First Health: 1-877-236-1341**(TTY: **711**)로 전화해 주십시오.

**Kiswahili (Swahili):** Ikiwa unahitaji hii katika lugha nyingine, au unahitaji usaidizi na huduma za usaidizi, fonti kubwa, ukalimani, au maumbizo mengine mbadala, tunaweza kuzitoa bila malipo. Pigia **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**Yorùbá (Yoruba):** Bí o bá nílò èyí ní èdè mǐràn, tàbí o nílò àwọn ìrànwọ̀ arannilọ́wọ̀ àti àwọn isẹ̀, lẹ̀tà kíkọ̀sílẹ̀ títóbi, ìtumọ̀-èdè aláfẹ̀nuso, tàbí àwọn ọ̀nà ìkọ̀sílẹ̀ àfirópò mǐràn, a leè pèsè wọn fún ọ̀ lẹ̀fẹ́e láaìsan owó rárá. Pe **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**Deutsch (German):** Wenn Sie diese Informationen in einer anderen Sprache oder zusätzliche Unterstützung und Dienstleistungen wie Großdruck, Verdolmetschung oder alternative Formate benötigen, stellen wir Ihnen dies kostenfrei zur Verfügung. Wenden Sie sich dazu an **Delaware First Health** unter: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**Tagalog (Tagalog):** Kung kailangan ninyo ito sa ibang wika, o kung kailangan ninyo ng mga karagdagang tulong at serbisyo, malalaking font, o iba pang alternatibong format, maibibigay namin sa inyo ang mga ito nang libre. Tawagan ang **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**हिंदी (Hindi):** अगर आपको यह किसी अन्य भाषा में चाहिए या सहायक साधन और सेवाओं, बड़े फ़ॉन्ट, मौखिक अनुवाद, या अन्य वैकल्पिक फ़ॉर्मेट की आवश्यकता है, तो हम उन्हें आपको निःशुल्क प्रदान कर सकते हैं। **Delaware First Health** को इस पर कॉल करें: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)।

**اردو (Urdu):** اگر آپ کو یہ کسی دوسری زبان میں چاہیے، یا معاون امداد اور خدمات، بڑے فونٹ، زبانی ترجمہ، یا دیگر متبادل فارمیٹس کی ضرورت ہے، تو ہم انہیں آپ کو مفت فراہم کر سکتے ہیں۔ **Delaware First Health** کو اس پر کال کریں: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)۔

**العربية (Arabic):** إذا كنت بحاجة إلى ذلك بلغة أخرى، أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدات وخدمات إضافية أو ملف بخط كبير أو ترجمة شفوية أو تنسيقات بديلة أخرى، فيمكننا تزويدك بذلك مجانًا. اتصل بـ **Delaware First Health** على الرقم: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)۔

**తెలుగు (Telugu):** మీకు ఇది మరొక భాషలో కావాలంటే లేదా సహాయక టూల్స్ మరియు సేవలు, పెద్ద ఫాంట్, మౌఖిక అనువాదం లేదా ఇతర ప్రత్యామ్నాయ ఫార్మాట్‌లు అవసరమైతే, మీకు ఎలాంటి ఛార్జీలు లేకుండా ఉచితంగా మేము వాటిని అందించగలము. ఈ నంబర్‌లో **Delaware First Health** కి కాల్ చేయండి: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

**Nederlands (Dutch):** Als u dit in een andere taal nodig hebt, of aanvullende hulpmiddelen en diensten, een groot lettertype, gesproken vertaling of een ander formaat nodig hebt, kunnen wij deze gratis leveren. Bel **Delaware First Health: 1-877-236-1341** (TTY: **711**).

