



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES
Division of Medicaid & Medical Assistance

2023 Manyèl Pou Manm

Diamond State
Health Plan

Diamond State
Health Plan-Plus

Sèvis ak Sipò
Alontèm



[DelawareFirstHealth.com](https://www.DelawareFirstHealth.com)

1-877-236-1341

TTY: 711 (Andikap Oditif)

CAD_112019H State Approved 11142022

© 2022 Delaware First Health. Tout dwa rezève.

750 Prides Crossing
Suite 200
Newark, DE 19713

DE3CADMHB12022H_0922

Caid-MemberHandbook-DE-Cre-101222



Tabdèmatyè

Byenvini.....	4
Nimewo Telefòn Enpòtan	5
Glosè Tèm	6
Lòt Fòma Altènatif	6
Sèvis Entèpretasyon ak Tradiksyon	6
Sèvis ak Asistans Oksilyè.....	6
Kòmanse.....	10
Kat ID Manm Ou An.....	10
Enskripsyon Ou An.....	11
Fason pou Jwenn Èd.....	11
Defansè Manm Yo	12
Jesyon Ka	12
Fason pou Deklare Chanjman	12
Fason pou Chanje Plan Ou An	13
Tranzisyon Swen	14
Ltss Sistèm Sipò Pou Benefisyè	15
Enfòmasyon Jeneral	15
LTSS Enkyetid ak Kesyon	16
Asistans pou Plent ak Kontestasyon	17
Dwa ak Responsablite Ou Yo	20
Dwa ak Responsablite Manm Yo	20
Fwod ak Abi.....	21
Fason pou Itilize Avantaj Ou yo	22
Avantaj MCO Yo	22
Avantaj Eta a.....	38
Avantaj LTSS Amelyore.....	41



Tranzisyon nan Fwaye Swen 43

Otorizasyon Alavans 44

Sèvis Ki Pa Kouvri Yo 45

Pwogram Byennèt..... 45

Sèvis Sante Konpòtmantal 46

Responsablite Pasyan an 48

Founisè Ou yo..... 48

 Fason pou Jwenn yon Founisè 48

 Dwa pou Chwazi yon Founisè 49

 Founisè Swen Jeneral Ou an (PCP) 49

 Fason Pou Jwenn yon Dezyèm Opinyon 50

 Swen Espesyal 51

 Fason pou Resewa Swen Deyò Rezo Ou an 51

 Kondisyon pou Rankont 51

Ijans ak Swen Ijan 53

 Kisa yon Ijans Ye? 53

 Fason pou Resewa Sèvis Dijans 53

 Kisa Swen An Ijans Ye? 54

 Fason pou Resewa Swen An Ijans 54

 Founisè Swen An Ijans..... 54

 Kouvèti Medikal Andeyò Etazini..... 55

Telemedsin 55

Swen pou Matènite 56

Planin Familyal 57

Depistaj Bonè ak Peryodik, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT) 57

Avantaj Medikaman Sou Preskripsyon Ou Yo 59



Fason pou Jwenn yon Medikaman Sou Preskripsyon 60

Medikaman Sou Preskripsyon Ki Kouvri Yo 61

Otorizasyon Alavans pou Kèk Medikaman Sou Preskripsyon..... 61

Kopeman pou Medikaman Sou Preskripsyon..... 62

Transpò Medikal Ki Pa Ijans 64

Plent ak Kontestasyon 64

 Kisa yon Plent Ye? 65

 Delè pou Depoze yon Plent 65

 Kisa yon Kontestasyon Ye? 65

 Delè pou Depoze yon Kontestasyon?..... 67

 Kontestasyon Akselere..... 68

 Odyans San Patipri Eta a 69

Lòt Enfòmasyon Sou Plan 70

 Konfidansyalite 70

 Komite Konsiltatif Pou Manm LTSS Yo..... 70

 Direktiv Alavans (Testaman Lavi) 70

 Deklarasyon sou Responsablite (TPL) Tyès Pati..... 71

 Deklarasyon Non-Diskriminasyon 71

 Fason pou Deklare Abi, Neglijans oswa Eksplwatasyon Yon Moun Sispèk Ki fèt Sou Timoun ak sou Adilt Depandan..... 72

 Ensidan Grav 72

 Avi sou Pratik Konfidansyalite Vi Prive 73



Byenvini

Byenvini nan Delaware First Health! Delaware First Health se yon Òganizasyon Swen Jere (MCO) ki ofri swen sante pou moun nan Delaware ki enskri nan pwogram Medicaid la. Nou travay ak anpil doktè, klinik ak lopital pou bay ou menm ak fanmi w swen nou bezwen an. Manyèl sa a se pral gid ou pou tout sèvis swen sante Medicaid ki disponib pou ou yo. Si ou genyen nenpòt kesyon sou enfòmasyon ki nan gid rapid ou an, oswa sou nouvo plan sante ou an, tanpri kontakte Sèvis Manm yo 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): 如果您需要以其他語言、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 nan yon lòt lang, entèpretasyon oral, èd ak sèvis oksilyè, oswa yon lòt fòm rele nou.

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



Nimewo Telefòn Enpòtan

Sèvis pou Manm yo **1-877-236-1341** (TTY: **711**)

Rele nimewo sa a pou tout bezwen Sèvis pou Manm yo, tankou:

- Kesyon sou Avantaj
- Asistans pou chanje oswa pou seleksyone yon PCP
- Vizyon
- Ijans
- Sèvis Famasi
- Liy Konsèy Enfimyè (24/7): Liy Konsèy Enfimyè Nou an prè pou reponn kesyon sou sante ou yo 24 èdtan pa jou – chak jou pandan ane a.
- Jesyon Swen: Jesyon swen ak konpayman pou maladi fè pati avantaj sante ou yo epi ou resevwa yo san ou pa peye anyen.

Nimewo Sèvis pou Manm yo Gratis pou Aksè nan TTY: **1-877-236-1341** (TTY: **711**)

DSAMH liy asistans gratis pou kriz nan sante konpòtmantal la (yo):

- Liy pou Kriz nan Nò Delaware: **1-800-652-2929**
- Liy pou Kriz nan Sid Delaware: **1-800-345-6785**
- DSCYF Liy Asistans pou Kriz pou Jèn yo: **1-800-969-4357**
- Liy Asistans Nasyonal pou Prevansyon Kont Swisid: **988**

Sèvis transpò Modivcare: Se Delaware Medicaid ki ofri sèvis transpò ki pa pou ijans yo. Sèvis sa a pa disponib pou manm Pwogram Delaware Healthy Children Program (DHCP).

Manm yo idantifye ki bezwen transpò yo pral resevwa sèvis transpò atravè Modivcare. Manm yo dwe travay ak Sèvis pou Manm yo pou resevwa sèvis sa yo epi revize nimewo trajè ki kouvri yo. Okenn otorizasyon davans oswa kopeman pa nesèsè, si ou kalifye.

- Tanpri kontakte Modivcare nan **1-877-659-8416** pou jwenn asistans pou planifikasyon transpò ki Pa ijans.
- Kote Vwayaj Mwen An? Liy Asistans **1-877-659-8416**

Relasyon Kliyan nan DSS ak DMMA: 1-866-843-7212

- Reslasyon Kliyan an bay enfòmasyon jeneral, referans ak asistans pou kandida DMMA ak kandida Divizyon Sèvis Sosyal yo, kliyan, manm pèsònèl ak lòt moun k ap mande enfòmasyon sou avantaj ak sèvis Medicaid yo.

Nimewo kontak gratis pou Koutye Enskripsyon Medicaid la oswa pou Responsab Avantaj Sante a: 1-800-996-9969

- Responsab Avantaj Sante Medicaid la ede w enskri nan yon Òganizasyon Swen Jere (MCO) epi konprann avantaj ak preskripsyon ou yo.



Lòt 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 nan telefòn.
- Entèpretasyon nan vizit doktè ou yo, avèk avi 24 èdtan alavans.
- Manyèl pou manm sa a ak tout lòt materyèl alekri yo nan lang ou prefere a.

Sèvis ak Asistans Oksilyè

N ap bay materyèl yo alekri nan lòt fòma ak/oswa avèk asistans oksilyè, san ou pa peye anyen, lè ou mande sa.

Tanpri rele Delaware First Health nan nimewo gratis nou an **1-877-236-1341 (TTY: 711)** Lendi - Vandredi 8 AM - 7 PM ET si ou bezwen sèvis entèpretasyon oswa tradiksyon oswa sèvis ak asistans oksilyè.

Glosè Tèm

Mo/Gwoup Mo

Kontestasyon-Yon demann pou plan ou an pou revize yon desizyon pou refize oswa redwi yon avantaj.

Avantaj-Atik swen sante oswa sèvis ki kouvri nan plan ou an.

Kopeman-Yon ansanm frè ou peye pou resevwa yon avantaj ki kouvri nan moman sèvis la.

Ekipman Medikal Dirab (DME)-Ekipman ak materyèl ke doktè ou an preskri nan kad swen sante ou an.

Kondisyon Medikal Dijans-Yon pwoblèm ki sitèlman grav ke ou dwe chèche swen touswit pou evite gwo domaj.



Mo/Gwoup Mo

Transpò Medikal Dijans-Anbilans lan mennen w nan lopital la oswa nan yon ijans.

Swen Nan Sal Dijans-Sèvis ou resevwa nan yon sal dijans pou trete yon pwoblèm medikal dijans.

Sèvis Dijans-Tretman pou yon pwoblèm medikal dijans pou anpeche l vin pi mal.

Sèvis Ki Ekskli-Sèvis swen sante ke plan ou an pa peye pou li oswa pa kouvri.

Plent-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 toulejou ou yo.

Sèvis Adaptasyon-Sèvis swen sante ki ede w konsève, aprann, oswa amelyore konpetans ak fonksyonman pou lavi toujou ou yo.

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 resevwa lakay li.

Sèvis Palyatif-Sèvis pou bay konfò ak sipò pou moun ki gen maladi nan faz tèminal ak pou fanmi yo.

Ospitalizasyon-Swen nan yon lopital kote w ap resevwa swen epi an jeneral ou rete pandan lannwit. Yon sejou pandan lannwit pou obsèvasyon kapab swen pou pasyan ekstèn.

Swen Pou Pasyan Ekstèn Nan Lopital-Swen nan yon lopital ki jeneralman pa mande pou rete dòmi.

Vaksinasyon-Yon piki ki pwoteje w kont maladi.



Mo/Gwoup Mo

Sèvis ak Sipò Alontèm (Long Term Services and Supports, LTSS)-Swen medikal ak swen ki pa medikal yo bay moun ki pa kapab reyalize aktivite debaz lavi toulejou yo (ADL yo). ADL yo gen ladan aktivite tankou mete rad oswa benyen. Yo ka bay LTSS yo lakay, nan kominote a, nan rezidans asiste oswa nan mezon retrèt.

Medikalman Nesèsè-Sèvis swen sante oswa materyèl ki ede idantifye oswa trete yon maladi, yon pwoblèm, yon patoloji oswa sentòm li yo epi ki ranpli kondisyon medikal yo.

Network-Founisè ke plan ou an te fè kontra avèk yo pou bay sèvis swen sante.

Founisè Ki P Ap Patisipe-Yon founisè ki pa genyen yon kontra avèk plan ou an pou ba w sèvis yo.

Sèvis Medsen-Sèvis swen sante ke yon doktè medikal ki diplome bay oswa planifye pou ou.

Plan-Yon avantaj Eta Delaware a ba w pou peye pou sèvis swen sante ou yo. Ki rele tou yon Òganizasyon Swen Jere (MCO).

Otorizasyon Alavans-Yon apwobasyon nan plan ou an pou yon sèvis swen sante.

Founisè K Ap Patisipe-Yon founisè ki genyen yon kontra avèk plan ou an pou ba w sèvis swen sante.

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.

Medsen Swen Jeneral-Yon doktè ki dirèkteman bay oswa ki planifye pou sèvis swen sante ou yo.

Founisè Swen Jeneral-Yon doktè, yon enfimyè, oswa yon asistan medikal, ki planifye pou bay epi/oswa ki ede w jwenn aksè nan sèvis swen sante ou yo.



Mo/Gwoup Mo

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 fonksyònman ou bezwen pou lavi toulejou yo ke ou te pèdi oswa ki te andomaje paske ou te malad, blese, oswa andikape.

Sèvis Reyadaptasyon-Sèvis swen sante ki ede w konsève, ratrape, oswa amelyore konpetans ak fonksyònman ou bezwen pou lavi toulejou yo ke ou te pèdi oswa ki te andomaje paske ou te malad, blese, oswa andikape.

Swen Enfimye Ki Kalifye-Sèvis swen sante nan men enfimye/enfimyè ki otorize ke ou resevwa lakay ou oswa nan yon mezon pou swen enfimye. Teknisyen ak terapet yo bay sèvis swen enfimye ki kalifye lakay ou oswa nan yon mezi pou swen enfimye.

Swen Espesyalis-Swen sante ki ofri pa yon doktè ki gen fòmasyon espesyal pou yon pwoblèm oswa yon maladi espesifik.

Swen Ijan-Lè ou bezwen swen oswa tretman medikal nan lespas 48 èdtan.



Kòmansè

Kat ID Manm Ou An

Lè ou enskri, Delaware First Health pral voye kat ID manm ou an ba ou pa lapòs. Pote kat ID ou an nan tout randevou yo.

Kat ID Delaware First Health Ou an pou DSHP pral sanble ak sa:

Fas:

	750 Prides Crossing, Suite 200 Newark, DE 19713
Member Name: XXXXXXXX	PCP Name: XXXXXX
Member ID#: XXXXXXXXXXXX	PCP Phone Number: 1-XXX-XXX-XXXX
DOB: XX/XX/XXXX	PCP Address: XXXXXXXX
RXBIN: 004336	XXXXXXX
RXPCN: MCAIDDE	XXXXXXX
RXGROUP: RX5500	XXXXXXX
For a full list of copays and exceptions visit: www.DelawareFirstHealth.com .	
Member Copays:	Prescriptions:
Provider Visit: \$0;	\$10.00 or less = \$0.50
Preventative Visit: \$0;	\$10.01 to \$25.00 = \$1.00
Adult Dental Visit: \$3;	\$25.01 to \$50.00 = \$2.00
Inpatient Hospital Stay: \$0	\$50.01 or more = \$3.00
	Diamond State Health Plan

Do:

IMPORTANT CONTACT INFORMATION	www.DelawareFirstHealth.com
<ul style="list-style-type: none"> • Member Services, 24/7 Nurse Line, Behavioral Health Line: 1-877-236-1341 (TTY: 711) • Providers: 1-877-236-1341 • Pharmacy Services: 1-833-236-1887 (TTY: 711) • Dental: 1-877-236-1341 (TTY: 711) 	
Medical Claims:	Pharmacy Paper Claims:
Delaware First Health	Pharmacy Services
P.O. Box 8001	Member Reimbursements
Farmington, MO 63640	P.O. Box 989000
	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 ID Delaware First Health Ou an pou DSHP Plus LTSS pral sanble ak sa:

Fas:

	750 Prides Crossing, Suite 200 Newark, DE 19713
Member Name:	Diamond State Health Plan-Plus
Member ID#: XXXXXXXXXXXX	Long Term Services and Support (LTSS)
Date of Birth:	
RXBIN: 004336	
RXPCN: MCAIDDE	
RXGROUP: RX5500	
For a full list of copays and exceptions visit: www.DelawareFirstHealth.com .	
Member Copays:	Prescriptions:
Provider Visit: \$0;	\$10.00 or less = \$0.50
Preventative Visit: \$0;	\$10.01 to \$25.00 = \$1.00
Adult Dental Visit: \$3;	\$25.01 to \$50.00 = \$2.00
Inpatient Hospital Stay: \$0	\$50.01 or more = \$3.00

Do:

IMPORTANT CONTACT INFORMATION	www.DelawareFirstHealth.com
<ul style="list-style-type: none"> • Member Services, 24/7 Nurse Line, Behavioral Health Line: 1-877-236-1341 (TTY: 711) • Providers: 1-877-236-1341 • Pharmacy Services: 1-833-236-1887 (TTY: 711) • Dental: 1-877-236-1341 (TTY: 711) 	
Medical Claims:	Pharmacy Paper Claims:
Delaware First Health	Pharmacy Services
P.O. Box 8001	Member Reimbursements
Farmington, MO 63640	P.O. Box 989000
	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 ID manm ou an se prèw ki di ou se yon manm Delaware First Health. Montre kat ID sa a chak fwa ou bezwen swen. Sa genyen ladan:

- Randevou medikal yo
- Swen ljan
- 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 ID nan men nou, tanpri detwi ansyen kat ou an. Si ou te pèdi kat ID manm Delaware First Health ou an, oswa ou pa te resevwa youn, nou ka ranplase kat la. Pou ranplase kat la tanpri vizite Pòtay Manm Sekirize a sou sit entènèt nou an pou mande yon nouvo oswa rele Sèvis pou Manm lan. Nimewo telefòn gratis la se **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Konsève kat ID ou an avèk ou epi konsève l an sekirite tout tan. Asire ke yo pa vole l oswa yon lòt moun pa itilize l. Kouvèti Delaware First Health se pou ou sèlman. Se ou menm ki dwe pwoteje kat ID manm ou an. Okenn lòt moun pa ka itilize kat ID manm ou an. Li kont lalwa pou bay oswa pou vann kat ID manm ou an bay nenpòt moun. Si yon lòt moun itilize kat ou an, yo kapab retire w nan Delaware First Health epi eta a ka akize w pou yon krim.