---

# Delaware First Health

## Avi sou Pratik Konfidansyalite yo

---

**AVI SA A DEKRI FASON YO KAPAB ITILIZE EPI DIVILGE ENFÒMASYON MEDIKAL OU YO AK FASON OU KA JWENN AKSÈ NAN ENFÒMASYON SA YO. TANPRI EGZAMINE LI AK ATANSYON.**

**Anvigè apati 1/1/2026**

For help to translate or understand this, please call **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Pou ede tradui oswa konprann sa, tanpri rele **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

### **Devwa Antite ki Kouvri yo:**

Delaware First Health se yon antite ki kouvri jan sa defini ak reglemante dapre Lwa sou Health Insurance Portability and Accountability Act of 1996 (HIPAA) a. Lalwa egzije Delaware First Health pou l kenbe Enfòmasyon Sante Pwoteje ou yo (PHI), ba ou Avi sa a sou devwa legal nou yo ak pratik konfidansyalite ki gen rapò ak PHI ou a, respekte kondisyon Avi ki afekte kounye a, epi fè w konnen si w ta gen yon vyolasyon PHI ou ki pa sekirize.

Avi sa a dekri fason nou kapab itilize ak divilge PHI ou a. Epi li dekri dwa ou yo pou jwenn aksè, pou amande ak pou jere PHI ou a ak fason pou egzèse dwa sa yo. Tout itilizasyon ak divilgasyon PHI ou a ki pa dekri nan Avi sa a pral fèt sèlman avèk otorizasyon alekri ou.

Delaware First Health rezève dwa pou chanje Avi sa a. Nou rezève dwa pou rann revizyon ak chanjman Avi a aplikab pou PHI ou a ke nou deja genyen yo ak tout PHI ou resevwa alavni yo. Delaware First Health pral revize epi distribye Avi sa a byen vit nenpòt lè genyen yon chanjman materyèl nan sa yo ki suiv la a:

- Itilizasyon oswa Divilgasyon yo
- Obligasyon legal nou yo
- Dwa ou yo
- Lòt pratik konfidansyalite ki endike nan avi a

N ap mete nenpòt ki Avi ki analize disponib sou sit entènèt nou an oswa atravè yon kourye separe.

### **Pwoteksyon Entèn PHI Oral, Ekri ak Elektwonik:**

Delaware First Health pwoteje PHI ou a. Nou pran angajman tou pou kenbe enfòmasyon sou ras, etnisite, ak lang (REL), ak oryantasyon seksyèl ak idantite sèksyèl (SOGI) ou konfidansyèl. Nou gen pwosesis vi prive ak sekirite pou ede.

Men kèk nan fason nou pwoteje PHI ou a:

- Nou fòme anplwaye nou yo pou yo suiv pwosesis konfidansyalite ak sekirite nou yo.
- Nou egzije asosye biznis nou yo suiv pwosesis konfidansyalite ak sekirite yo.
- Nou kenbe biwo nou yo ansekirite.
- Nou pale sou PHI ou a sèlman pou yon rezon biznis ak moun ki bezwen konnen.
- Nou kenbe PHI ou a ansekirite lè nou voye li oswa estoke li elektwonikman.
- Nou itilize teknoloji pou anpeche move moun yo gen aksè ak PHI ou a.

## **Itilizasyon ak Divilgasyon ki Otorize pou PHI Ou a:**

Sa ki suiv la a se yon lis sou fason nou kapab itilize oswa divilge PHI ou a san pèmisyon oswa san otorizasyon w:

- **Trètman** — Nou gen dwa itilize oswa divilge PHI ou a bay yon doktè oswa lòt founisè swen sante k ap bay trètman pou ou, pou kowòdone trètman ou pami founisè yo, oswa pou ede nou pran desizyon otorizasyon alavans ki gen rapò ak avantaj ou yo.
- **Pèman** — Nou kapab itilize epi divilge PHI ou a pou fè pèman alokasyon pou sèvis swen sante yo ba ou yo. Nou kapab divilge PHI ou a bay yon lòt plan swen sante, bay yon founisè swen sante, oswa bay yon lòt antite ki fè sijè Regleman federal sou Vi Prive yo pou objektif pèman yo. Aktivite pèman yo gen dwa gen ladan yo trètman reklamasyon, detèminasyon kalifikasyon oswa kouvèti asirans pou reklamasyon, ak revizyon sèvis pou nesèsite medikal.
- **Operasyon Swen Sante** — Nou kapab itilize epi divilge PHI ou a pou reyalize operasyon swen sante nou yo. Aktivite sa yo gen dwa gen ladan yo founiti sèvis kliyantèl, reponn ak plent epi kontestasyon, ak bay jesyon swen ak kowòdinasyon swen.