Enskripsyon Ou An

Delaware First Health bay asistans medikal pou fanmi ki gen fèb revni ki elijib yo ak pou granmoun aje ki elijib, moun ki avèk ak/oswa moun andikape ke revni yo pa ase pou reponn ak frè ki nesèsè pou sèvis medikal yo. Medicaid peye pou vizit doktè yo, swen nan lopital, laboratwa, medikaman sou preskripsyon, transpò, piki woutin pou timoun, pou pwoblèm sante mantal, ak pou konsomasyon sibstans. Pou kapab enskri nan pwogram sa a, benefisyè ki elijib yo dwe ranpli yon aplikasyon sou pòtay Delaware Health and Social Services ASSIST la.

Dat enskripsyon ou an aplikab la:

Yo pral mete yon nouvo lèt avèk Kat ID ou an. Ou ka jwenn dat enskripsyon ou an aplikab la nan Delaware First Health pandan w ap itilize Pòtay Manm nou an sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Manm DSHP Yo: Atribisyon Medsen Swen Jeneral (PCP) Ou An

Si ou te seleksyone yon PCP pandan enskripsyon ou an, enfòmasyon sou PCP ou an pral mansyone sou Kat ID ou an. Si ou pa te seleksyone yon PCP, ou pral genyen 30 jou kalandriye apati Dat Enskripsyon Ou An Aplikab la pou chwazi yon PCP. Ou ka rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) epi yon reprezantan pral ede w seleksyone yon PCP oswa ou ka vizite sit entènèt nou an tou nan **DelawareFirstHealth.com** pou chanje PCP ou an oswa pou seleksyone youn. Si ou pa seleksyone yon PCP nan lesplas 30 jou kalandriye, yo pral ba w yon PCP epi yo pral voye yon nouvo Kat ID ba ou pa lapòs.

Manm DSHP Plus Yo: Atribisyon Medsen Swen Jeneral (PCP) Ou An

Ou ka seleksyone yon PCP pandan enskripsyon ou an avèk Responsab Avantaj Sante a. Epitou ou ka seleksyone oswa chanje PCP ou an pandan w ap rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) epi yon reprezantan sèvis kliyantèl pral ede w seleksyone yon PCP oswa ou ka vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pou fè yon chanjman PCP oswa pou seleksyone youn.

Fason pou Jwenn Èd

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

- Manyèl Pou Manm Ki Ajou
- Repètwa Founisè
- Enfòmasyon sou fòmilè



Defansè Manm Yo

Defansè Manm yo ede manm yo jwenn aksè nan swen epi pakouri resous yo, angaje manm ki difisil pou jwenn yo, travay avèk òganizasyon kominotè yo, epi òganize evènman ki bon pou lasante. Jesyon Ka, ak/oswa manm pèsònèl Defans Manm lan (manm pèsònèl Ekip Swen an) pral sipòte manm ki bezwen kowòdinasyon pou randevou ak enfòmasyon pèsònalize. Yo pral ede jere baryè yo idantifye tankou nan lang ak transpò pandan y ap fè aranjman pou entèprèt oswa pandan y ap kowòdone sèvis transpò yo. Nou genyen yon apwòch “okenn move pòt” pou asistans.

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

Jesyon Ka

Wòl prensipal Responsab Ka yo (CM) se pou sipòte manm yo epi ede yo jwenn aksè nan Sèvis ak Sipò Alontèm (Long Term Services and Supports, LTSS) ak lòt sèvis yo. CM nan responsab pou dirije pwosesis Plan Sèvis ki Santre Sou Moun nan (Person-Centered Service Plan, PCSP). CM pral idantifye, kowòdone, epi ede manm lan jwenn aksè nan tout sèvis ki nesèsè yo ki genyen ladan sèvis ki kouvri ak sèvis ki pa kouvri yo, sèvis medikal, lojman edikatif, ak lòt sèvis ak sipò ki nesèsè yo. CM nan responsab pou lokalize ak kowòdone founisè yo, espesyalis yo, oswa lòt sèvis ki nesèsè pou bay sèvis yo. Sa genyen ladan kowòdinasyon ant sèvis fizik, konpòtmantal, ak sèvis sipò yo. CM nan pral travay ak manm nan pou fè aktivite ki nesèsè pou mentni elijiblite LTSS la. CM pral kenbe manm nan enfòmè pandan pwosesis fasiliteasyon, lokalizasyon, ak kontwòl sèvis ak sipò yo. Yo pral konsidere lòt sèvis ak lòt opsyon yo, tankou Self-Directed HCBS pou Manm DSHP Plus LTSS yo ak Self-Directed Attendant Care pou Timoun yo ak lòt sèvis LTSS yo.

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

Fason Pou Deklare Chanjman

Gwo chanjman nan lavi yo ka afekte elijiblite w pou Delaware First Health. Li enpòtan pou enfòmè DHSS ak Delaware First Health lè w ap fè fas ak chanjman nan lavi sa yo. Si ou gen yon gwo chanjman nan lavi w, tanpri rele Relasyon Kliyan DHSS la nan **1-866-843-7212** ak Delaware First Health nan nimewo gratis nou an **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Kèk egzanp pou gwo chanjman nan lavi yo se:

- Chanjman non w.
- Yon chanjman nan asirans sante ou an.
- Si ou ajoute oswa ou pèdi lòt kouvèti asirans.
- Si yo ajoute w oswa retire w nan asirans yon lòt moun.
- Chanjman travay.
- Chanjman nan kapasite w oswa nan andikap ou.
- Fanmi w chanje. Sa kapab vle di fanmi w vin ogmante akoz yon timoun ki fèt oswa akoz yon maryaj. Oswa fanmi w vin pi piti. Sa kapab akoz yon manm fanmi mouri oswa demenaje.
- Chanjman nan revni w oswa nan byen ou yo.



- Ou vin ansent. Rele Delaware First Health si ou vin ansent. Nou genyen èd espesyal pou ou ak tibebe ou an. Kontakte Sèvis pou Manm Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Fason pou Enskri nan Medicaid

Pwogram Delaware Medicaid yo ofri kouvèti pou timoun, pou fanm ansent, pou fanmi ki gen timoun, pou adilt ki gen andikap ak timoun ki gen andikap yo.

Si ou panse ou kapab elijib pou sèvis yo, ou ka aplike pou sèvis Medicaid yo nan Depatman Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a.

Ou ka aplike pou sèvis Medicaid yo epi enskri nan yon plan sante nan plizyè fason.



Telefòn:

Pou aplike pou sèvis Medicaid yo epi enskri nan yon plan sante, rele:
Inite Relasyon Kliyan Delaware a nan **1-800-996-9969**



Sou Entènèt: Aplike sou entènèt sou sit entènèt Depatman Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a nan **<https://assist.dhss.delaware.gov/>**

Telechaje yon Fòmilè:

Ou ka itilize yon fòmilè w ap jwenn sou sit entènèt Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a nan **<https://assist.dhss.delaware.gov/>** pou aplike pou Diamond State Health Plan oswa pou asirans sante Diamond State Health Plan Plus pou ou menm ak tout moun ki nan fanmi imedyà ou an k ap viv avèk ou. Ou kapab telechaje aplikasyon Anglè Diamond State Health Plan an nan **<https://assist.dhss.delaware.gov/>** oswa aplikasyon Espanyòl Diamond State Health Plan an nan **<https://assist.dhss.delaware.gov/?Language=es-US>**. Ranpli l epi voye l pa lapòs.

Si ou bezwen èd pou ranpli fòmilè a, rele Inite Relasyon Kliyan Delaware a nan **1-800-996-9969**.

- **1-800-372-2022** oswa **(302) 255-9500** pou yo kapab redirije w nan biwo Divizyon Sèvis Sosyal (DSS) ki pi pre kote w ap viv la.

Fason Pou Chanje Plan Ou An

Manm yo kapab mande pou chanje MCO yo a pou nenpòt rezon pandan 90 jou kalandriye yo aprè premye enskripsyon an. Apresa, ou kapab seleksyone yon nouvo MCO yon fwa chak ane pandan enskripsyon ki louvri a san yon rezon ki valab. Si ou vle chanje plan ou an, tanpri rele Responsab Avantaj Sante a nan **1-800-996-9969**.

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 ke yon manm ka kòmanse avèk rezon ki valab. Egzanp rezon ki valab yo genyen ladan:

- Ou demenaje deyò zòn sèvis la.
- Founisè ou an pa nan rezo MCO a.
- Ou bezwen reyalize sèvis ki anrapò yo nan menm moman an. Se pa tout sèvis ki anrapò yo ki disponib nan rezo founisè MCO ou an. Founisè swen jeneral ou an oswa yon lòt founisè te detèmine ke lè ou resevwa sèvis yo yon fason separe sa pral 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.

Tranzisyon Swen

Si ou soti nan yon lòt plan epi ou rejwenn Delaware First Health, nou pral travay avèk ansyen plan sante ou an pou jwenn enfòmasyon sou sante ou yo, tankou istorik sèvis ou an, otorizasyon sèvis yo ak lòt enfòmasyon sou aktyèl swen ou an nan dosye ou yo.

- Ou ka fin resevwa nenpòt sèvis ke ansyen plan sante ou an te deja otorize yo. Apresa, si sa nesèsè, nou pral ede w jwenn yon founisè nan rezo nou an pou jwenn lòt sèvis anplis si ou bezwen yo.
- Nan prèske tout ka yo, founisè ou yo nan ansyen plan ou an se pral founisè Delaware First Health yo tou. Si founisè ou an pa fè pati rezo nou an, genyen kèk ka kote ou ka toujou al kote founisè ou te genyen anvan ou te rejwenn Delaware First Health la. 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 pwoblèm 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 3 mwa lè ou rejwenn Delaware First Health epi w ap resevwa swen prenatal. Nan ka sa a, ou ka kenbe founisè ou an jiska aprè ou fin akouche epi pandan jiska 60 jou swen aprè akouchman.
 - Si founisè ou an kite Delaware First Health, n ap di w kijan ou ka chwazi yon nouvo PCP oswa kijan n ap chwazi youn pou ou si ou pa fè yon chwa nan lespas 30 jou.
 - Si ou vle kontinye resevwa swen nan men yon founisè ki pa nan rezo nou an, ou menm oswa founisè ou an dwe:
 - » Kontakte Sèvis Pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**), oswa
 - » Soumèt yon demann sou Pòtay Founisè a, oswa
 - » Voye yon demann pou otorizasyon pa faks bay Delaware First Health nan **1-833-967-0502**

N ap voye enfòmasyon ki swiv yo pou revize demann pou sèvis ou an:

- Founisè k ap mande sèvis yo avèk enfòmasyon kontak yo
- Founisè k ap bay sèvis yo avèk enfòmasyon kontak yo
- Sèvis ki mande yo
- Lye kote yo pral bay sèvis yo (egzanp: lakay, biwo founisè a, elatriye.)
- Dat y ap bay sèvis yo
- Enfòmasyon klinik ki apwopriye pou sipòte demann pou otorizasyon alavans lan (tankou: nòt klinik, rezilta laboratwa, rezilta Radyografi, elatriye.)



N ap pran yon desizyon sou demann ou an nan delè ki swiv yo:

- Revizyon nòmral: N ap pran yon desizyon nan lespas katòz (14) jou aprè nou resevwa demann ou an.
- Revizyon (fason ki rapid) akselere: N ap pran yon desizyon epi w ap resevwa nouvèl nou nan lespas twa (3) jou aprè demann ou an. Si nou apwouve demann ou an, n ap enfòmè ou menm ak founisè swen sante ou. Si nou pa apwouve demann ou an, n ap voye yon lèt bay ou menm ak founisè swen sante ou an ki bay rezon desizyon sa a.

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

LTSS Sistèm Sipò Pou Benefisyè

Enfòmasyon Jeneral

Chwa Konsèy

Chwa Konsèy bay enfòmasyon ak sèvis ki fèt pou ede benefisyè yo deside; li genyen ladan reponn kesyon epi idantifye faktè pou yo konsidere lè y ap chwazi enskri oswa dezenskri nan yon plan si y ap panse pou fè tranzisyon soti nan yon etablisman pou ale nan yon lòt, tankou soti nan etablisman swen enfimye pou tounen nan kominote a.

Delaware First Health se yon Òganizasyon Swen Jere (MCO). Yon manm se nenpòt moun ki resevwa sèvis nan men MCO a. Objektif yon MCO se pou bay manm yo aksè nan tout sèvis sante yo bezwen nan yon konpayi.

Antanke yon MCO, Delaware First Health pral ede kowòdone bezwen swen sante endividyèl ou yo. Pandan n ap fè sa, objektif nou se pou amelyore rezilta sante pou chak rezidan Delaware nou gen privilèj pou sèvi.

Kontakte nou pou mande enfòmasyon tankou:

- Avantaj, elijiblite, reklamasyon oswa founisè k ap patisipe yo.
- Fason nou travay avèk lòt plan sante ou yo (si ou genyen youn).
- Fason nou peye founisè nou yo.
- Rezilta sondaj manm yo.

Si ou vle di nou fason pou amelyore oswa pou rekòmanse chanjman nan politik, pwosedi oswa sèvis yo, tanpri kontakte Responsab Ka Delaware First Health ou an **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Delaware First Health respekte lwa sivil ki aplikab yo epi li pa fè diskriminasyon sou baz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks. Delaware First Health pa ekskli moun oswa pa trete yo yon fason ki diferan akoz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, oswa sèks.

Kontakte yon Responsab Avantaj Sante pou sipò nan 1-800-996-9969



Delaware First Health:

- Bay asistans ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap yo pou kominike yon fason ki efikas avèk nou, tankou:
 - Entèprèt ki kalifye pou langaj siy.
 - Enfòmasyon alekri nan lòt fòm (gwo karaktè, odyo, fòm elektwonik ki aksesib, oswa 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 ou bezwen sèvis sa yo, kontakte Delaware First Health 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, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon plent nan:

Delaware First Health
ATTN: Appeals & Grievances
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353
Telefòn: 1-877-236-1341 (TTY: 711)
Faks: 1-844-273-2671

Ou ka depoze yon plent an pèsòn oswa nan telefòn, pa lapòs, faks, oswa pa imèl. Si ou bezwen èd pou depoze yon plent, Delaware First Health disponib pou ede w.

Ou ka depoze yon plent pou dwa sivil tou nan Depat. Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an, Biwo pou Dwa Sivil yo pa mwayen elektwonik atravè Pòtay Biwo Plent pou Dwa Sivil la, ki disponib nan **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>** oswa pa lapòs oswa nan 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 sou entènèt nan **<https://www.hhs.gov/ocr/index.html>**

LTSS Enkyetid ak Kesyon

Long-Term Care Ombudsman Program (Pwogram Medyatè Pou Swen Alontèm)

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

Medyatè a defann enterè rezidan k ap viv nan etablisman swen alontèm yo, ak sila yo k ap viv nan lòt lye yo (tankou nan pwòp kay yo) epi resevwa Sèvis Adomisil ak Sèvis Kominotè. Pwogram medyatè a mennen ankèt epi rezoud plent yo nan non moun sa yo. Rezidan ak manm fanmi yo, oswa lòt pati ki enplike yo ka fè plent yo.



Pwogram Medyatè Swen Lontèm nan disponib pandan w ap rele **1-800-223-9074** (TDD **1-302-391-3505**) oswa pandan w ap voye yon imèl nan **delawareadrc@state.de.us**.

Ou menm, oswa yon lòt moun ou chwazi pou ede w kapab depoze yon kontestasyon oswa yon plent nan telefòn oswa alekri. Delaware First Health ka ede w ranpli fòmilè yo pou depoze yon plent oswa yon kontestasyon. Si ou bezwen èd, tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan nimewo gratis nou an **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Nou genyen moun pou ede w Lendi - Vandredi, 8:00 AM - 7:00 PM ET. Sèvis tradiksyon yo disponib tou si nesesè. Delaware First Health p ap trete w yon fason diferan paske ou te depoze yon kontestasyon oswa yon doleyans.

Asistans pou Plent ak Kontestasyon

Yon plent 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.
- Mank koutwazi nan men yon founisè oswa yon anplwaye.
- Pa rive respekte dwa ou genyen antanke manm.
- Ou pa dakò ak desizyon pou pwolonje delè yon kontestasyon.
- Fakti medikal ki pa peye.
- Tout lòt aksè nan pwoblèm swen yo.

Fason pou Depoze yon Plent

Ou ka depoze yon plent nenpòt lè pandan w ap:

- Rele Sèvis pou Manm yo nan nimewo gratis nou an **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Voye yon faks bay **1-844-273-2671**.
- Bay nou li pa lapòs nan:

Delaware First Health
ATTN: Appeals and Grievances
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353

Pa bliye mete:

- Prenon w ak siyati w.
- Nimewo ID Medicaid ou an.
- Adrès ak nimewo telefòn ou an.
- Sa ki fè w pa kontan an.
- Sa ou ta renmen ki fèt.

Genyen yon fòmilè pou plent ou ka itilize sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Si ou vle yon moun depoze plent lan pou ou, nou dwe jwenn pèmasyon w alekri. Nou genyen yon fòmilè ou ka itilize pou bay yon lòt moun pèmasyon sa a. Ou ka jwenn li sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**. Ou ka rele Sèvis pou Manm yo tou epi mande fòmilè a. Tit fòmilè a se "Release of Information (ROI)". Paran oswa gadyen legal manm yo ki minè yo pa bezwen ranpli fòmilè sa a.



Sa pou Prevwa Aprè Ou Fin Depoze yon Plent

N ap voye yon lèt ba ou nan lespas twa jou ouvrab aprè ou fin depoze yon plent pou kapab fè w konnen nou resevwa l. Si ou genyen enfòmasyon pou ede nou avèk plent ou an, tanpri voye l bay nou pa faks oswa pa lapòs. Ou ka mande kopi dokiman nou te itilize yo pou rezoud plent ou an san ou pa peye anyen.