Nan operasyon swen sante nou yo, nou kapab divilge PHI yo bay asosye komèsyal yo. Nou pral genyen akò alekri pou pwoteje vi prive PHI ou a avèk asosye sa yo. Nou kapab divilge PHI ou a bay yon lòt antite ki tonbe anba Regleman federal yo sou Vi Prive. Epitou antite a dwe genyen yon relasyon avèk ou pou operasyon swen sante li yo. Sa genyen ladan sa yo ki suiv yo:

- Evalyasyon kalite ak aktivite amelyorasyon
- Revize konpetans oswa kalifikasyon pwofesyonèl swen sante yo
- Jesyon ka ak kowòdinasyon swen
- Detekte oswa anpeche fwòd ak abi swen sante

Ras, etnisite, lang, oryantasyon seksyèl, ak idantite sèksyèl ou pwoteje ak sistèm yo epi lwa yo sou plan swen sante a. Sa vle di enfòmasyon ou bay yo prive epi ansekirite. Nou kapab pataje enfòmasyon sa yo sèlman ak founisè swen sante yo. Li p ap pataje ak lòt moun san pèmisyon w oswa otorizasyon w. Nou itilize enfòmasyon sa yo pou ede amelyore kalite swen ak sèvis ou yo.

Enfòmasyon sa yo ede nou:

- Pi byen konprann bezwen swen sante ou yo.
- Konnen preferans lang ou lè w ap wè founisè swen sante yo.
- Bay enfòmasyon sou swen sante pou satisfè bezwen swen ou yo.
- Ofri pwogram pou ede w vin pi ansante.

Yo pa itilize enfòmasyon sa yo pou rezon souskripsyon oswa pou pran desizyon sou si ou kapab resevwa kouvèti asirans oubyen sèvis.

- **Divilgasyon Plan Swen Sante Gwoup la/Esponnsò Plan an** — Nou gen dwa divilge enfòmasyon sante ki pwoteje (PHI) ou yo bay yon moun ki ap sipòte plan sante gwoup la, tankou yon travay oswa yon lòt antite k ap ba ou yon pwogram swen sante, si moun ki patwone a te dakò ak sèten restriksyon sou fason li pral itilize oswa divilge enfòmasyon sou sante ki pwoteje yo (tankou dakò pou l pa itilize enfòmasyon sou sante ki pwoteje yo pou aksyon oswa desizyon ki gen rapò ak travay).

## **Lòt Divilgasyon ki Otorize oswa ki Egzije pou PHI Ou a:**

- **Aktivite pou Ranmase Lajan** — Nou gen dwa itilize oswa divilge PHI ou a pou aktivite pou ranmase lajan, tankou ranmase lajan pou yon fondasyon karitatif oswa yon antite ki sanble ak sa pou ede finanse aktivite yo. Si nou kontakte w pou aktivite pou ranmase lajan, n ap ba w opòtinite pou w refize, oswa sispann, resevwa kominikasyon sa yo alavni.
- **Objektif Souskripsyon** — Nou gen dwa itilize oswa divilge PHI ou a pou rezon souskripsyon, tankou pou pran yon desizyon sou yon aplikasyon oswa yon demann pou kouvèti asirans. Si nou itilize oswa divilge PHI ou a pou rezon souskripsyon, nou gen entèdiksyon pou nou itilize oswa divilge PHI ou a ki se enfòmasyon jenetik nan pwosesis souskripsyon an.
- **Rapèl Randevou/Altènativ Trètman** — Nou gen dwa itilize epi divilge PHI ou a pou fè w sonje yon randevou pou trètman ak swen medikal avèk nou oswa pou ba w enfòmasyon konsènan altènativ trètman oswa lòt avantaj ak sèvis ki gen rapò ak sante, tankou enfòmasyon sou fason pou w sispann fimen oswa pou w pèdi pwa.
- **Jan Lalwa Egzije sa** — Si lalwa federal, Eta, ak/oswa lokal la egzije itilize oswa divilgasyon PHI ou a, nou gen dwa itilize oswa divilge enfòmasyon PHI ou a nan limit itilizasyon oswa divilgasyon an konfòme l ak lwa sa a epi li limite ak egzijans lwa sa a. Si de oswa plis lwa owa regleman ki dirije menm itilizasyon oswa divilgasyon an antre an konfli, n ap respekte lwa owa regleman ki bay plis restriksyon yo.
- **Aktivite Sante Piblik** — Nou gen dwa divilge PHI ou a bay yon otorite sante piblik nan objektif pou anpeche oswa kontwole maladi, domaj, oswa andikap. Nou kapab divilge PHI ou a bay Administrasyon Manje ak Medikaman an (Administrasyon Manje ak Medikaman an, FDA) pou asire kalite, sekirite oswa efikasite pwodui oswa sèvis yo selon jiridiksyon FDA. Sa gen ladan dosye sou Twoub Konsomasyon Sibstans (SUD).
- **Viktim Abi ak Neglijans** — Nou gen dwa divilge PHI ou a bay yon otorite gouvènman lokal, Eta oswa federal, ki gen ladan l sèvis sosyal oswa yon ajans sèvis pwoteksyon lalwa otorize pou resevwa rapò sa yo si nou gen yon kwayans rezonab gen abi, neglijans oswa vyolans domestik.
- **Pwosedi Jidisyè ak Administratif** — Nou gen dwa divilge PHI ou a kòm repons ak yon òdonans administratif oswa tribinal. Nou gen dwa oblije divilge PHI ou a tou pou reponn ak yon sitasyon, demann dekouvèt, oswa lòt demann ki sanble.
- **Lapolis** — Nou gen dwa divilge PHI ki enpòtan ou bay lapolis lè nou oblije fè sa nan objektif pou reyaji ak yon krim.
- **Dosye sou Twoub Konsomasyon Sibstans (SUD)** — Nou p ap itilize ni divilge dosye SUD ou yo nan pwosedi legal kont ou sof si:
  - Nou resevwa konsantman alekri ou a, oswa
  - Nou resevwa yon òdonans tribinal, yo te mete w okouran de demann lan epi te resevwa yon chans pou yo tande w. Òdonans tribinal la dwe gen ladan yon sitasyon oswa yon dokiman legal similè ki egzije yon repons.
- **Medsen Lejis, Egzaminatè Medikal ak Direktè Ponp Finèb yo** — Nou gen dwa divilge PHI ou a bay yon medsen leis oswa yon egzaminatè medikal. Sa kapab nesesè, pa egzanp, pou detèmine koz yon lanmò. Epi tou nou kapab divilge PHI ou yo bay direktè finèb yo, jan sa nesesè, pou reyalize obligasyon yo.
- **Don Ògàn, Zye ak Tisi** — Nou gen dwa divilge PHI ou a bay òganizasyon akizisyon ògàn yo. Nou gen dwa divilge PHI ou a tou bay moun ki travay nan akizisyon, estokaj oswa transplantasyon ògàn, zye, ak tisi ki sot nan kadav.
- **Menas nan Sante ak Sekirite** — Nou kapab itilize oswa divilge PHI ou a si nou kwè, ak bon rezon, ke itilizasyon oswa divilgasyon an nesesè pou prevni oswa pou diminye yon gwo menas oswa yon menas ki gen pou rive nan sante oswa sekirite yon moun oswa piblik la.