N ap voye yon lèt rezolisyon ba ou nan lespas 30 jou kalandriye. Si lòt enfòmasyon anplis nesèsè pou rezoud plent ou an, Delaware First Health kapab mande yon pwolonjman 14 jou kalandriye. N ap sèlman mande yon pwolonjman si li nan pi bon enterè w. Si tan anplis nesèsè, n ap fè w konnen nan telefòn epi alekri omwen 2 jou anvan 30 jou kalandriye a fini. Ou kapab depoze yon plent si ou pa dakò ak pwolonjman an. Manm yo ka mande yon pwolonjman tou si ou bezwen tan anplis pou sipòte plent ou an. Si ou bezwen yon pwolonjman, tanpri kontakte Sèvis pou Manm Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Kontestasyon

Yon kontestasyon se yon demann pou Delaware First Health revize yon desizyon nou te pran sou yon sèvis nou te revize, redwi, oswa limite. Plan an sèlman ofri (1) nivo kontestasyon.

Egzanp yon kontestasyon se:

- Refi pou swen oswa sèvis ou mande yo.
- Apwobasyon yon ti kantite sèvis ki pi piti pase sa ou te mande a.
- Fini yon sèvis ki te apwouve anvan.

Desizyon sa yo rele “Detèminasyon Defavorab pou Avantaj”. Ou pral resevwa yon lèt pa lapòs ki pral di w poukisa nou te pran desizyon sa a. Si ou pa dakò ak yon desizyon, ou genyen 60 jou kalandriye apati dat ki sou lèt ou te resevwa a pou mande yon kontestasyon. Ou ka mande pou depoze kontestasyon an nan telefòn oswa alekri.

Fason pou Depoze yon Kontestasyon

Ou ka depoze yon kontestasyon jiska 60 jou kalandriye apati dat ki sou lèt la ki deklare ki desizyon nou te pran. Si ou bezwen èd pou depoze yon kontestasyon, tanpri rele Sèvis pou Manm Delaware First Health la. Delaware First Health pral ede w ranpli etap yo pu depoze yon kontestasyon.

Ou kapab depoze kontestasyon yo pandan w ap:

- Rele Sèvis pou Manm yo. Nimewo telefòn gratis la se **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Voye yon faks bay **1-833-938-0831**.
- Bay nou li pa lapòs:

Delaware First Health
ATTN: Appeal Coordinator
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353

Pa bliye mete:

- Prenon w ak siyati w.
- Adrès ak nimewo telefòn ou an.
- Nimewo ID Medicaid ou an.
- Rezon pou kontestasyon an.



Genyen yon fòmilè pou kontestasyon ou ka itilize ki twouve l sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Epitou fòmilè sa a pral enkli avèk lèt ou te resevwa a. Ou menm oswa yon moun ou chwazi ka ede w depoze yon kontestasyon. Si ou vle yon lòt moun depoze kontestasyon an, nou dwe jwenn pemisyon w alekri. Nou genyen yon fòmilè ou ka itilize pou bay yon lòt moun pemisyon pou depoze kontestasyon an. Ou ka jwenn fòmilè sa a nan Sèvis pou Manm Delaware First Health la oswa sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**. Tit fòmilè a se “Deziyasyon Reprezantan Ki Otorize”. Epitou fòmilè sa a pral enkli avèk lèt ou te resevwa a. Paran oswa gadyen legal manm yo ki minè yo pa bezwen ranpli fòmilè sa a.

Sa pou Espere Aprè Ou Fin Mande yon Kontestasyon

Nou pral voye yon lèt ba ou nan lespas 5 jou ouvrab pou di w nou resevwa konstestasyon w lan. Si ou gen enfòmasyon pou ede nou rezoud kontestasyon ou an, tanpri voye yo bay nou. Ou ka voye enfòmasyon sa yo pa faks, imèl oswa lapòs. Ou ka mande kopi dokiman ki itilize yo pou rezoud kontestasyon an gratis.

Delè Tretman Kontestasyon Yo

N ap voye yon lèt ki gen rezolisyon an nan lespas 30 jou kalandriye aprè nou fin resevwa kontestasyon ou an. Si lòt enfòmasyon anplis nesèsè pou rezoud kontestasyon ou an, Delaware First Health kapab mande yon pwolonjman 14 jou kalandriye. N ap sèlman mande yon pwolonjman si li nan pi bon enterè w. Si nou bezwen plis tan, n ap fè w konnen nan telefòn epi alekri omwen 2 jou anvan 30 jou kalandriye a fini. Ou kapab depoze yon plent si ou pa dakò ak pwolonjman an. Epitou ou ka mande yon pwolonjman si ou bezwen tan anplis pou prepare kontestasyon ou an. Si ou bezwen yon pwolonjman, tanpri kontakte Sèvis pou Manm Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Ou kapab mande pou yo fini yon kontestasyon akselere nan 72 èdtan si se yon sitiyasyon ki kapab lakoz domaj fizik oswa domaj mantal sou ou. Si nou dakò ou ta dwe jwenn yon desizyon pou kontestasyon rapid, ou pral resevwa yon desizyon nan lespas 72 èdtan aprè Delaware First Health resevwa demann ou an. Si nou pa dakò, n ap enfòme w san pèdi tan nan telefòn ke kontestasyon ou an pral swiv pwosesis kontestasyon nòmal la. N ap voye yon avi alekri ba ou nan lespas de (2) jou kalandriye. 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.

Nou p ap trete w yon fason diferan paske ou te depoze yon kontestasyon.

Odyans San Patipri Eta a

Si ou pa kontan avèk rezilta kontestasyon ou an, ou ka mande yon Odyans San Patipri Eta a. Manm yo dwe ranpli yon kontestasyon nan Delaware First Health anvan yo ka mande yon Odyans San Patipri Eta a. Ou pral resevwa yon lèt ki gen desizyon kontestasyon an ladan. Apati dat ki nan lèt la, ou genyen 90 jou kalandriye pou mande yon Odyans San Patipri Eta a. Ou ka mande pou sèvis sa yo kapab kontinye nan yon Odyans San Patipti Eta a. Demann yo ka fèt nan Depatman Sèvis Sosyal la pou yon Odyans San Patipti Eta a.

Ou ka depoze demann yo an pèsòn, nan telefòn oswa alekri:

Division of Medicaid & Medical Assistance, DMMA
Fair Hearing Officer
1901 North DuPont Highway
P.O. Box 906, Lewis Building
New Castle, DE 19720

Si ou bezwen asistans oswa ou vle fè depozisyon an nan telefòn, rele DMMA nan **1-302-255-9500** oswa **1-800-372-2022**.



Fason pou Kontinye Resevwa Sèvis Yo

Ou ka mande pou kontinye sèvis yo pandan n ap revize kontestasyon an epi pandan pwosesis Odyans San Patipri Eta a. Ou dwe mande pou kontinye sèvis sa yo nan lespas 10 jou kalandriye aprè dat ki nan lèt ou te resevwa sou refi sèvis ou an, rediksyon, oswa limit sèvis ou an.

ENPÒTAN: Si kontestasyon an oswa Odyans San Patipri Eta a jwenn ke desizyon nou an te bon, ou kapab bezwen peye pou sèvis ki te kontinye pandan kontestasyon an ak pandan Odyans San Patipri Eta a.

Genyen yon detèminasyon ki pa favorab se lè yo pa konsidere yon sèvis medikalman nesèsè, pa apwopriye, oswa paske li pa eksperimantal oswa pou rezon ankèt. Ou pral resevwa notifikasyon alekri pou fè w konnen si nou te pran yon detèminasyon ki pa favorab. Nan avi a, ou pral resevwa enfòmasyon detaye sou rezon ki fè nou te pran desizyon an, ak pwosesis ak delè ou ta dwe swiv pou soumèt kontestasyon yo.

Yon Defansè Manm se yon moun nan plan ou an ki ka ede manm yo, founisè swen sante yo, ak responsab ka yo nan fason pou jwenn swen, pou pwograme rankont yo, ak pou plent ak kontestasyon yo.

Rele nimewo sa a pou pale ak yon Defansè Manm: **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Dwa ak Responsablite Ou Yo

Dwa ak Responsablite Manm Yo

Antanke yon manm ou genyen sèten 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:

- Pou yo trete w avèk diyite, respè, ak vi prive
- Pou genyen aksè pou kreye ak itilize yon Direktiv Davans
- Pou resevwa enfòmasyon sou opsyon tretman yo ak swen altènatif ki lye ak kondisyon sante w nan yon fason pou w ap konprann
- Pou kapab anmezi pou pran desizyon sou swen ou an, ki gen ladan dwa pou refize tretman
- Pou pa sibi okenn fòm kontrent oswa izòlman pa mwayen presyon, sanksyon, konvnanans oswa zak reprezay
- Pou mande ak resevwa yon kopi dosye medikal ou yo epi pou kapab mande amannman oswa koreksyon
- Pou egzèsè dwa ou yo san fè enpak sou fason Delaware First Health, founisè ou yo, oswa sou fason Eta Delaware a 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 (doleyan) oswa kontestasyon sou nou oswa sou swen nou bay la
- Pou kapab anmezi pou chwazi yon reprezantan pou ede pran desizyon sou swen yo



Responsablite Manm yo:

- Di Sèvis Sosyal Delaware a si:
 - Ou demenaje andeyò Eta Delaware oswa ou genyen lòt chanjman nan adrès
 - Ou resevwa oswa ou genyen kouvèti sante selon yon lòt politik, 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 lan oswa ou te twouve w nan yon aksidan machin
- Pou di Delaware First Health si yo te vole kat ID manm ou an oswa li te pèdi
- Aprann sou eta sante w, pou konprann sante w, ak pou patisipe nan objektif tretman ou an
- Pou pale avèk founisè ou yo sou otorizasyon alavans yo pou sèvis yo rekòmande yo
- Pou kapab okouran sou responsab frè pataje yo epi fè peman ou responsab pou fè yo
- Pou konnen pwosedi Delaware First Health yo, règ sou kouvèti yo, ak restriksyon yo nan pi bon fason ou kapab
- Pou kontakte Delaware First Health lè ou bezwen enfòmasyon lè ou genyen 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. Pou pran desizyon sou swen yo aprè ou te reflechi sou tout bagay sa yo.
- Pou swiv pwosesis plent oswa kontestasyon an si ou genyen kesyon sou swen ou an.

Defansè Manm yo ede manm yo jwenn aksè nan swen epi pakouri resous yo, angaje manm ki difisil pou jwenn yo, travay avèk òganizasyon kominotè yo, epi òganize evènman ki bon pou lasante. Pou kontakte yon Defansè Manm, tanpri rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Chak ane, Eta a pral bay yon opòtinite pou manm yo chanje Plan Sante yo a pandan yon Peryòd Enskripsyon Anyèl ki Louvri ki pral mwa Oktòb pou Enskripsyon pandan ane kalandriye a ki kòmanse nan pwochen 1 Janvyè a. Pandan peryòd Enskripsyon Anyèl sa a, ou genyen yon opsyon pou chwazi yon nouvo plan sante. Si ou deside pou chanje plan sante ou an, ou dwe enfòme Responsab Avantaj Sante ou an (ki pral ede w pou fè transfè nan yon nouvo plan). Si ou deside pou pa seleksyone yon nouvo plan sante, ou pral rete enskri nan aktyèl plan ou an.

Fwod ak Abi

Fason pou Deklare Fwod, Gaspiyaj, ak Abi

Delaware First Health pran oserye rechèch ak deklarasyon moman lè fon Delaware Medicaid yo itilize nan fason ki pa kòrèk la. Sa rele fwod, gaspiyaj, oswa abi.

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

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



Yo ba w avantaj swen sante ou yo paske ou 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 Asistans Medicaid ak Medikal Delaware a ka pran aksyon legal 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 Delaware yo, tanpri enfòmè nou touswit. Delaware First Health ap pran apèl ou an oserye. Ou pa bezwen bay non w.

- Rele liy asistans anonim ak konfidansyèl Delaware First Health la nan **1-866-685-8664**
- Si liy TTY lan nesèsè, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**)

Ou ka deklare fwod Medicaid ou soupsonne yo tou dirèkteman bay Divizyon Asistans Medicaid ak Medikal Delaware a, tanpri kontakte Liy Asistans Diamond State Health Plan lan nan **1-800-372-2022**.

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 ofri swen medikal ak avantaj ki konplè. Epitou li genyen ladan pwogram ki presye, zouti edikatif ak sipò.

Delaware First Health angaje l pou bay manm yo resous yo bezwen pou asire pi bon swen ki posib.

Delaware First Health ofri plan asirans sante ki gen avantaj ak sèvis swen sante konplè ki apwopriye ak bezwen fanmi yo ak bezwen endividyèl yo nan zòn sèvis nou yo nan Delaware. Gade kèk avantaj ak sèvis Delaware First Health pi ba a.

Si ou bezwen èd pou konprann nenpòt nan enfòmasyon yo, tanpri rele nou nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Pa bliye, ou genyen aksè nan zouti ki itil yo tou atravè kont sou entènèt Delaware First Health ou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Avantaj MCO Yo

Avantaj ak Sèvis Yo

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

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

Tout sèvis yo dwe medikalman nesèsè. Founisè Swen Jeneral ou an (PCP) pral travay avèk ou pou asire ke ou resevwa sèvis ou bezwen yo. Sèvis sa yo dwe ofri pa PCP ou an oswa pa yon lòt founisè ke PCP ou an refere w bay li.

Kèk sèvis kapab:

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

**Kèk manm Medicaid kapab pa genyen tout avantaj ki mansyone yo.*



Depatman Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware a (DSS) detèmine avantaj ak sèvis ki kouvri ke 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 Pwogram Healthy Children Delaware a).
 - Manm Pwogram Timoun An Sante Delaware a genyen obligasyon pou itilize yon founisè k ap patisipe yo pou sèvis planin familyal yo.
- Ou resevwa otorizasyon davans (apwobasyon davans) pou itilize yon founisè ki pa nan rezo Delaware First Health la.

Chwa Doktè

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

Delaware First Health bay sèvis swen sante ak avantaj ke plan ou an kouvri. Plan eta Medicaid Delaware a kouvri kèk sèvis. Tanpri gade seksyon Avantaj Eta a pou jwenn plis detay.

Tanpri rele Sèvis Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn plis enfòmasyon sou fason pou jwenn aksè nan sèvis sa yo nan eta a.

Plan Eta Medicaid Delaware a oswa Delaware First Health pa kouvri kèk sèvis. Tanpri gade seksyon Avantaj Ki Pa Kouvri yo pou jwenn plis detay.

Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn yon lis sèvis oswa kesyon konplè ki pa kouvri.



Sa ki swiv la se yon lis avantaj ki kouvri, sèvis ak limit pou manm DSHP yo. Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn enfòmasyon ki konplè.

Tablo Kouvèti Yo

Pake Avantaj DSHP Delaware First Health	
Sèvis Prevantif	
Sèvis Prevantif	Kouvri
Tchèkòp Woutin	Kouvri
Depistaj Bonè ak Depistaj Peryodik, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT)	Kouvri pou timoun ki genyen mwens pase 21 lane
Vaksinasyon	Kouvri
Founisè Swen Jeneral	Kouvri
Egzamen Woutin Nan Zòrèy	Kouvri nan EPSDT pou timoun ki genyen 21 lane ak mwens
Vizit nan Biwo	Kouvri
Sèvis Pwofesyonèl Nan Biwo	
Tès pou Alèji	Kouvri
Sèvis Fanmsaj Enfimye ki Sètifye	Kouvri
Kiwopraktè	Kouvri
Aparèy Kontraseptif	Kouvri
Planin Familyal ak Planin Familyal Sèvis Ki Lye Yo	Kouvri
Egzamen Jinekolojik	Kouvri
Tès Laboratwa	Kouvri
Podoloji	Kouvri



Pake Avantaj DSHP Delaware First Health	
Sèvis Pwofesyonèl Nan Biwo (kontinye)	
Sant Sante Federal La Kalifye (FQHC)	Kouvri
Klinik Sante Riral (RHC)	Kouvri
Vizit nan Biwo	Kouvri
Vizit Nan Biwo Espesyalis	Kouvri
Sèvis Lopital pou Pasyan ki Entènè	
Chanm ak Repa	Kouvri
Sèvis Medsen Pou Pasyan Entèn	Kouvri
Materyèl Pou Pasyan Entèn	Kouvri
Chiriji Baryatrik ak Obezite Mòbid	Kouvri
Transplantasyon Ògàn	Kouvri Nesesite Medikal Ki Nesèsè
Sèvis Lopital pou Pasyan ki Pa Entènè	
Avòtman	Kouvri Nesesite Medikal Ki Nesèsè
Sant Chirijikal Anbilatwa	Kouvri
Dyaliz	Kouvri
Laboratwa Dyagnostik ak Radyoloji Pou Pasyan Ekstèn	Kouvri
Swen Dijans	
Anbilans	Kouvri Sèvis Ijans Sèlman
Sal Ijans Ki Endepandan	Kouvri
Sal Ijans Nan Lopital	Kouvri



Pake Avantaj DSHP Delaware First Health	
Sèvis Sante Konpòtmantal	
Sèvis Sante Konpòtmantal Pou Pasyan Ekstèn	Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis DSCYF Pran An Chaj Manm BH Pasyan Entèn ki genyen mwens pase 18 lane yo
Tretman ki Asiste Avèk Medikaman (ki genyen ladan sèvis depandans pou pasyan ekstèn ak sèvis depandans rezidansyèl)	Kouvri
Sèvis Tretman Pou Twoub Konsomasyon Sibstans	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Vizit nan Biwo	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Sante Mantal pou Pasyan Ekstèn ak Konsomasyon Sibstans	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Sèvis Konpòtmantal pou trete Twoub Espèk Otis (ASD) selon EPSDT	Pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo
Sèvis Sante pou Entèkansyon kont Kriz ak Twoub Mantal Sou-Egi	Kouvri
Sèvis Terapi Pou Pasyan Ekstèn	
Reyadaptasyon Kadyak	Kouvri
Terapi Okipasyonèl	Kouvri
Terapi Avèk Oksijèn	Kouvri
Terapi Fizik	Kouvri
Terapi Pilmonè	Kouvri
Terapi Lapawòl	Kouvri



Pake Avantaj DSHP Delaware First Health	
Sèvis Radyoloji	
Mamografi	Kouvri
Depistaj Woutin pou Radyoloji ak Sèvis Dyagnostik	Kouvri
Tès Etid sou Somèy	Kouvri
Sèvis Laboratwa	
Depistaj Kansè Kolon	Kouvri
Fwoti Vajinal	Kouvri
Tès Patoloji	Kouvri
Depistaj Woutin nan Laboratwa ak Sèvis Dyagnostik	Kouvri
Tès pou Enfeksyon Moun Pran Nan Sèks (STI) ak Tès pou Maladi Moun Pran Nan Sèks (STD)	Kouvri
Ekipman Medikal Dirab	
Ekipman ak Materyèl Medikal	Kouvri
Ekipman ak Materyèl pou Dyabèt	Kouvri
Aparèy Oditif	Kouvri pou Laj 0-20 lane
Òtèz ak Pwotèz	Kouvri
Sipò Pou Sèvis Alontèm (Long Term Services Support, LTSS) - Nan Kominote	
Egzansyon HCBS Pou Jesyon Swen ak popilasyon HCBS Habitation yo sèlman	Pa Kouvri
Seksyon 1915(C) Sèvis Adomisil ak Sèvis Kominotè (HCBS)	Pa Kouvri
Seksyon 1915(I) Sèvis Adaptasyon	Pa Kouvri



Pake Avantaj DSHP Delaware First Health	
Sipò Sèvis Alontèm (Long Term Services Supports, LTSS) - Enstitisyonèl	
Etablisman Swen Enfimye	Kouvri jiska 30 jou
Etablisman Swen Enfimye pou Maladi Mantal (NF/MI)	Kouvri jiska 30 jou
Etablis Swen Enfimye Ki Kalifye (SNF)	Pa Kouvri
Sèvis Reyadaptasyon Newokonpòtmantal Nan Kominotè	Pa Kouvri
Ospis	
Ospis	Kouvri
Sante Adomisil	
Sèvis Swen Enfimye/Swen Pèsonèl Prive pa otorite EPSDT	Kouvri
Sèvis Vizyon	
Egzamen Woutin Nan Zye	Yon fwa chak 12 mwa pou moun 0-20 lane
Linèt swa lantiy kontak	Yon fwa chak 12 mwa pou moun 0-20 lane
Reparasyon	Kouvri pou moun ki genyen mwens pase 21 lane
Sèvis Dantè	
Sèvis Dante pou Adilt ki Genyen 21 Lane ak Plis	Li kouvri swen sante prevantif ak swen dantè korektif avèk limit \$1,000, pa enkli pou rache dan sajès zo ki sibi enpak yo. \$1,500 anplis kapab apwouve pou swen an ijans.



Sa ki swiv la se yon lis avantaj ki kouvri, sèvis, ak limit pou manm DSHP Plus yo. Tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn enfòmasyon ki konplè.

Tablo Kouvèti Yo

Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS	
Sèvis Prevantif	
Sèvis Prevantif	Kouvri
Tchèkòp Woutin	Kouvri
Depistaj Bonè ak Depistaj Peryodik, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT)	Kouvri pou timoun ki genyen mwens pase 21 lane
Vaksinasyon	Kouvri
Founisè Swen Jeneral	Kouvri
Egzamen Woutin Nan Zòrèy	Kouvri nan EPSDT pou timoun ki genyen 21 lane ak mwens
Vizit nan Biwo	Kouvri
Sèvis Pwofesyonèl Nan Biwo	
Tès pou Alèji	Kouvri
Sèvis Fanmsaj Enfimye ki Sètifye	Kouvri
Kiwopraktè	Kouvri
Aparèy Kontraseptif	Kouvri
Planin Familyal ak Planin Familyal Sèvis Ki Lye Yo	Kouvri
Egzamen Jinekolojik	Kouvri
Tès Laboratwa	Kouvri
Podoloji	Kouvri



Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS	
Sèvis Pwofesyonèl Nan Biwo (kontinye)	
Sant Sante Federal La Kalifye (FQHC)	Kouvri
Klinik Sante Riral (RHC)	Kouvri
Vizit nan Biwo	Kouvri
Vizit Nan Biwo Espesyalis	Kouvri
Sèvis Lopital pou Pasyan ki Entènè	
Chanm ak Repa	Kouvri
Sèvis Medsen Pou Pasyan Entèn	Kouvri
Materyèl Pou Pasyan Entèn	Kouvri
Chiriji Baryatrik ak Obezite Mòbid	Kouvri
Transplantasyon Ògàn	Kouvri Nesesite Medikal Ki Nesesè
Sèvis Lopital pou Pasyan ki Pa Entènè	
Avòtman	Kouvri Nesesite Medikal Ki Nesesè
Sant Chirijikal Anbilatwa	Kouvri
Dyaliz	Kouvri
Laboratwa Dyagnostik ak Radyoloji Pou Pasyan Ekstèn	Kouvri
Swen Dijans	
Anbilans	Kouvri Sèvis Ijans Sèlman
Sal Ijans Ki Endepandan	Kouvri
Sal Ijans Nan Lopital	Kouvri



Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS	
Sèvis Sante Konpòtmantal	
Sèvis Sante Konpòtmantal Pou Pasyan Ekstèn	Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis. DSCYF Pran An Chaj Manm BH Pasyan Entèn ki genyen mwens pase 18 lane yo
Tretman ki Asiste Avèk Medikaman (ki genyen ladan sèvis depandans pou pasyan ekstèn ak sèvis depandans rezidansyèl)	Kouvri
Sèvis Tretman Pou Twoub Konsomasyon Sibstans	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Vizit nan Biwo	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Sante Mantal pou Pasyan Ekstèn ak Konsomasyon Sibstans	30 inite pou avantaj sante konpòtmantal pou pasyan ekstèn pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo (ki founi pa DSCYF)
Sèvis Konpòtmantal pou trete Twoub Espèk Otis (ASD) selon EPSDT	Pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo
Sèvis Sante pou Entèkansyon kont Kriz ak Twoub Mantal Sou-Egi	Kouvri
Sèvis Terapi Pou Pasyan Ekstèn	
Reyadaptasyon Kadyak	Kouvri
Terapi Okipasyonèl	Kouvri
Terapi Avèk Oksijèn	Kouvri
Terapi Fizik	Kouvri
Terapi Pilmonè	Kouvri
Terapi Lapawòl	Kouvri



Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS	
Sèvis Radyoloji	
Mamografi	Kouvri
Depistaj Woutin pou Radyoloji ak Sèvis Dyagnostik	Kouvri
Tès Etid sou Somèy	Kouvri
Sèvis Laboratwa	
Depistaj Kansè Kolon	Kouvri
Fwoti Vajinal	Kouvri
Tès Patoloji	Kouvri
Depistaj Woutin nan Laboratwa ak Sèvis Dyagnostik	Kouvri
Tès pou Enfeksyon Moun Pran Nan Sèks (STI) ak Tès pou Maladi Moun Pran Nan Sèks (STD)	Kouvri
Ekipman Medikal Dirab	
Ekipman ak Materyèl Medikal	Kouvri
Ekipman ak Materyèl pou Dyabèt	Kouvri
Aparèy Oditif	Kouvri pou Laj 0-20 lane
Òtèz ak Pwotèz	Kouvri
Sipò Pou Sèvis Alontèm (Long Term Services Support, LTSS) - Nan Kominote	
Egzansyon HCBS Pou Jesyon Swen ak popilasyon HCBS Habitation yo sèlman	Kouvri
Seksyon 1915(C) Sèvis Adomisil ak Sèvis Kominotè (HCBS)	Kouvri
Seksyon 1915(I) Sèvis Adaptasyon	Kouvri



Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS	
Sipò Sèvis Alontèm (Long Term Services Supports, LTSS) - Enstitisyonèl	
Etablisman Swen Enfimye	Kouvri
Etablisman Swen Enfimye pou Maladi Mantal (NF/MI)	Kouvri
Etablis Swen Enfimye Ki Kalifye (SNF)	Kouvri
Sèvis Reyadaptasyon Newokonpòtmantal Nan Kominotè	Kouvri
Ospis	
Ospis	Kouvri
Sante Adomisil	
Sèvis Swen Enfimye/Swen Pèsonèl Prive pa otorite EPSDT	Kouvri
Sèvis Vizyon	
Egzamen Woutin Nan Zye	Yon fwa chak 12 mwa pou moun 0-20 lane
Linèt swa lantiy kontak	Yon fwa chak 12 mwa pou moun 0-20 lane
Reparasyon	Kouvri pou moun ki genyen mwens pase 21 lane
Sèvis Dantè	
Sèvis Dante pou Adilt ki Genyen 21 Lane ak Plis	Li kouvri swen sante prevantif ak swen dantè korektif avèk limit \$1,000, pa enkli pou rache dan sajès zo ki sibi enpak yo. \$1,500 anplis kapab apwouve pou swen an ijans.



Sa ki swiv la se lòt avantaj anplis ke manm yo resevwa:

Ekipman medikal dirab (DME) ak materyèl medikal

Manm k ap viv oswa k ap resevwa sèvis nan yon etablisman swen sante ki kalifye yo kapab chwazi resevwa sèten ekipman medikal dirab (DME) nan men founisè a. Nan kèk ka, founisè a kapab bay manm nan ekipman an pandan sejou li nan lopital la. Nan lòt ka, yo kapab bay li pou tout tan. Ekipman y ap bay la dwe medikalman nesèsè epi kapab bezwen otorizasyon davans. Founisè ou an pral ede w jwenn nenpòt DME ki nesèsè. Pou jwenn plis enfòmasyon, manm yo kapab kontakte Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Materyèl medikal yo jeneralman:

- Kapab jete.
- Obligatwa pou pran swen yon pwoblèm medikal.
- Itilize lakay.

Yo pa genyen ladan:

- Atik swen pèsònèl (tankou deyodoran, talc, poud pou benyen, savon, pat dantifris, lavaj pou zye, oswa solisyon pou kontak).
- Medikaman san preskripsyon pou pran nan bouch oswa medikaman sou fòm enjeksyon.

An jeneral, DME se yon aparèy oswa lòt atik:

- Ki ka itilize anpil fwa.
- Ki prensipalman itilize pou yon rezon medikal.
- Ki itilize lakay.

Kèk egzanp DME se rezèvwa oksijèn, kabann medikal espesyal, deyanbilatè, ak chèz woulant. Egzanp materyèl yo se daypè, katetè, ak materyèl pou tès dyabèt yo. Kèk DME pral bezwen otorizasyon davans. PCP oswa espesyalis ou an pral mande Delaware First Health otorizasyon davans anvan ou resevwa DME a.

Sèvis etablisman swen enfimye

Delaware First Health kouvri swen akoutèm ki kalifye nan yon etablisman swen enfimye lè plan an se pou manm lan retounen lakay li. Tip swen sa a bezwen otorizasyon davans nan men Delaware First Health. PCP oswa espesyalis ou an pral mande otorizasyon davans pou ou anvan ou ale nan etablisman swen enfimye a. Delaware First Health kouvri swen alontèm nan yon etablisman swen enfimye lè Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Delaware (DHSS) a konfime ke yon manm kalifye pou nivo swen sa a.

Vizit Adomisil

Si ou asent, ou kapab elijib pou Vizit Adomisil la. Vizit Adomisil la se yon pwogram gratis ki montre w fason pou ede timoun ou an grandi, aprann epi epanwi l. Yon enfimye oswa yon espesyalis ki bay sipò pou paran pral vizite lakay ou, oswa nenpòt lòt kote ki bon pou ou. Yo pral ba w konsèy epi konekte w ak sèvis yo. Vizitè adomisil yo ede w lè ou asent. Vizitè adomisil yo kontinye ede w aprè timoun ou an fèt. Vizitè adomisil ou an pral vizite w lè li bon pou ou. Epi yo ka kontinye vizite w pandan timoun ou an ap grandi. Pou aprann plis sou Vizit Adomisil la, ale sou entènèt nan **<https://dethrives.com/home-visiting/help-at-home>** oswa rele **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou pale avèk yon Kowòdonatè Swen Matènite.



Avantaj pou vizyon

Avantaj swen pou zye yo disponib pou manm ki genyen tout laj. Sa genyen ladan yon egzamen woutin pou zye chak 12 mwa. Manm sa yo elijib tou pou linèt ak oswa lantiy kontak chak 12 mwa. Rele doktè zye ou an oswa doktè zye timoun ou an pou fikse yon egzamen woutin pou zye. Rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn plis enfòmasyon.

Avantaj dantè

Manm Ki Genyen 20 Lane ak Mwens Yo

Sèvis dantè yo disponib pou manm Medicaid Delaware yo ki genyen 20 lane ak mwens yo atravè pwogram san frè Medicaid Delaware a (fee-for-service, FFS). Sèvis sa yo pa fè pati sèvis ke Delaware First Health bay yo. Pou kesyon sou avantaj dantè ou yo, rele Relasyon Kliyan Medicaid Delaware a nan **1-866-843-7212** oswa **1-302-571-4900**.

Manm Ki Genyen 21 Lane ak Plis Yo

Avantaj Estanda: Sèvis dantè yo disponib pou manm Medicaid Delaware yo ki genyen 21 lane ak plis yo, ki aplikab apati 1 Oktòb 2020. Sa genyen ladan \$1,000 kouvèti chak ane pou sèvis dantè yo, tankou netwayaj, Radyografi, ranplisaj kavite, ak plis. Chak vizite egzije yon kopeman \$3.

Pou jwenn detay sou sèvis ki kouvri yo, vizite envolvedental.com.

Avantaj An Ijans: Manm Medicaid Delaware ki genyen 21 lane ak plis yo enskri tou nan yon avantaj dantè an ijans. Yon fwa ou epwize avantaj estanda \$1,000 ou an, ou kapab genyen aksè nan jiska \$1,500 kouvèti chak ane pou travay dantè ki reponn ak kritè avantaj pwolonje a.

Rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn plis enfòmasyon.

Pwogram Rekonpans My Health Pays® La

Avèk Pwogram Rekonpans My Health Pays Delaware First Health My Health Pays la, ou ka resevwa rekonpans lè ou fè aktivite tankou yon egzamen byennèt anyèl, tès, ak lòt fason pou pwoteje sante w. Yon fwa ou fè premye aktivite sante ki kalifye ou a, ou pral resevwa Kat Prepeye My Health Pays® Visa®** nan Delaware First Health. Chak fwa ou fè yon aktivite ki kalifye, nou resevwa notifikasyon, epi dola rekonpans ou yo pral ajoute nan aktyèl kat ou an.

*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 Visa yo. Gade Kontra pou Mèt Kat la pou jwenn tout enstriksyon sou itilizasyon yo.

Tès GED

Èske w ap chèche pouswiv edikasyon ou? Lè ou pouswiv edikasyon w, sa ka ede w jwenn yon pi bon travay, antre plis lajan, epi amelyore sante w. Si ou pa te resevwa diplòm lekòl segondè ou an, nou ka ede w. Pou manm ki genyen 16 lane ak plis, ou ka fè tès pre-GED a ak tès GED yo gratis.

Delaware First Health bay kupon pou manm ki elijib yo ki genyen 16+ lane pou kapab itilize nan frè pou tès GED a.

* Delaware First Health ap sèlman kouvri frè pou tès pre-GED ak tès GED. Tout lòt frè yo, tankou frè pou pwogram GED yo, se sou responsablite manm nan.