- **Fonksyon Gouvènman Espesyalize** — Si ou se yon manm U.S. Armed Forces, nou gen dwa divilge PHI ou a jan otorite militè yo egzije sa. Nou gen dwa divilge PHI ou a tou bay ofisyèl federal ki otorize yo pou enkyetid sekirite nasyonal, aktivite sèvis sekre, Department of State pou detèmine si kondisyon medikal yo kòrèk, pwoteksyon Prezidan an, ak lòt moun ki otorize jan lalwa egzije sa.
- **Konpansasyon Travayè** — Nou gen dwa divilge PHI ou a pou nou respekte lwa ki gen rapò ak konpansasyon travayè oswa lòt pwogram ki sanble, lalwa etabli, ki bay avantaj pou domaj oswa maladi ki gen rapò ak travay san konsiderasyon fòt la.
- **Sitiyasyon Ijans** — Nou gen dwa divilge PHI ou a nan yon sitiyasyon ijans, oswa si w enkapab oswa ou pa prezan, bay yon manm fanmi, yon zanmi pèsònèl, yon ajans otorize pou sekou pou katastwòf, oswa nenpòt lòt moun ou te idantifye deja. Nou pral itilize jijman pwofesyonèl ak eksperyans pou detèmine si divilgasyon an nan pi bon enterè ou. Si divilgasyon an nan pi bon enterè w, nou pral sèlman divilge PHI ki dirèkteman lye ak enplikasyon moun lan nan swen w lan.
- **Prizonnye** — Si w se yon prizonnye nan yon enstitisyon koreksyonèl oswa anba gad yon ofisyèl lapolis, nou gen dwa divilge PHI ou a bay enstitisyon koreksyonèl oswa ofisyèl lapolis, kote enfòmasyon sa yo nesesè pou enstitisyon an ba w swen sante; pou pwoteje sante w oswa sekirite w; oswa sante oswa sekirite lòt moun; oswa pou sekirite ak sekirite enstitisyon koreksyonèl la.
- **Rechèch** — Nan kèk sikonstans, nou gen dwa divilge PHI ou a bay chèchè yo lè etid rechèch klinik yo apwouve epi kote gen kèk pwoteksyon anplas pou asire konfidansyalite ak pwoteksyon PHI ou a.

## **Itilizasyon ak Divilgasyon PHI Ou a Ki Egzije Otorizasyon Alekri Ou a:**

Nou genyen obligasyon pou jwenn otorizasyon alekri ou a pou itilize oswa pou divilge PHI ou a, avèk eksepsyon limite, pou rezon sa yo:

- **Vant PHI** — N ap mande otorizasyon alekri ou a anvan nou fè nenpòt divilgasyon ki konsidere kòm yon vant PHI ou a, sa vle di nou ap resevwa konpansasyon pou divilge PHI a nan fason sa a.
- **Maketing** — N ap mande otorizasyon alekri w pou itilize oswa divilge PHI ou a pou rezon maketing ak eksepsyon limite, tankou lè nou gen komunikasyon maketing fasafas avèk ou oswa lè nou bay kado pwomosyonèl ki gen valè nominal.
- **Nòt Sikoterapi** — N ap mande otorizasyon alekri w pou itilize oswa divilge nenpòt nan nòt sikoterapi ou yo nou gen dwa genyen nan dosye ak eksepsyon limite, tankou pou kèk trètman, pèman oswa fonksyon operasyon swen sante.

Ou gen dwa revoke otorizasyon w lan, alekri nenpòt kilè eksepte nan limit nou te deja itilize oswa divilge PHI w la dapre premye otorizasyon sa a.

## **Dwa Endividyèl**

Sa yo ki suiv la a se dwa ou yo konsènan PHI ou a. Si ou ta renmen itilize nenpòt nan dwa sa yo, tanpri kontakte nou pandan w ap itilize enfòmasyon ki nan fen Avi sa a.

- **Dwa pou Mande Restriksyon** — Ou gen dwa pou mande restriksyon sou itilizasyon ak divilgasyon PHI ou a pou trètman, pèman, oswa operasyon swen sante, ansanm ak divilgasyon bay moun ki patisipe nan swen w lan oswa pèman swen ou a, tankou manm fanmi oswa zanmi pwòch. Demann ou a ta dwe deklare restriksyon w ap mande yo epi deklare ak kilès restriksyon yo aplike. Nou pa genyen obligasyon pou nou dakò ak demann sa a. Si nou dakò, n ap respekte demann pou restriksyon ou a sof si enfòmasyon yo nesesè pou ba w trètman ijans. Sepandan, n ap mete restriksyon sou itilizasyon oswa divilgasyon PHI a pou pèman oswa pou operasyon swen sante pou yon plan swen sante lè ou te peye pou sèvis oswa atik nan pòch yo an konplè.