Manm Delaware First Health **Sèvis ki Ajoute Valè** yo genyen ladan:

Avantaj	Deskripsyon
Entevansyon Adomisil pou Opresyon	Yon Sipò pou Opresyon Adomisil ki genyen ladan \$250 chak ane pou bezwen ki pa klinik, bezwen adomisil tankou anlèyman mwazisi, netwayaj kapèt, iteri ipè-alèjenik, pwodwi netwayaj ki pa gen anpil VOC, pirifikatè lè, ak kontwòl bèt domestik.
Livrezon Repa Adomisil Aprè Egzeyat	Avantaj livrezon repa adomisil aprè egzeyat pou manm ki genyen risk elve pou reyadmisyon yo. Manm ki elijib yo ka resevwa 3 repa pandan 7 jou aprè yo fin kite lopital la oswa lòt etablisman pou pasyan entèn yo.
SafeLink and ConnectionsPlus®	Asistans pou jwenn yon telefòn pòtab gratis atravè SafeLink oswa atravè pwogram ConnectionsPlus® nou an.
Sipò pou Izòlman Sosyal	Abònman nan sant senyo lokal yo ak kou pou aktivite sosyal, rekreyatif, ak edikatif pou manm ki genyen 60 lane ak plis yo. Sipò izòlman sosyal vityèl. Epitou manm yo ka resevwa yon twous pou izòlman sosyal ki genyen materyèl edikatif.
Sipò Sante Konpòtmantal Vityèl	Antanke yon manm nan Delaware First Health, ou genyen aksè nan yon aplikasyon mobil pou jere estrès, anksyete, doulè kwonik ak plis toujou. Aplikasyon mobil la bay aprantisaj pèsonalize sou entènèt pou pwogram terapi koyitif sou entènèt yo pou jere pwoblèm sante konpòtmantal yo. Ou ka jwenn aksè nan yo sou telefòn entelijan oswa lòt platfòm Entènèt yo.
Sèvis Vizyon pou Adilt	Chak de zan, adilt (21 lane ak plis) yo elijib pou yon egzamen zye konplè avèk refraksyon ak yon alokasyon pou linèt jiska \$160.
Vizyon pou jèn ki nan Fwaye Dakèy	Timoun ki nan fwaye dakèy yo elijib pou ranplasman linèt osi souvan sa nesesè.
Transpò pou Sante Konplè	Transpò nan Sèvis ki Ajoute Valè yo (YMCA, Weight Watchers, GED Testing, Elatriye.), pou ale lopital, ak livrezon preskripsyon adomisil pou manm ki p ap viv tou pre yon famasi, jan sa aplikab.
YMCA	Abònman anyèl pou manm yo



Avantaj	Deskripsyon
Byennèt Kominotè Abònman nan Sant	Delaware First Health ofri manm ki elijib yo (laj 5-18) jiska \$250 pou 1 nan sèvis sa yo: abònman anyèl pou YMCA pa ane kalandriye, kan dete ak/oswa ekip espòtif ki ofri atravè YMCA ak Boys & Girls Club.
Weight Watchers	Yon abònman 6 mwa pou sipòte mòdvi ki an sante ak pou amelyore rezilta sante yo.
Pwogram Prevansyon Kont Dyabèt	Manm ki genyen yon dyagnostik anvan dyabèt yo ka enskri nan pwogram prevansyon Dyabèt YMCA a. Epitou nou bay kontwòl pou dyabèt adistans ak enfòmasyon pou pataje avèk founisè ou an.
Èdtan Swen Repi Pedyatrik Adisyonèl	Sèvis repi pedyatrik adisyonèl yo pou sila yo ki pa satisfè nesosite medikal la, n ap bay 48 èdtan swen repi adisyonèl pou fanmi ak swanyan yo.
Pwogram An Vant Lib (Over the Counter, OTC)	Bay atik OTC (an vant lib) chak trimès avèk yon alokasyon \$30. Okenn preskripsyon pa nesèsè.
Sèvis Titora	Delaware First Health ofri jiska \$200 chak ane nan kupon pou titora pou manm K-12 yo ki arisk pou rete dèyè nan youn oswa plis matyè.

Manm Delaware First Health Plus LTSS yo Sèvis Ki Ajoute Valè Anplis yo genyen ladan:

Avantaj	Deskripsyon
Vizit Dantè Pratik pou Manm Adilt ki gen I/DD	Vizit dantè pratik pou adilt (21+) lè yo etabli avèk yon nouvo dantis pou rankontre avèk ekip dantè a, preferans vwa ak enkyetid, epi konprann sa k ap pase nan yon randevou dantè alavans de tout egzamen oswa tretman.



Pou sèvis ke MCO a pa kouvri akòz objeksyon moral oswa relijye, tanpri kontakte Depatman Relasyon Kliyan Medicaid Delaware a nan **1-866-843-7212** oswa **1-302-571-4900**.

Kopeman

Nan pifò sitiyasyon yo, manm yo dwe pataje frè sèvis yo bay yo.

Sa se yon **Kopeman** (oswa kopeman), oswa yon montan fiks ke manm yo peye lè yo resevwa yon sèvis.

Ou ka jwenn kopeman ou yo sou kat 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 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 liberasyon ki dakò pou peye anvan ou resevwa sèvis yo. Sonje, frè pou sèvis ki pa kouvri yo genyen plis chans pou kapab plis pase yon kopeman pou yon sèvis ki kouvri.

Egzansyon yo

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

- AI/AN (Endyen Ameriken/Natif Alaska)
- Fanm Ansent pou Sèvis Ki Lye ak Gwosès Yo
- Manm k ap resevwa swen ospis

Avantaj Eta a

Plan Eta Medicaid Delaware a bay sèvis swen sante ak avantaj. Sèvis sa yo genyen ladan:

- Sèvis dantè pou timoun ki genyen mwens pase 21 lane yo
- Swen pwolonje pedyatrik yo preskri (PPEC)
- Transpò medikal ki pa ijans
- Sèvis espesyalize pou rezidan etablisman swen enfimye yo
- Sèvis Sante Konpòtmantal

Sèvis	Definisyon/Limit
Sèvis Santè pou Timoun	Delaware First Health pa responsab pou sèvis dantè pou manm ki genyen mwens pase 21 lane yo.



Sèvis	Definisyon/Limit
Swen Pedyatrik Pwolonje ki Preskri (PPEC)	<p>Swen Pedyatrik Pwolonje ki Preskri a (PPEC) se yon pakè sa gen ladan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Swen Enfimye • Evalyasyon nitritif • Evalyasyon devlopman • Langaj • Fizik • Sèvis terapi okipasyonèl <p>Yo bay sèvis sa yo nan yon anviwònman pou pasyan ekstèn, jan yon medsen asistans mande sa.</p>
Adaptasyon Lajounen pou Moun ki Gen Andikap Devlopmanal	<p>Yo bay sèvis adaptasyon lajounen an pou moun ki gen andikap nan devlopman selon Opsyon Reyadaptasyon Delaware a.</p>
Transpò medikal ki pa ijans	<p>Transpò medikal ki pa ijan disponib pou tout manm DSHP ak manm DSHP Plus yo, eksepte manm DHCP yo. (Tanpri gade avantaj ki ajoute valè yo pou jwenn plis enfòmasyon, jan kèk restriksyon yo aplike).</p>
Sèvis espesyalize pou swen rezidan etablisman swen enfimye ki pa enkli nan sèvis ki kouvri yo	<p>Eta a pral bay Sèvis Espesyalize jan sa detèmine pa Eta a nan kad pwosesis Nivo II PASRR a ki pa enkli nan pakè avantaj DSHP oswa DSHP Plus LTSS la.</p>
Sèvis anplwa ak sipò yo bay atravè Pathways	<p>Sa yo ki swiv la disponib pou manm k ap patisipe nan Pathways yo pou konplèman sèvis ki kouvri pa Delaware First Health. Sa yo ki swiv la se sèvis yo peye atravè DMES epi yo se responsablite eta a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eksplorasyon ak evalyasyon karyè • Sipò plasman travay • Anplwa ki sipòte – endividyèl; • Anplwa ki sipòte – ti gwoup; • Konsèy pou avantaj; • Akonpayman finansye; • Transpò ki pa ijan; • Swen pèsònèl; • Oryantasyon, mobilite, ak teknoloji asistans



Sèvis	Definisyon/Limit
<p>Sèvis Sante Konpòtmantal Adisyonèl</p>	<p>Sèvis Sante Konpòtmantal pou Timoun ki genyen mwens pase 18 lane</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sèvis sante konpòtmantal yo bay manm ki genyen mwens pase 18 lane epi odela sila yo ki genyen nan pakè avantaj DSHP a se responsablite ETa a. Sa genyen ladan sèvis pou pasyan ekstèn odela de sa ki enkli nan pakè avantaj DSHP a ak sèvis sante konpòtmantal pou pasyan rezidansyèl ak pou pasyan entèn. <p>Sèvis Sante Konpòtmantal pou Manm ki genyen 18 lane ak plis yo ki patisipe nan PROMISE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jan yo bay sa nan pakè avantaj DSHP ki pi wo, Delaware First Health p ap responsab ankò pou sèvis sa yo lè yon manm ap patisipe nan PROMISE. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE, sèvis sa yo vin responsablite Eta a epi yo peye yo FFS atravè DMES Eta a. <ul style="list-style-type: none"> – Sèvis pou twoub sibstans (SUD) yo ki diferan de detoksifikasyon entansif pou pasyan entèn ki medikalman jere; ak – Sèvis pwofesyonèl swen sante ki kalifye. • Sa yo ki swiv la yo disponib pou manm k ap patisipe nan PROMISE pou konplemantè sèvis ki kouvri yo ki founi pa Delaware First Health: <ul style="list-style-type: none"> – Jesyon swen – Konsèy pou avantaj – Sipò ak tretman sikyatrik kominotè – Sipò rezidansyèl kominotè ki ekskli sèvis – Tranzisyon kominotè asiste yo – Akonpayman finansye – IADL/tach nan kay – Sèvis sipò pou anplwa endividyèl – Transpò ki pa medikal – Sèvis swen enfimye adisyonèl – Sipò pou kamarad – Swen Pèsonèl – Reyadaptasyon Sikososal (PSR) – Repi – Anplwa asiste akoutèm an ti gwoup



Sèvis	Definisyon/Limit
Sèvis Egzansyon DDDS Lifespan yo	<p>Sa yo ki swiv la yo disponib pou manm k ap patisipe nan Egzansyon DDDS Lifespan nan antanke sèvis siplemantè ki kouvri ki founisè pa Delaware First Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknoloji asistans • Konsiltasyon konpòtmantal • Patisipasyon kominotè • Tranzisyon kominotè • Adaptasyon lajounen • Adaptasyon aksesiblite adomisil oswa nan veyikil • Konsiltasyon enfimye • Swen pèsonèl • Sèvis Prepwofesyonèl • Adaptasyon rezidansyèl • Repi • Ekipman ak materyèl medikal Espesyalize Adisyonèl • Anplwa asiste • Lavi asiste

Avantaj LTSS Amelyore

Anplis de avantaj ki mansyone pi wo a, manm DSHP Plus ak DSHP Plus LTSS yo elijib pou sèvis ki annapre a:

- Lojman: Sibvansyon tranzisyon inik jiska \$2,500 pou manm ki sanzabri yo pou lojman akonpanye oswa lojman endepandan, oswa swen fwaye dakèy pou lavi endepandan.

Pou jwenn plis enfòmasyon, rele **1-800-996-9969** oswa vizite:

<https://dhss.delaware.gov/dhss/dmma/medicaid.html>

Pou aplike pou pwogram Delaware Medicaid ASSIST la, vizite: **<https://assist.dhss.delaware.gov/>**

HCBS Otorize ak Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun

Manm DSHP Plus LTSS yo kapab chwazi pou dirije swen oksilyè yo a pou kont yo, tach, oswa sèvis relèv yo, epi sèten manm ki genyen mwens pase 21 lane kapab elijib pou Swen Oksilyè Otodirije yo pou Timoun yo. Sèvis HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo vle di ou chwazi swanyan pèsonèl ou an (yo). Sèvis HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo ba w kontwòl sou montan dola Medicaid ki sible a pou ou kapab devlope yon plan pou satisfè bezwen ou yo pandan l ap dirèkteman rekrite anplwa epi/oswa achte lòt byen ak sèvis. Sèvis HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo ofri plis chwa, kontwòl ak fleksiblite sou sèvis ou yo epitou li genyen plis responsablite. Sa



pral bay plis direksyon ak fleksibilite nan Sèvis Adomisil ak Sèvis Kominotè ou yo pou pèmèt ou rete lakay ou oswa nan kominote ou an. Pwogram Sèvis HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo pèmèt ou genyen kontwòl sou lè yo bay sèvis yo, fason yo bay yo ak kilès yo pral rekrute pou ba w sèvis ou yo. Sa ba w kapasite pou fè chwa, pou seleksyone ak pou rekrute manm pèsònèl, ak pou kontwòle kalite sèvis ou yo. Si ou ta renmen jwenn asistans pou ede w jere anplwaye ou yo ak/oswa bidjè ou an, ou ka chwazi pou atribye tach la avèk yon lòt moun pou jere sa pou ou. Responsab Ka ou an ka travay avèk ou pou atribye otorite bidjè ou an. Sèvis HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo kapab apwopriye pou ou si ou reponn wi pou kesyon sa yo:

- Èske ou vle genyen plis kontwòl sou fason dola egzansyon Medicaid ou yo depanse pou bezwen ou yo?
- Èske ou vle pou ou kapab patwon moun ki ba w sèvis sa a?
- Èske ou vle responsab pou rekrute, aboche ak revoke travayè ak founisè sèvis ou yo?
- Èske ou vle responsab pou fòmè, jere ak sipèvize travayè ak founisè sèvis ou yo?
- Èske ou vle genyen fleksibilite pou kapab anmezi pou achte byen oswa sèvis yo pou kapab satisfè bezwen ou yo?

Wòl ak Responsablite yo

Si ou ta renmen chwazi opsyon sa a, ou dwe senpleman enfòmè Responsab Ka ou an (CM) ke ou enterese. Ou pral travay avèk CM ou an pou detèmine sèvis ki disponib pou oto-jesyon yo epi devlope yon Plan Sèvis ki Santre sou Moun nan (PCSP). Ou pral chwazi yon Koutye Sipò ki pral ede w devlope bidjè endividyèl ou an, òganize sèvis ou yo, epi ede w rekrute anplwaye ou yo. Epi ou pral travay avèk yon Sèvis Jesyon Finansye (FMS) ki pral ede w jere tach ou yo antanke yon patwon. Yo pral fè verifikasyon antesedan sou anplwaye ou yo epi yo pral itilize bidjè ou an pou peye travayè ou yo nan non w. Ou pral responsab pou rekrute ak fòmè anplwaye ou yo. Swanyan ou yo dwe anmezi pou fè yon verifikasyon antesedan epi dwe genyen 18 lane oswa plis. Ou di fason pou bay swen ou an. Swanyan ou an travay pou ou. Ou pral siyen fèy tan yo epi kontwòle fason yo bay sèvis yo. Swanyan an kapab fè kèk bagay pou ede w abiye, netwaye, pou prepare repa oswa lòt bezwen swen ki idantifye nan evalyasyon ou an. CM ou an pral fè yon zouti oto-evalyasyon avèk ou pou detèmine si ou elijib pou dirije sèvis ou yo poukont ou. Tanpri mande CM ou an plis detay.

Pou kapab elijib pou resevwa Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun, yon manm dwe genyen mwens pase 21 lane epi dwe genyen yon pwoblèm medikal kwonik, andikap entelektyèl/devlopmantral, oswa pwoblèm sante konpòtmantal ki mande asistans pou ADL/IADL ki apwopriye ak laj yo.

Asistans avèk IADL yo dwe esansyèl pou sante ak byennèt manm nan epi dwe founi sèlman bay manm nan epi se pa pou itilizasyon jeneral nan fwaye a. Repezantan Patwon manm nan pral dirije sèvis sa a nan non manm nan. Manm yo ka rekrute yon vwazen, yon zanmi, oswa yon manm fanmi, ki genyen ladan yon manm fanmi ki legalman responsab, ki satisfè tout kalifikasyon anplwaye yo jan Kontraktiyèl la verifie sa. Manm fanmi ki legalman responsab yo ki bay Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun yo dwe dezinye yon lòt moun pou sèvi antanke Repezantan Anplwaye a. Manm fanmi ki legalman responsab yo limite sèlman pou bay 40 èdtan sèvis pa semèn.

Tanpri sonje ke kèk sèvis kapab tonbe anba Verifikasyon Vizit Elektwonik (EVV), yon sistèm swivi ki verifie lè yon moun resevwa yon sèvis swen pèsònèl ke Medicaid finanse. Kounye a, sa aplike ak Swen HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun ak Sèvis Menaje yo. Pou kesyon konsènan sèvis EVV yo oswa wòl ou antanke yon manm nan yo, tanpri kontakte CM ki atribye avèk ou a. Si ou santi ke Swen HCBS Otodirije oswa Sèvis Swen Oksilyè Otodirije pou Timoun nan pa apwopriye pou ou, pale avèk CM ou an pou aprann plis.



Ou kapab chwazi pou sispann dirije pwòp swen ou an nenpòt lè. CM ou an ka ede w avèk pwosesis pou sispann dirije sèvis ou yo poukont ou. Senpleman pale avèk CM ou an.

Pou aprann plis sou sèvis swen oksilyè otodirije a, mande CM ou an oswa rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Tranzisyon nan Fwaye Swen

Kouvèti sèvis tranzisyon ki swiv yo kapab disponib pou manm DSHP Plus LTSS yo:

Kouvèti jiska \$2,500 nan sèvis tranzisyon etablisman swen akoutèm yo pou sipòte tranzisyon yon manm DSHP Plus nan yon etablisman swen enfimye a pou ale nan yon lye HCBS ki genyen ladan:

- Peman pou garanti yon fwaye kominotè:
 - Manm DSHP Plus yo kapab resevwa sèvis pou frè ki asosye avèk garanti fwaye kominotè yo ki pa ka genyen kouvèti selon Medicaid. Frè sa yo kapab genyen ladan aplikasyon pou apatman ak frè administratif ak byen ak sèvis HCBS ki esansyèl pou tranzisyon an.
- Peman pou aktivite anvan pou fè tranzisyon soti nan yon etablisman swen enfimye:
 - Manm DSHP Plus yo kapab resevwa èvis ak aktivite tankou modifikasyon nan aksesiblite nan kay, adaptasyon veyikil, sipò pou anvan kontra lwaye, sèvis tranzisyon kominotè, ak jesyon ka anvan tranzisyon yon moun soti nan yon lye etablisman swen enfimye. CM ou an kapab otorize eksepsyon pou demann sèvis pi wo pase limit \$2,500 a.
- Sipleman pou Tranzisyon Lojman:
 - Delaware First Health pral bay yon finansman tranzisyon inik pou lojman jiska \$2,500 anplis de avantaj tranzisyon \$2,500 Pakè Avantaj DSHP Plus LTSS pou manm k ap fè tranzisyon soti nan etablisman swen enfimye yo nan lavi kominotè a.

Delaware First Health pral asire ke tout manm yo resevwa swen ki apwopriye, nan moman ki apwopriye a, epi nan lye ki plis entegre yo chwazi a. Chwa manm nan ak sa ki enpòtan pou yo a se toujou faktè esansyèl pou asire yon tranzisyon ki reyisi. Pandan evalyasyon inisyal ak lòt evalyasyon yo, Responsab Ka (CM) a pral evalye si moun nan chwazi rezidans manm nan epi li entegre epi sipòte aksè konplè pou kominote elaji a. Si yo detèmine ke yon lòt lye HCBS oswa yon lòt lye enstitisyonèl nesèsè epi/oswa manm nan vle sa, CM nan pral anrejistre lòt lye HCBS ke moun nan te konsidere nan Plan ki Santre sou Moun nan, epi mete yon jistifikasyon alekri konsènan evalyasyon bezwen espesifik epi pèsonalize pou lòt swen HCBS oswa swen enstitisyonèl yo, ak etap yo pral itilize pou tranzisyon manm lan nan anviwònman ki gen mwens restriksyon, anviwònman ki apwopriye ak anviwònman ki san danje pou chwa manm nan.

CM yo pral edike manm yo ak swanyan yo konsènan dwa manm nan genyen pou resevwa swen nan anviwònman ki plis entegre a. CM yo pral evalye enterè manm nan pou fè tranzisyon pandan evalyasyon fasafas konplè yo epi si yo detèmine ke manm nan ta renmen fè tranzisyon nan yon nouvo rezidans, CM nan pral asire ke manm nan satisfè nòm pou tranzisyon enstitisyonèl pou HCBS yo epi apresya angaje founisè manm yo pou mande referans ki apwopriye pou sèvis yo jan sa nesèsè.

Pou aprann plis sou sèvis tranzisyon fwaye swen enfimye yo, mande CM ou an oswa tanpri rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).



Otorizasyon Alavans

Tanpri sonje, si ou pa rive jwenn otorizasyon sa ka lakoz refi administratif reklamasyon yo. Founisè Delaware First Health yo, selon kontra a, genyen entèdiksyon pou pa rann okenn patisipan responsab pou okenn sèvis ke Delaware First Health refize sou plan administratif paske founisè a pa rive jwenn otorizasyon atan.

Verifye pou wè si yon otorizasyon alavans nesesè pandan w ap itilize zouti sou entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**. Kontakte Sèvis pou Manm yo pou tout kesyon 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 entèn
- Etablisman swen enfimye ki kalifye
- Swen sante adomisil
- Sèvis adaptasyon
- Ekipman medikal dirab (DME) ak òtèz ak pwotèz
- Tomografi enfòmatisè (CT), imajri avèk rezonans mayetik (IRM), anjyografi pa rezonans mayetik (MRA), kadyoloji nikleyè, radyoloji nikleyè, tomografi pa emisyon positwon (PET)
- Tès dyagnostik jenerik ak molekilè
- Tès kantitatif pou medikaman
- Aparèy oditif ki ka enplante
- Terapi: terapi fizik, terapi okipasyonèl, terapi lapawòl
- Transplantasyon
- Chiriji baryatrik
- Sèten chiriji òtopedik tankou ranplasman atikilasyon ak chiriji nan kolòn vètebral
- Pwosedri pou jesyon doulè
- Etid sou somèy nan etablisman
- Chiriji estetik oswa plastik potansyèl
- Admisyon sikyatrik pou pasyan entèn
- Admisyon sou konsomasyon pwodwi chimik ak sibstans
- Ospitalizasyon pasyèl pou sante konpòtmantal
- Pwogram pou pasyan ekstèn entansif pou sante konpòtmantal
- Etablisman tretman rezidansyèl pou sante konpòtmantal
- Terapi elektwokonvilsif (ECT)
- Estimilasyon mayetik transkranyal (TMS)
- Tès sikolojik ak newolojik
- Sèvis yo resevwa nan yon founisè ki pa nan rezo a (eksepte pou swen pou ijans, swen aprè estabilizasyon, ak kèk sèvis pou planin famiyal)



Lis sa a pa konplè. Tanpri ale nan zouti sou entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pou revize kondisyon pou yon pwosedi espesifik ak pou verifye pou wè si yon otorizasyon alavans nesèsè. Kontakte Sèvis pou Manm yo pou tout kesyon nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Sèvis Ki Pa Kouvri Yo

Plan sante Delaware Medicaid la oswa Diamond State Health Plan pa kouvri kèk plan. Kèk nan sèvis sa yo genyen ladan:

- Sèvis ki pa medikalman nesèsè
- Avòtman, eksepte nan sèten sikonstans
- Tretman pou enfètilite
- Sèvis Kosmetik
- Sèvis andeyò zòn kontinantal Etazini an. (Peman dirèk oswa endirèk pou moun ki deyò peyi a ak/oswa pou antite yo entèdi.)

Si ou Resevwa yon Fakti

Si ou resevwa yon fakti pou yon tretman oswa pou yon sèvis ou pa panse ou dwe, pa inyore sa. Rele Sèvis pou Manm Delaware First Health yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) touswit. 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.

Pwogram Byennèt

Delaware First Health angaje l nan ede manm yo reponn ak bezwen yo nan sante ak byennèt epi ofri sèvis elaji sa yo ak avantaj ki ajoute valè pou manm nou yo. Tanpri gade deskripsyon ki nan seksyon **Sèvis Valè Ajoute nan manyèl la**.

- Kontwòl Dyabèt Adomisil
- Pwogram Prevansyon Kont Dyabèt
- Pwogram pou Gwosès
- Pwogram Pwa Ki Bon Pou Sante
- Pwogram Rekonpans My Health Pays
- Vizit Dantè Pratik
- Kantite Èdtan Swen Repi pou Timoun ki Gen Maladi Ki Konplèks yo
- Sèvis Vizyon

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. Sa kapab genyen ladan nouvo medikaman, nouvo tès, chiriji oswa lòt tretman opsyon. 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.



Sèvis Sante Konpòtmantal

Delaware First Health kouvri sèvis sante konpòtmantal pou manm nou yo. Tanpri kontakte Sèvis Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**), si ou genyen kesyon sou ki sèvis ki kouvri.

Sèvis	Limit Kouvèti
Sèvis sante konpòtmantal pou pasyan enstèn nan yon lopital jeneral, nan yon inite sikyatrik nan lopital jeneral, nan yon lopital sikyatrik (ki genyen ladan yon enstitisyon pou maladi mantal) pou manm ki genyen 65 lane ak mwens pase 21 lane yo A) epi nan yon etablisman tretman rezidansyèl prive (PRTF) pou mwen ki gen mwens pase 21 lane B) ak tretman pou twoub konsomasyon sibstans (SUD) pou manm ki prensipalman ap resevwa tretman pou SUD ki se rezidan akoutèm yo nan yon enstitisyon pou maladi mantal (IMD)	Kouvri pou manm ki genyen 18 lane ak plis yo. Pou manm ki genyen mwens pase 18 lane yo, sèvis sante konpòtmantal pou pasyan entèn yo founisè pa Depatman Sèvis pou Timoun, Jèn ak Fanmi (DSCYF) nan Delaware.
Tretman ki asiste avèk medikaman (MAT), ki genyen ladan sèvis depans pou pasyan ekstèn ak sèvis depandans rezidansyèl.	Kouvri. Pou manm k ap patisipe nan PROMISE yo, sèvis sa yo se responsablite Eta a epi FFS peye yo atravè DMES Eta a; sepandan Kontraktyèl la responsab pou peye pou medikaman pou pasyan ekstèn ki kouvri yo.
Sèvis tretman pou twoub konsomasyon sibstans, ki genyen ladan sèvis depandans pou pasyan ekstèn ak sèvis depans pou pasyan rezidansyèl ki genyen ladan tout nivo American Society of Addiction Medicine (ASAM) yo, ki genyen ladan sèvis rezidansyèl pou manm yo ki prensipalman ap resevwa tretman pou SUD ki se rezidan akoutèm yo nan yon IMD.	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, eksepte detoksifikasyon entansif ki medikalman jere pou pasyan entèn yo, se responsablite Eta a epi yo peye yo atravè DMES Eta a.



Sèvis	Limit Kouvèti
Vizit nan Biwo.	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. 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.
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 fè fas ak detrès emosyonèl oswa detrès mantal, rele oswa voye yon mesaj tèks nan liy ki apwopriye pou kriz la nenpòt lè, 24 èdtan pa jou, 7 jou pa semèn, pou pale ak yon moun ki pral 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 Kriz nan Nò Delaware: **1-800-652-2929**
-  Liy pou Kriz nan Sid Delaware: **1-800-345-6785**
-  DSCYF Liy Asistans pou Kriz pou Jèn yo: **1-800-969-4357**
-  Liy pou Kriz BH Delaware First Health la: **1-877-236-1341**



Responsablite Pasyan an

Responsablite pasyan an se lè ou kapab oblije peye yon pati nan frè pou swen ou an pou LTSS. Montan responsablite pasyan an depan de revni w epi se DHSS ki kalkile l. Ou dwe peye montan responsablite pasyan an bay founisè sèvis etablisman ou an si w ap viv nan yon etablisman swen enfimye oswa nan yon etablisman lavi asiste. Si ou genyen responsablite pasyan epi ou resevwa sèvis yo, Responsab Swen ou an pral detèmine kilès pou peye montan responsablite pasyan an bay li.

Si ou genyen responsablite pasyan epi ou pa peye l, kapab genyen konsekans. Sa ka genyen ladan pèdi etablisman swen enfimye ou an oswa founisè etablisman lavi asiste a.

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

Founisè Ou Yo

Swen Jere a fonksyone tankou yon fwaye santral pou kowòdone bezwen nan swen sante ou yo.

- Delaware First Health genyen yon kontra pou satisfè bezwen swen sante moun ki nan Medicaid Delaware a. Nou fè patenarya avèk yon gwoup founisè swen sante (doktè, terape, espesyalis, lopital, founisè swen adomisil ak lòt etablisman swen sante yo) 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 pral Founisè Swen Jeneral ou an (PCP) Si ou bezwen fè yon tès, al wè yon espesyalis oswa ale nan lopital la, PCP ou an ka fè aranjman pou sa. PCP ou an disponib pou ou lajounen ak lannwit. Si ou bezwen pale ak PCP ou an aprè lè fonksyònman yo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak fason yo ka jwenn ou. 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 doktè pou jwenn kèk sèvis san ou pa verifye avèk PCP ou an.
- Ou ka vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pou jwenn repètwa founisè a sou entènèt oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn yon kopi repètwa founisè.

Fason pou Jwenn yon Founisè

Fason Pou Chwazi Founisè Swen Sante Jeneral Ou An (PCP)

Lè ou vin yon manm nan Delaware First Health, ou dwe chwazi yon doktè familyal. Doktè sa a rele yon Founisè Swen Jeneral (PCP). Ou dwe chwazi yon PCP nan lespas 30 jou kalandriye apati enskripsyon inisyal ou an. Si ou pa chwazi youn, n ap atribye w youn.

Manm DSHP yo: Si ou pa te chwazi yon PCP, n ap enfòme w konsènan PCP ki atribye avèk ou an lè ou resevwa kat ID manm Delaware First Health ou an. Kourye lapòs sa a pral genyen ladan non PCP ki atribye avèk ou a, lye, ak nimewo telefòn biwo a, epi ofri w yon opòtinite pou seleksyone yon lòt PCP, si ou pa satisfè avèk PCP plan an atribye avèk ou a.

Manm DSHP Plus yo: Si ou pa te chwazi yon PCP, Delaware First Health pral atribye youn avèk ou. Ou genyen opòtinite pou seleksyone yon lòt PCP si ou pa satisfè avèk PCP Plan an te atribye avèk ou a.

Si ou ta renmen konnen plis sou yon PCP, ou ka rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Yo ka di w ki lang founisè a pale, si yo pa nan rezo a, ki koye yo sitiye, ak aranjman pou aksesibilite lye a.



Fason pou Chanje Yon PCP

Genyen de fason pou chanje PCP ou an:

1. Itilize Pòtay Manm Sekirize a sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**
2. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou ede w. Aprè ou fin di nou kilès nouvo PCP ou an ye, n ap voye yon nouvo kat ID manm Delaware First Health ba ou.

Ou ka gade repètwa founisè nou an sou sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com** oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) si ou bezwen èd pou jwenn yon founisè oswa pou mande yon kopi repètwa founisè a.

Dwa pou Chwazi yon Founisè

PCP ou an se pral doktè prensipal ou an. Li 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 lè. Ou ka chwazi non PCP a pou tout fanmi w oswa ou ka genyen yon lòt PCP pou chak manm fanmi.

PCP ou an kapab yon:

- Pratisyen Familyal oswa Pratisyen Jeneralis.
- Medsin Entèn.
- Pratisyen Enfimiyè Avanse.
- Obstetrisyen oswa Jinekòlòg (OB/GYN).
- Pedyat.
- Asistan Medsen (sou sipèvizyon yon Medsen).
- Sant Sante Gouvènman Federal la Kalifye (FQHC yo) ak Klinik Sante Riral yo (RHC yo).
- Espesyalis asistan (pou manm ki bezwen swen espesyalize pou pwoblèm grav oswa pou pwoblèm kwonik yo, oswa pwoblèm ki lye ak yon andikap).

Founisè Swen Jeneral Ou An (PCP)

Yon Founisè Swen Jeneral (PCP) se swa yon medsen, yon asistan medsen oswa yon pratisyen enfimiyè, ki 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 decide sou yon PCP, ou kapab vle jwenn yon PCP:

- Ki te konsilte w deja
- Ki konprann antesedan sante ou an
- K ap pran nouvo pasyan
- Ka sèvi w nan lang ou an
- Ki fasil pou al jwenn li



Ou ka jwenn lis tout doktè ou yo, klinik, lopital, laboratwa ak lòt antite ki fè patnè ak Delaware First Health nan repètwa founisè ou an. Ou ka vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pou gade repètwa founisè sou entènèt. Epi ou ka rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn yon kopi repètwa founisè a.

Après ou fin chwazi PCP ou an, si se yon nouvo founisè, rele pou 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. Sonje pou pote kat ID manm Delaware First Health ou an ak kat ID Medicaid Delaware a. Si ou bezwen èd pou pran 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.
- Fè yon lis pwoblèm ou genyen kounye a, epi prepare w pou diskite sou sante jeneral ou, gwo maladi pase yo, chiriji, elatriye.
- Fè yon lis kesyon ou vle poze PCP ou an.
- Pote medikaman ak sipleman w ap pran yo nan premye randevou ou an.
- Li pi bon pou vizite PCP ou an nan lespas twa mwa après ou fin rejwenn plan an.

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.

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**) epi yon reprezantan pral ede w. Epi ou kapab fè yon chanjman PCP sou Pòtay sekirize Manm lan nan **DelawareFirstHealth.com**.

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

Fason Pou Jwenn yon Dezyèm Opinyon

Manm yo genyen dwa pou mande yon dezyèm opinyon gratis pou manm nan sou dyagnostik oswa sou opsyon pou chiriji oswa pou lòt tretman pou yon pwoblèm sante. 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**).



Swen Espesyal

Si ou bezwen swen espesyalize ke Founisè Swen Jeneral ou an (PCP) ou an pa ka bay, PCP ou an pral refere w bay yon espesyalis ki kapab. Yon espesyalis se yon doktè ki genyen fòmasyon ak pratik nan yon domèn medikal espesifik (tankou yon kadyològ oswa yon chirijyen).

Pou fè yon referans, PCP ou an ka:

- Rele **1-877-236-1341** (TTY: **711**).
- Ranpli yon fòmilè sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Si PCP ou an refere w bay yon espesyalis, n ap peye pou swen ou an. Pifò espesyalis yo se founisè Delaware First Health yo. Pale avèk PCP ou an pou asire ke ou konnen kijan referans yo fonksyone.

Fason pou Resevwa Swen Deyò Rezo Ou an

Kapab genyen kèk fwa lè ou bezwen resevwa sèvis deyò rezo nou an. Si yon sèvis ki nesèsè epi ki kouvri pa disponib nan rezo a, li kapab kouvri deyò rezo a nan yon frè ki pa pi plis pase si yo te bay li nan rezo.

Si Delaware First Health pa genyen yon founisè ki ka trete kondisyon ou an, ou kapab mande pou wè yon founisè ki pa nan rezon Delaware First Health. Ou ta dwe pale ak PCP ou an sou sa. Otorizasyon alavans obligatwa pou founisè deyò rezo yo.