- **Dwa pou Mande Kominikasyon Konfidansyèl** — Ou gen dwa pou egzije nou kominike avèk ou sou PHI ou a nan lòt mwayen oswa nan lòt kote. Dwa sa a sèlman aplike si enfòmasyon yo ka mete w an danje si yo kominike pa lòt mwayen oswa nan lòt lye ou vle yo. Ou pa oblije eksplike rezon pou demann ou a, men ou dwe deklare ke enfòmasyon yo t ap mete w an danje si mwayen kominikasyon an oswa lye a pa chanje. Nou dwe fè aranjman pou demann ou a si li rezonab epi li presize lòt mwayen oswa lòt lye kote nou dwe voye PHI ou a.
- **Dwa pou Gen Aksè epi Resevwa yon Kopi PHI ou a** — Ou gen dwa, ak eksepsyon limite, pou w gade oswa pou w jwenn kopi PHI w ki nan yon seri dosye ki deziyen. Ou kapab mande pou nou bay kopi yo nan yon fòm ki diferan de fotokopi yo. N ap itilize fòm ou mande a sof si nou ka fè sa yon fason ki pratik. Ou dwe fè yon demann alekri pou jwenn aksè nan PHI ou a. Si nou refize demann ou a, n ap ba w yon espikasyon alekri epi n ap di w si rezon ki fè refi a kapab analize. N ap di w tou kijan pou w mande yon analiz konsa oswa si refi a pa kapab analize.
- **Dwa pou w Amande PHI ou a** — Ou gen dwa pou egzije nou amande, oswa chanje, PHI ou a si ou kwè li genyen enfòmasyon ki pa kòrèk. Demann ou a dwe alekri, epi li dwe eksplike poukisa enfòmasyon yo ta dwe amande. Nou kapab refize demann ou a pou kèk rezon, pa egzanp si nou pa te kreye enfòmasyon ou te vle ki amande yo epi kreyatè a PHI a pa anmezi pou reyalize amannman an. Si nou refize demann ou a, n ap ba w yon eksplikasyon alekri. Ou kapab reponn avèk yon deklarasyon ki di ou pa dakò ak desizyon nou an epi n ap atache deklarasyon ou a ak PHI ou mande pou nou amande a. Si nou aksepte demann ou a pou amande enfòmasyon an, n ap fè efò rezonab pou enfòmè lòt moun, tankou moun ou nonmen, sou amannman an epi pou mete chanjman ki fèt nan nenpòt divilgasyon enfòmasyon sa yo alavni.
- **Dwa pou Resevwa yon Kontablite sou Divilgasyon yo** — Ou gen dwa pou resevwa yon lis egzanp nan dènye peryòd 6 lane kote nou oswa asosye biznis nou yo te divilge PHI ou a. Sa pa aplike ak divilgasyon pou rezon trètman, pèman, operasyon swen sante, oswa divilgasyon ou te otorize yo ak kèk lòt aktivite. Si ou mande rapò sa a plis pase de fwa nan yon peryòd 12 mwa, nou kapab faktire w yon frè rezonab ki baze sou pri pou reponn ak lòt demann sa yo. N ap ba w plis enfòmasyon sou frè nou yo nan moman demann ou an.
- **Dwa pou Depoze yon Plent** — Si ou santi dwa sou konfidansyalite w yo te vyole oswa nou te vyole pwòp pratik konfidansyalite nou yo, ou gen dwa depoze yon plent bò kote nou alekri oswa nan telefòn apati enfòmasyon kontak ki nan fen Avi sa a.  
Ou ka depoze yon plent tou bò kote Secretary of the U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights yo lè w voye yon lèt nan 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 oswa ou rele **1-800-368-1019**, (TTY: **1-800-537-7697**) oswa vizite **[hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html](https://hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html)**.