Kondisyon pou Rankont

Gid pou Randevou	
Si Ou Rele Pou Tip Sèvis Sa A	Randevou Ou An Ta Dwe Fèt
Swen prevantif pou adilt (sèvis tankou bilan sante woutin oswa vaksinasyon)	nan lespas 30 jou
Swen prevantif pedyatrik (sèvis tankou bilan sante pou timoun)	nan lespas 14 jou pou moun ki gen mwens pase 6 mwa yo; nan lespas 30 jou pou manm ki genyen 6 mwa oswa plis yo
Sèvis swen an ijans (swen pou pwoblèm tankou antòs, sentòm grip oswa ti blese yo ak gwo blese yo)	nan lespas 24 èdtan
Swen ijans oswa swen an ijans yo mande aprè lè fonksyonman nòmal yo	Ale nan sal ijans lopital la touswit (disponib 24 èdtan pa jou, 365 jou chak ane) oswa ale nan klinik swen an ijans lan



Gid pou Randevou	
Si Ou Rele Pou Tip Sèvis Sa A	Randevou Ou An Ta Dwe Fèt
Premye vizit prenatal la (1ye oswa 2yèm trimès)	nan lespas 14 jou
Premye vizit prenatal la (3yèm trimès oswa gwoès ki gen gwo risk)	nan lespas 5 jou
Sante Konpòtmantal	
Sèvis Woutin	nan lespas 14 jou
Sèvis swen an ijans yo	nan lespas 24 èdtan
Sèvis ijans (sèvis pou trete yon pwoblèm ki menase lavi w)	Ale nan sal ijans nan lopital la touswit (disponib 24 èdtan pa jou, 365 jou pa chak ane) oswa ale nan klinik swen an ijans lan
Sèvis mobil pou jesyon kriz	nan lespas 30 minit
Twoub Konsomasyon Sibstans	
Sèvis woutin	nan lespas 14 jou
Sèvis swen an ijans	nan lespas 24 èdtan
Sèvis ijans (sèvis pou trete yon pwoblèm ki menase lavi w)	Ale nan sal ijans lopital la touswit (disponib 24 èdtan pa jou, 365 jou chak ane) oswa ale nan klinik swen an ijans lan



Ijans ak Swen Ijan

Swen Ijans vle di sèvis pou pasyan entèn nan lopital ak sèvis pou pasyan ekstèn ki nesèsè pou prevni lanmò oswa gwo domaj sou sante benefisyè a.

Swen Ijan se lè ou genyen yon domaj oswa yon maladi ki pa yon ijans men ki bezwen swen ak atansyon rapid kanmenm.

Kisa yon Ijans Ye?

Kondisyon Medikal Ijans

Yon pwoblèm medikal ijans se yon sitiyasyon kote lavi w ka menase, oswa ou resevwa yon domaj pèmanan, si ou pa resevwa swen touswit.

Sèvis Ijans

Sèvis ijans yo se sèvis ou resevwa pou evalye, trete oswa pou estabilize pwoblèm medikal ijans ou an.

Fason pou Resevwa Sèvis Dijans

Si ou kwè ou genyen yon ijans, rele **911** oswa ale nan sal ijans ki pi pre a.

Ou pa bezwen apwobasyon nan men plan ou an oswa nan men PCP ou an anvan ou resevwa swen ijans, epi ou pa bezwen itilize lopital oswa doktè nou yo.

Si ou pa sèten, rele PCP ou an nenpòt lè, lajounen oswa lannwit. Di moun ou pale avèk li a kisa k ap pase. PCP ou an pral:

- Di w sa pou fè lakay ou;
- Di w pou vini nan biwo PCP a; oswa
- Di w pou ale nan klinik swen oswa nan sal ijans ki pi pre a.

Si ou deyò zòn nan lè ou genyen yon ijans:

- Oswa ale nan sal ijans ki pi pre a.

Sonje: Itilize sal ijans lan sèlman si ou genyen yon ijans. Si ou genyen kesyon, rele PCP ou an oswa Sèvis pou Manm Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Ou toujou kouvri pou ijans yo. Yon pwoblèm medikal ijans se yon sitiyasyon kote lavi w ka menase, oswa ou resevwa yon domaj pèmanan, si ou pa resevwa swen touswit. Kèk egzap yon ijans se:

- Yon kriz kadyak oswa yon gwo doulè nan pwatrin
- Sèyman ki pa kanpe oswa gwo brile
- Zo kase
- Pwoblèm pou respire, konvilsyon oswa pèt konsyans
- Lè ou santi ou kapab blese tèt ou oswa lòt moun



- Si ou ansent epi ou genyen siy tankou doulè, lafyèw oswa vomisman
- Òvèdòz medikaman

Kèk egzanp ki pa ijans yo se grip, ilsè nan lestoma oswa ti blese ak ekimoz. Ka ki pa ijans yo kapab pwoblèm familyal oswa separasyon tou. Yo kapab sanble yon ijans, men yo pa yon rezon pou ale nan sal ijans la, sof si ou nan danje imedyà pou danje.

Kisa Swen An Ijans Ye?

Ou kapab genyen yon domaj oswa yon maladi ki pa ijans men ki bezwen swen ak atansyon byen vit kanmenm. Sa kapab:

- Yon timoun ki gen doulè zòrèy ki reveye nan mitan lannwit epi ki pa sispan kriye
- Sentòm grip yo
- Si ou bezwen pou fè yon ti koud ou
- Yon antòs nan cheviy
- Yon gwo objè ki antre anba po w epi ou pa ka retire l

Ou ka mache pou ale nan klinik swen an ijans lan pou resevwa swen nan menm jounen an oswa pou pran yon randevou pou jou apre a. Kesewa ou lakay ou oswa ou deyò, rele PCP ou an nenpòt lè, lajounen oswa lannwit.

Si ou pa ka rive jwenn PCP ou an, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Di moun ki reponn nan kisa k ap pase. PCP ou ap di w kisa pou fè.

Fason pou Resevwa Swen An Ijans

Swen an ijans se lè ou bezwen swen oswa tretman medikal nan lespas 48 èdtan. Sa se lè ou bezwen atansyon nan men yon founisè, men se pa nan yon Sal Ijans. Si ou bezwen swen an ijans men ou pa sèten si se yon ijans, rele PCP ou an oswa espesyalis sante konpòtmantal ou an premyèman. Si ou pa anmezi pou jwenn PCP ou an, rele Liy Asistans 24/7 Delaware First Health la nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Si ou ale nan yon Swen An Ijans oswa nan ER a, asire ke ou rele PCP ou an nan jou aprè a pou pran yon randevou. PCP ou an dwe fikse yon randevou pou ou nan lespas de jou kalandriye aprè vizit ou an pou yon randevou swen an ijans.

Founisè Swen An Ijans

Ou ka vizite yon klinik Swen An Ijans pou resevwa swen nan menm jou a oswa pran yon randevou pou jou apre a. Pou jwenn yon founisè swen an ijans ki tou pre w, vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** epi itilize zouti Jwenn yon Founisè nou an.



Kouvèti Medikal Andeyò Etazini.

Sèvis andeyò zòn kontinantal Etazini yo pa kouvri pa plan eta Medicaid Delaware a oswa Delaware First Health. Sa genyen ladan entèdiksyon pou fè peman dirèk oswa peman endirèk bay moun andeyò peyi a ak/ oswa bay antite yo.

Telemedsin

Sèvis Vityèl Telemedsin yo Disponib pou Aksede 24/7

Kisa Telemedsin ye?

Vizit Vityèl Telemedsin yo se yon fòm Telesante ki se bay sèvis swen sante klinik pa mwayen videyo konferans sekirize nan tan reyèl pou pèmèt ak pou sipòte sèvis founisè yo pou moun yo adistans ak pou kontwòl ak jere pwoblèm sante yo.

Vizit Vityèl Telesante yo se yon aksè ki pratik, ki bay aksè 24 èdtan pa jou nan founisè swen sante Delaware First Health yo pou pwoblèm sante ki pa ijan yo atravè transmisyon videyo ki sekirize apati kote manm nan ye a ak kote founisè a ye a. Li disponib pou itilize lè ou lakay ou, nan biwo a oswa menm nan vakans.

- Yo bay sèvis telesante yo atravè yon vizit vityèl avèk yon doktè ki nan rezo a pa mwayen videyo konferans avèk itilizasyon yon aplikasyon sou entènèt oswa lyen ke founisè Vizite Vityèl Telesante a bay.
- Aprè ou fin enskri, ou ka pwograme vizit ou an nan aplikasyon sou entènèt la oswa avèk yon lyen imèl kote ou pral bay manm ou en enfòmasyon epi fè l siyen yon fòmilè konsantman pa mwayen elektwonik.
- Apresa, ou menm ak yon doktè ka rankontre pou diskite sou pwoblèm sante ou an, enkyetid, oswa kesyon ou yo.

Jwenn konsèy medikal, oswa yon dyagnostik pandan vizit vityèl ou an oswa yon preskripsyon, si li endike, ki ka voye pa mwayen elektwonik bay yon famasi ki nan rezo a tou pre w. Itilize Vizit vityèl Telesante yo lè ou bezwen l lan. Oswa pran yon randevou pou yon moman ki mache avèk kalandriye ou an.

Kontakte Telesante a pou maladi tankou:

- Rim, grip ak lafyèv,
- Tous ak COVID 19 oswa sentòm ki sanble ak yo,
- Sinis, alèji
- Enfeksyon respiratwa, opresyon, bwonchit,
- Eripsyon kitane, pwoblèm po, simak vene, chèn venene, lejè piki ensèk oswa piki animal,
- Enfeksyon nan zòrèy,
- Zye Woz, Òjlè
- Konsèy Sante Konpòtmantal ak tretman

Vizit Vityèl Telesante yo pa dwe itilize lè se yon sitiyasyon ijans ki menase lavi, tanpri kontakte 911 dirèkteman nan sitiyasyon sa yo.



Nan ki fason Vizit Vityèl Telesante yo pi bon pase swen an ijans yo?

Si ou menm oswa yon pwòch ou rèman pa an fòm, nou rekòmande pou itilize Telesante pase Swen An Ijans lan.

Fason sa a ou ka retire lòt estrès ke ou t ap sibi si ou ale nan klinik la. Anplis, si kondisyon ou an kontajye, w ap anpeche lòt moun vin malad

Kisa ki nesèsè pou yon Vizit Vityèl Telesante?

Pou jwenn pi bon rezilta, manm yo ka jwenn aksè ak yon founisè Vityèl Telesante Delaware First Health avèk yon telefòn entelijan, yon tablèt, yon laptòp ki gen kamera ak mikwofòn oswa yon òdinatè biwo ki gen kamera ak mikwofòn ki konekte ak Wi-Fi. Si sa posib, fèmen tout lòt aplikasyon ou kapab ap itilize oswa ki louvri an aryè plan.

Pou jwenn pi bon rezilta, konekte ak yon lyen imèl oswa yon aplikasyon ki itilize google chrome si sa posib. Si sa pa disponib, ou ka jwenn aksè tou pandan w ap itilize Explorer oswa FireFox tou.

Après ou fin enskri, ou ka pwograme vizit ou an nan aplikasyon sou entènèt la oswa avèk yon lyen imèl kote ou pral bay manm ou en fòmasyon epi fè l siyen yon fòmilè konsantman pa mwayen elektwonik.

Après, ou menm ak yon doktè ka rankontre pou diskite sou pwoblèm sante ou an, enkyetid, oswa kesyon ou yo.

Konbyen lajan yon Vizit Vityèl Telesante koute?

Kote sa aplikab, Vizit Vityèl Telesante yo pa koute anyen pou manm Delaware First Health yo.

Èske nenpòt moun ka jwenn aksè ak founisè Vityèl Telesante yo?

Nenpòt manm Delaware First Health kalifye pou vizit Vityèl Telesante yo si yo bezwen aksè ak yon founisè pou swen an ijans.

Vizit Sante Konpòtmantal yo limite ak manm ki genyen 13 zan ak pi plis yo. Yo pral egzije konsantman paran oswa konsantman Gadyen Legal pou moun ki poko genyen laj legal 18 lane oswa pi plis yo oswa pou moun tribinal la emansite yo.

Kijan yon moun ka resevwa preskripsyon yo si yo kòmande yo pandan Vizit Vityèl Telesante?

Lè yo bay yon preskripsyon pandan vizit ou an avèk yon founisè Vityèl Telesante, yo pral voye preskripsyon an pa mwayen elektwonik bay famasi ki nan rezo a, kote ou kapab pase chèche l lè li prè. Sèten preskripsyon ak medikaman nakotik pa ka preskri pandan itilizasyon Vizit Vityèl Telesante yo selon lwa eta ak lwa federal la.

Swen pou Matènite

Swen pou Matènite a genyen ladan:

- Swen pou gwosès
- Kou edikasyon sou akouchman
- Diskite sou kontwòl nesans / opsyon kontrasepsyon yo
- OB/GYN ak sèvis nan lopital yo



- Yon vizit adomisil pòspatòm ki medikalman nesèsè pou swen pou nouvo-ne ak evalyasyon aprè egzayat, men pa pita pase 60 jou aprè akouchman an
- Sèvis jesyon swen pou gwosès ki gen anpil risk ak gwosès ki pa gen anpil risk yo pandan gwosès la ak pandan de mwa aprè akouchman an

Start Smart for Your Baby Delaware First Health – Yon Pwogram Jesyon Swen Matènite

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

Start Smart disponib pou manm ki genyen anpil risk ak manm ki pa genyen anpil risk yo jiska nesans lan epi aprè nesans lan. Manm yo ka enskri nan pwogram lan nan kèk fason diferan. Yon manm ka enskri tèt li, fè doktè li a refere l oswa dakò enskri lè kowòdonatè Start Smart la rele.

Ekip swen Start Smart la genyen ladan Enfimyè ki Kalifye, Kowòdonatè Swen, Travayè Sante Kominotè ak Doula. Yo atribye yon responsab swen jeneral avèk chak manm ki pral avèk li pandan tout pwogrès li a.

Epitou pwogram nan konekte manm yo ak sèvis kominotè yo. Anfen, genyen rekonpans ki disponib lè manm yo al konsilte kote doktè yo a anvan ak aprè nesans timoun yo a. Mande Kowòdonatè Swen Start Smart ou an oswa Responsab Ka ou an enfòmasyon sou rekonpans sa yo.

Planin Familyal

Tout manm yo, eksepte Pwogram Timoun An Sante Delaware yo (DCHP), ta dwe lib pou fè chwa founisè planin familyal yo epi yo kapab resevwa sèvis sa yo nan men nenpòt founisè planin familyal, ki gen ladan founisè ki p ap patisipe yo se founisè ki enskri nan DMAP.

Manm Pwogram Timoun An Sante Delaware a genyen obligasyon pou itilize yon founisè k ap patisipe yo pou sèvis planin familyal yo.

Depistaj Bonè ak Peryodik, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT)

Pwogram Timoun An Sante Delaware a se yon pwogram asirans sante ki pa gen anpil frè pou timoun nan Delaware ki pa gen asirans. Pwogram Timoun An Sante Delaware a bay menm kouvèti wot kalite ou t ap resevwa nan men kèk nan pi bon plan asirans prive yo ki genyen ladan yon gwoup avantaj espesyal ki rele sèvis Depistaj Bonè ak Peryodik, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT). Manm ki bezwen avantaj EPSDT yo:

Ka resevwa sèvis EPSDT atravè plan sante yo a;

Pa oblije peye okenn kopeman pou sèvis EPSDT yo; epi

Ka resevwa èd pou fikse randevou ak pou fè aranjman pou transpò gratis pou ale ak pou tounen soti nan randevou yo.



Pwogram Timoun An Sante Delaware a kouvri tout bagay soti nan tchèkòp woutin pase nan egzamen zye jiska sèvis doktè ak sèvis nan lopital yo. Fanmi ki kouvri pa Pwogram Healthy Children Delaware a jwi de yon lis sèvis pou yon fèb tarif inik chak mwa epi zewo kopeman. Sèvis ki kouvri yo genyen ladan:

- Bilan sante tibebe ak timoun
- Tretman pou konsomasyon dwòg/alkòl
- Terapi lapawòl/pou odisyon
- Vaksinasyon
- Terapi fizik
- Egzamen je
- Sèvis anbilans
- Medikaman sou preskripsyon
- Swen nan Lopital
- Sèvis medsen
- Radyografi
- Travay laboratwa
- Teknoloji asistans
- Konsèy pou sante mantal
- Swen sante adomisil ak swen enfimyè limite
- Jesyon ak kowòdinasyon swen
- Swen ospis
- Sèvis Dante Konplè - ki genyen ladan egzamen nan bouch, netwayaj, aplikasyon fliyò, ranplisaj, ak lòt sèvis restoratè ak sèvis espesyalize. Swen òtodonti disponib tou pou timoun ki satisfè ranpli kondisyon pwogram nan.

Kèk sèvis EPSDT kapab genyen ladan yon otorizasyon alavans. EPSDT genyen sèvis ki ka ede trete, prevni, oswa amelyore yon pwoblèm sante mantal manm nan, ki gen ladan, men pa limite ak:

- Istwa sante ak vaksinasyon
- Egzamen fizik
- Divès evalyasyon sante ak konsèy
- Tès laboratwa ak depistaj
- Swen swivi ki nesèsè
- Sèvis analiz konpòtmantal aplike (ABA)

Kilès ki kalifye?

- Moun ki pa genyen asirans sante konplè,
- Moun ki genyen mwens pase 19 lane epi k ap viv nan Eta Delaware,



- Moun ki se sitwayen Etazini oswa moun ki pa sitwayen men ki gen rezidans legal,
- Moun ki pa depann de yon anplwaye pèmanan Eta Delaware a, epi
- Ki ranpli kondisyon elijiblite yo; kantite moun ki nan fanmi w (timoun ak adilt ansanm) ak total revni fanmi w detèmine elijiblite ak frè prim pou fanmi w.

Ki jan pou aplike?