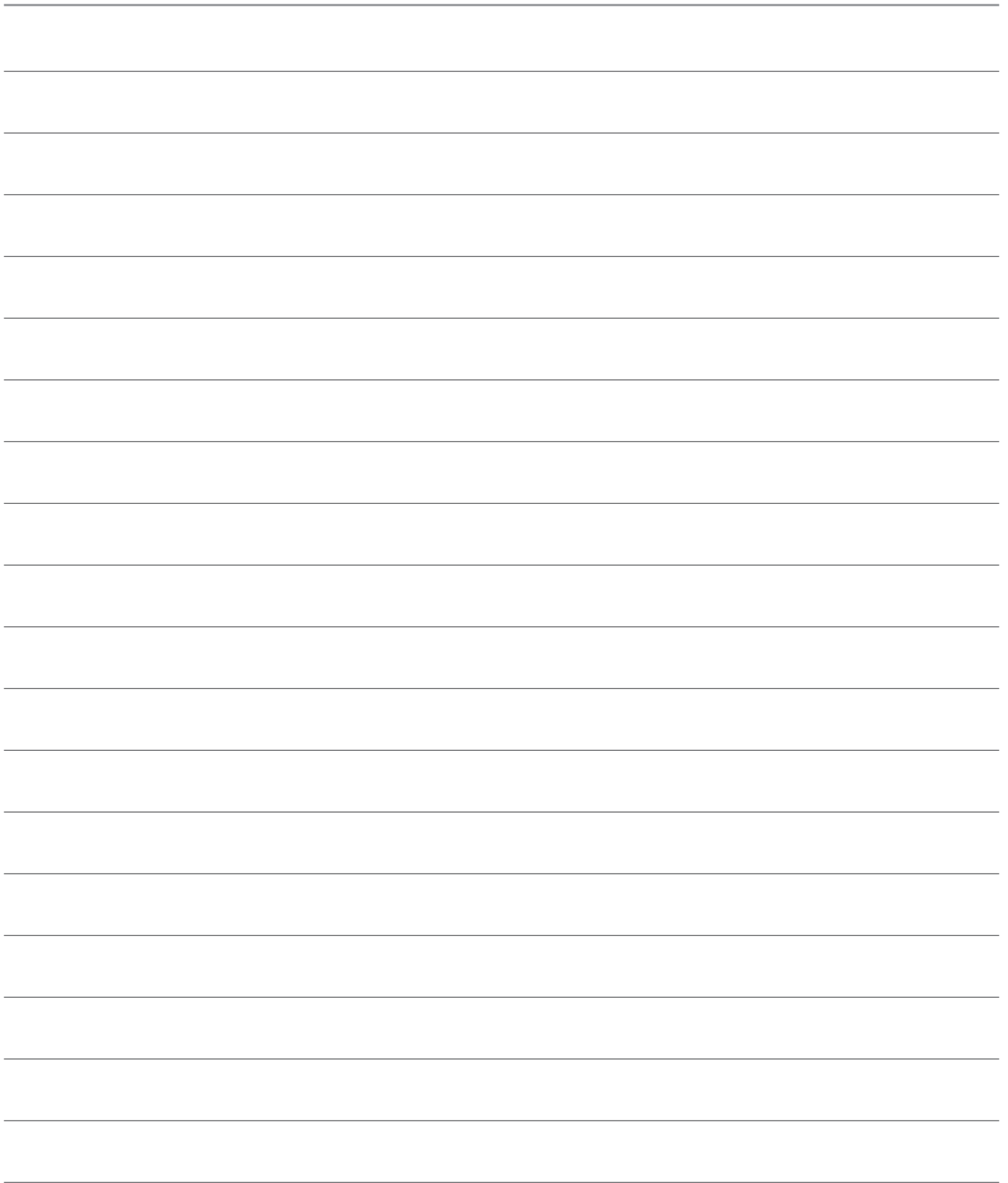
#### **NOU P AP PRAN OKENN AKSYON KONT OU PASKE OU DEPOZE YON PLENT.**

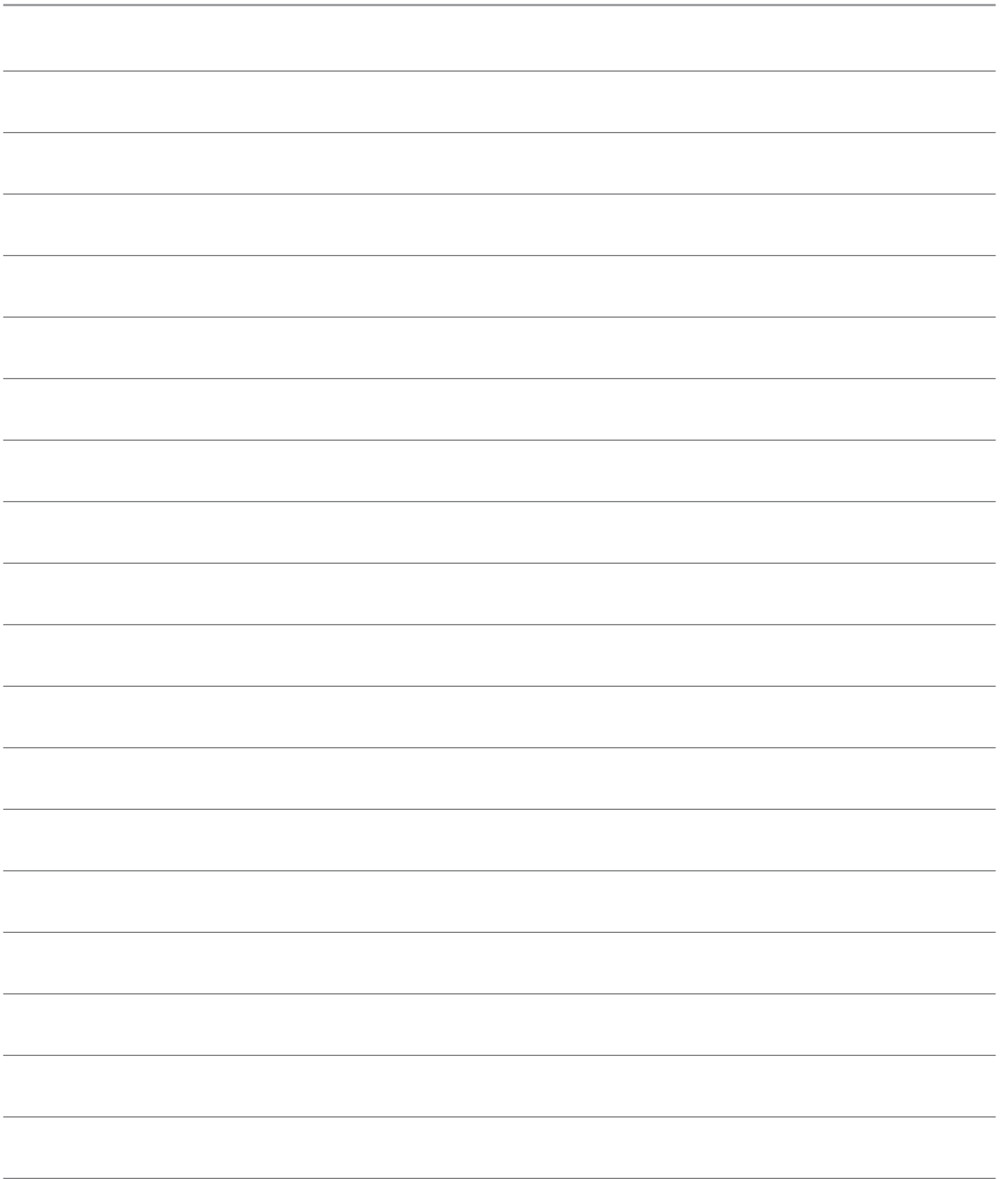
- **Dwa pou Resevwa yon Kopi Avi sa a** — Ou gen dwa mande yon kopi Avi nou an nenpòt ki lè, lè w itilize enfòmasyon kontak ki endike nan fen Avi a. Si w resevwa Avi sa a sou sit entènèt nou an oswa nan kourye elektwonik (imèl), ou gen dwa tou pou mande yon kopi Avi a sou papyè.

## **Enfòmasyon Kontak**

**Kesyon sou Avi sa a:** Si w gen nenpòt kesyon sou avi sa a, pratik konfidansyalite nou yo ki gen rapò ak PHI ou a oswa sou fason pou w egzèse dwa w, ou ka kontakte nou alekri oswa nan telefòn lè w itilize enfòmasyon kontak ki endike anba la a.

**Delaware First Health**  
**Attn: Privacy Official**  
**750 Prides Crossing, Suite 200**  
**Newark, DE 19713**  
**Nimewo telefòn gratis: 1-877-236-1341 (TTY: 711)**







**DelawareFirstHealth.com**

**1-877-236-1341**

**TTY: 711 (Pwoblèm pou Tande)**

©2026 Delaware First Health

**750 Prides Crossing  
Suite 200  
Newark, DE 19713**