- Li fasil epi pratik. Paran oswa swanyan yo ka ranpli yon fòmilè aplikasyon sou papye epi voye l pa lapòs, oswa ranpli epi soumèt yon aplikasyon sou entènèt la. Nou ka jwenn yon fòmilè aplikasyon sou papye pandan n ap swa rele Pwogram Healthy Children Delaware a (DHCP) nan **1-800-996-9969** oswa pandan n ap enprime yon kopi fòmilè aplikasyon DHCP a. Fòmilè aplikasyon an disponib tou an Espanyòl.
- Sou entènèt la, ou ka dekouvri si timoun ou an kapab elijib pou kouvèti medikal DHCP epi ranpli yon aplikasyon sou entènèt pandan w ap itilize ASSIST- Aplikasyon pou Pwogram Sèvis Sosyal Eta Delaware a.
- Prè revni fanmi an (talon peman yon mwa konplè, lèt atribisyon, oswa dènye deklarasyon sou revni si moun nan ap travay yon fason endepandan), prè idantite ak sitwayènte oswa estati etranje legal (kopi devan ak dèyè kat etranje a oswa dosye INS yo), ak prè gwosès (si yon moun nan fwaye an ansent) dwe voye pa lapòs tou avèk aplikasyon ou an.
- Dekouvri plis sou Pwogram Healthy Children Delaware a nan paj Kesyon Moun Poze Souvan nou an. Epi ou kapab enprime flayèz DHCP a oswa gade kontni flayèz la kòm yon paj entènèt. Pou tout lòt kesyon oswa èd pou ranpli yon aplikasyon, ou ka rele DHCP nan **1-800-996-9969**.
- Voye aplikasyon ki ranpli a ak dokiman sipò yo bay:

Delaware Healthy Children Program
PO Box 950
New Castle, DE 19720

Si ou genyen kesyon sou sèvis EPSDT yo, pale avèk Founisè Swen Jeneral timoun ou an (PCP). Epi ou ka jwenn plis enfòmasyon sou sèvis EPSDT yo sou entènèt pandan w ap vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** pandan w ap vizite paj entènèt EPSDT DE Medicaid la nan **<https://dhss.delaware.gov/dhss/dmma/dhcp.html>**.

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 kouvri Delaware First Health la rele yon Lis Medikaman Prefere (PDL) epi li swiv fòmilè Eta Delaware a ak machaswiv otorizasyon alavans yo.

Lis PDL la genyen ladan kèk medikaman An Vant Lib (Over-The-Counter, OTC) ki mande yon preskripsyon. Gade seksyon Atik OTC Amelyore a pou jwenn plis atik OTC ki pa sou lis medikaman prefere a epi ki pa mande yon preskripsyon.

Règleman pou kouvèti medikaman ak restriksyon yo kapab aplike.

Doktè k ap patisipe nan Delaware First Health yo konnen medikaman ki kouvri yo, yo fason konnen fason pou mande yon otorizasyon alavans, ak pwosedi espesyal pou demann an ijans yo. Rezo famasi Delaware First Health yo konnen fason pou soumèt demann famasi yo bay Delaware First Health.



Ou ka rele depatman Sèvis Famasi Delaware First Health la pou jwenn asistans pou detèmine ki medikaman ki kouvri, fason pou jwenn yon famasi ki nan rezo a oswa fason pou ranpli yon preskripsyon. Ou ka kontakte Sèvis Famasi a nan **1-833-236-1887**. Eitou ou ka itilize zouti “rechèch medikaman” ak “Jwenn yon Famasi” yo nan **DelawareFirstHealth.com**.

Fason pou Jwenn yon Medikaman Sou Preskripsyon

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

- Ki non medikaman an?
- Kisa mwen bezwen pou pran?
- Konbyen mwen dwe pran?
- Chak kilè mwen ta dwe pran l?
- Pandan konbyen tan mwen dwe kontinye pran l?
- Èske l ap vin gen dòmi oswa l ap fè m santi pa byen?
- Èske mwen ka pran l avèk lòt medikaman mwen an?
- 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, moulen oswa kase konprime a?

Ou ka egzekite preskripsyon ou an nan yon famasi ki nan rezo Delaware First Health la.

- Ale nan famasi ki nan rezo Delaware First Health la.
- Montre famasi a Kat ID Delaware First Health ou an.
- Bay famasi a òdonans preskripsyon an.

Sèvis Famasi Delaware First Health yo (**1-833-236-1887**) ka ede w jwenn yon famasi ki nan rezo a. Ou ka jwenn yon famasi ki nan rezo a tou pandan w ap itilize fonksyon “Jwenn Yon Famasi” ki sou sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com**, nan seksyon Famasi a.

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

Medikaman Jenerik

An jeneral, yon medikaman “jenerik” fonksyone menm fason ak yon medikaman non mak epi li jeneralman koute mwens. Lè yon vèsyon jenerik yon medikaman non mak disponib epi yo te pwouve ke li efikas pou pifò moun ki gen pwoblèm ou an, famasi ki nan rezo a pral bay vèsyon jeneral la. Sepandan, si doktè ou an te bay Delaware First Health rezon medikal ke medikaman jenerik la p ap fonksyone pou ou EPI li te ekri “Mak Medikalman Nesèsè” nan preskripsyon ou an pou yon medikaman non mak OSWA li te ba nou rezon medikal ke ni medikaman jenerik la ni lòt medikaman ki kouvri a ki trete menm pwoblèm nan p ap fonksyone pou ou, nan ka sa Delaware First Health pral otorize yon medikaman non mak ki apwouve.

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 sijere pou pran renouvèlman ou an kèk jou anvan medikaman ou an fini.



Yon fwa ou itilize 83% nan preskripsyon ou an (sou baz apwovizyònman jounen an), ou kapab egzekite preskripsyon ou an bonè, si:

- Menm preskripsyon an,
- Pou menm medikaman an, epi
- Preskripsyon an bay aksè pou yon renouvelman.

Sa anpeche w oblije ale san yon medikaman ki nesèsè.

Medikaman Sou Preskripsyon Ki Kouvri Yo

Ou ka rele Sèvis Famasi Delaware First Health la pou jwenn asistans pou detèmine ki medikaman ki kouvri. Ou ka kontakte Sèvis Famasi a nan **1-833-236-1887**. Epi ou ka itilize zouti “chèche medikaman” an ki sou sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com**.

Delaware First Health genyen yon Lis Medikaman Prefere (PDL) ki kouvri pa Eta Delaware a. Medikaman ki nan lis sa a genyen alafwa medikaman jenerik ak medikaman non mak yo ki byen seleksyone avèk èd yon ekip doktè ak famasyen.

PDL la se yon gid pou medikaman mak ak medikaman jenerik ki apwouve pa Administrasyon Manje ak Medikaman an (Food and Drug Administration, FDA) epi ki kouvri atravè avantaj medikaman sou preskripsyon ou an. PDL la genyen ladan tout medikaman ki disponib san Otorizasyon Alavans (PA), sila yo ki mande yon Otorizasyon Alavans (PA), ak medikaman sa yo ki genyen restriksyon Terapi pa Etap yo (ST). PDL la aplike nan medikaman ou resevwa nan famasi Òdonans an Detay ak Òdonans pa Lapòs yo. Komite Famasi ak Terapet (P&T) Delaware First Health la toujou evalye PDL la pou ankouraje itilizasyon medikaman ki apwopriye epi ki pa chè.

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. Yo revize epi mete lis sa a ajou tanzantan.

Pafwa yon medikaman kapab parèt plis pase yon fwa nan PDL Delaware First Health la. Sa fèt akòz diferan restriksyon oswa faktè tankou fòs, kantite, oswa fòm nan medikaman ke doktè ou an te preskri a (pa egzanzp, 10 mg kont 100 mg; youn pa jou kont de pa jou; tablèt kont likid).

Fason pou konnen si yon medikaman espesifik twouve l nan Lis Medikaman prefere a (PDL).

Ou ka konnen si yon medikaman an patikilye twouve l sou Lis Medikaman Prefere a pandan w ap:

- Vizite sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com**. Lis Medikaman Prefere a ki sou sit entènèt la se toujou lis ki plis ajou a.
- Rele epi mande Sèvis Famasi yo pou chèche konnen si medikaman an twouve l sou Lis Medikaman Prefere Delaware First Health la nan **1-833-236-1887**.
- Rele epi mande Sèvis Famasi yo yon kopi Lis Medikaman Prefere a nan **1-833-236-1887**.

Otorizasyon Alavans pou Kèk Medikaman Sou Preskripsyon

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



Doktè ou an ka deside si li nesèsè pou genyen yon medikaman ki pa prefere. Si wi, yo dwe bay Delaware First Health yon demann pou yon otorizasyon alavans. Si Delaware First Health pa apwouve demann lan, nou pral enfòmè doktè ou an pandan n ap mande otorizasyon alavans lan epi voye yon lèt ba ou pa lapòs ki eksplike rezon ki fè yo pa apwouve demann pou otorizasyon alavans lan. Delaware First Health pral genyen enfòmasyon sou fason pou konteste ak pwosesis Odyans San Patipri Eta a.

Delaware First Health kapab mande w pou eseye omwen 2 medikaman prefere anvan ou ka jwenn yon medikaman ki pa prefere. Ou dwe mande doktè ou an pou ekri yon preskripsyon pou yon medikaman ki prefere an premye.

Ou kapab jwenn Lis Medikaman Prefere a ak endikatè pou Otorizasyon Alavans ki nesèsè yo ak Terapi pa Etap yo pandan w ap:

- Vizite sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com**. Lis Medikaman Prefere a twouve l sou sit entènèt la.
- Rele epi mande Sèvis Famasi yo pou chèche konnen si medikaman an mande yon Otorizasyon Alavans, oswa yon Terapi pa Etap. Rele **1-833-236-1887**.
- Rele epi mande Sèvis Famasi yo yon kopi Lis Medikaman Prefere a. Rele **1-833-236-1887**.

Kopeman pou Medikaman Sou 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 atenn \$15 kopeman preskripsyon ki akimile yo nan yon mwa kalandriye, yo anile kopeman pou rès mwa kalandriye a lè ou rive nan maksimòm \$15. 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**.

Manm ak sèvis ki gen egzansyon pou kopeman yo:

- Timoun ki genyen mwens pase 21 lane
- Fanm ansent, ki genyen ladan peryòd aprè akouchman (90 jou)
- Manm nan Pwogram Maladi Renal Kwonik (CRDP) yo
- Gwoup etablisman swen enfimye pou swen alontèm oswa gwoup lopital pou swen ki grav yo
- Sèvis ak materyèl pou planin familyal
- Sèvis ospis
- Medikaman sekou pou sidòz opyoyid yo (naloxone)
- Tretman ki Asiste avèk Medikaman (MAT) ki itilize pou Twoub Konsomasyon Opyoyid



Apwovizyonman 90 Jou

Ou genyen yon opsyon pou egzekite sèten medikaman ou pran regilyèman yo ak kontraseptif oral yo jiska yon apwovizyonman 90 jou.

Avèk yon preskripsyon 3 mwa, 6 mwa, oswa 12 mwa nan men doktè ou an, ou ka resevwa yon apwovizyonman 90 jou antretyen pandan ou:

Famasi an Detay

- Prale nan yon famasi ki nan rezo a ki patisipe nan Pwogram Apwovizyonman 90 Jou Delaware First Health la. Ou ka jwenn famasi sa yo k ap patisipe yo nan zouti rechèch famasi a sou sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com**
- Rele Sèvis Famasi Delaware First Health yo epi y ap ede w jwenn yon famasi Apwovizyonman 90 Jou k ap patisipe. Rele **1-833-236-1887**.

Famasi Òdonans Pa Lapòs

- Enskri nan pwogram Òdonans Apwovizyonman 90 Jou Pa Lapòs la atravè CVS Caremark.

Genyen kat fason pou kòmanse nan pwogram Òdonans pa Lapòs CVS Caremark la:

1. Mande doktè ou an pou voye yon preskripsyon elektwonik bay Famasi Sèvis pa Lapòs CVS Caremark la. Se fason ki pi fasil pou kòmanse. Yo pral trete epi ekspedye preskripsyon ou an nan 7 jiska 10 jou ouvrab.
2. Konekte nan Caremark.com epi seleksyone Start Rx Delivery by Mail. CVS Caremark pral kontakte doktè ou an epi kòmanse pwosesis la pou ou. Yon fwa yo te kontakte doktè ou an epi yo resevwa apwobasyon, li pral pran 7 jiska 10 jou ouvrab pou trete epi ekspedye kòmman ou an.
3. Ranpli yon fòmilè demann sèvis pa lapòs epi voye l pa lapòs avèk preskripsyon 90 jou ou an. Telechaje fòmilè a nan seksyon famasi a nan **DelawareFirstHealth.com**.
4. Rele **1-888-624-1139** pou jwenn èd an dirèk nan men yon reprezante Sèvis Kliyantèl (TTY: **711**).

Pou verifye si preskripsyon ou an disponib pou yon apwovizyonman 90 jou, gade PDL la. Si medikaman an genyen “MP” aprè non an, medikaman an disponib pou yon apwovizyonman 90 jou.

Pwogram Vewouyaj Manm Lan

Delaware First Health revize done sou ranbousman preskripsyon manm yo, travay avèk doktè yo, famasi yo, ak Eta Delaware pou jwenn opòtinite pou sipòte manm ki genyen rejim medikaman ki konplike yo. Manm ki kapab benefisye de sipò Vewouyaj yo nan men doktè ak famasi yo pral enskri nan Pwogram Vewouyaj Delaware First Health la. Atravè pwogram sa a ki apwouve pa Eta a, Delaware First Health kapab dezinye yon sèl famasi k ap pasitipe ak/oswa yon sèl doktè pou ekri epi egzekite òdonans pou yon manm.

Delaware First Health pral enfòmè manm lan konsènan entansyon l pou antre nan vewouyaj la nan yon famasi ak/oswa yon doktè. Yo pral enfòmè manm lan konsènan entansyon l pou li vewouye yon manm. Sa vle di manm lan ka sèlman resevwa yon medikaman nan vewouyaj doktè a epi/oswa resevwa yon medikaman nan yon vewouyaj famasi an rezo.

Lè yon manm vewouye ak yon doktè ak/oswa yon famasi, manm lan pral resevwa enfòmasyon sou fason pou soumèt yon plent pou vewouyaj chak ane a.



Si manm nan pa anmezi pou egzekite preskripsyon an nan famasi ke manm nan vewouye ladan an, manm nan ta dwe rele Sèvis Famasi Delaware First Health a. Ekip Sèvis Famasi a pral ede manm nan idantifye yon lòt famasi ki nan rezo a. Manm nan kapab rele Delaware First Health pou tout pwoblèm vewouyaj yo nan **1-833-236-1887**.

Atik An Vant Lib Amelyore (Over-The-Counter Items, OTC)

Manm yo elijib pou lòt atik anplis An Vant Lib yo jiska yon avantaj maksimòm \$30 chak trimès kalandriye pa Fwaye. Yo ka jwenn yon lis atik OTC ki disponib sou sit entènèt Delaware First Health la nan **DelawareFirstHealth.com**. Atik sa yo pa bezwen yon preskripsyon.

Pou kòmande pwodwi Avantaj OTC Amelyore a (yo):

a. Rele 1-888-628-2770

- i Kòmande l nan men yon reprezantan sèvis kliyantèl, oswa
- ii Itilize opsyon otomatize nan telefòn nan

b. Sou entènèt: <https://www.cvs.com/otchs/DelawareFirstHealth>

Transpò Medikal Ki Pa Ijans

Se Medicaid Delaware ki ofri sèvis transpò ki pa ijans yo. Sèvis sa a pa disponib pou manm Pwogram Healthy Children Delaware a (DHCP).

Manm yo idantifye ki bezwen transpò yo pral resevwa sèvis transpò atravè Modivcare. Manm yo dwe travay ak Sèvis pou Manm yo pou resevwa sèvis sa yo epi revize nimewo trajè ki kouvri yo. Okenn otorizasyon davans oswa kopeman pa nesesè, si ou kalifye. Tanpri kontakte Sèvis Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**) pou jwenn asistans pou planifye transpò a.

Manm k ap itilize Sèvis Transpò yo dwe respekte politik founisè transpò yo sou kondwit. Tout kondwit ki mete an danje sekirite lòt pasaje yo oswa sekirize chofè a kapab lakoz sispansyon sèvis transpò yo. Selon sikonstans yo, lè yon manm pa anile yon trajè oswa li anile l nan mwens pase 24 èdtan alavans sa kapab lakoz yon absans. Absans repete kapab lakoz yon sispansyon nan sèvis transpò yo.

Plent ak Kontestasyon

Seksyon sa a bay règ sou fason pou fè yon doleyans/plent. Lwa eta a deklare ke ou ka fè yon doleyans/plent sou nenpòt pati nan swen medikal ou an antanke yon manm nan Delaware First Health. Eta a te ede defini regleman sou sa ou dwe fè pou fè yon doleyans/plent. Eitou eta a genyen regleman sou sa nou dwe fè lè nou resevwa yon plent/doleyan. Nou dwe san patipri nan fason nou jere plent/doleyan ou an. Nou pa ka retire w nan plan an paske ou te fè yon doleyans/plent. Nou p ap penalize w paske ou te fè yon plent.

Mete nou okouran touswit de pwoblèm ki genyen nan sèvis swen sante yo. Rele nou pou tout kesyon ou kapab genyen. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Fè nou konnen si ou bezwen yon entèprèt.



Kisa yon Plent Ye?

Yon “plent” se yon doleyans ou fè bay plan ou an sou swen sante w. Yon plent kapab genyen ladan yon doleyans sou kalite swen oswa sèvis yo bay, aspè relasyon entèpèsyonèl tankou mank koutwazi yon founisè oswa yon anplwaye, oswa lè yo pa rive respekte dwa ou yo. Ou kapab depoze yon plent, oswa reprezantan otorize ou an oswa founisè ou an kapab depoze yon plent nan non w depi ou yo konsantman alekri pou fè sa. Ou menm, oswa reprezantan otorize oswa founisè ou an avèk konsantman alekri ou bay, kapab depoze yon plent pandan n ap rele **1-877-236-1341** (TTY: **711**) oswa pa lapòs nant:

Delaware First Health
ATTN: Appeals and Grievances
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353

Si nenpòt lè ou bezwen èd pou depoze youn, rele nou.

Ou kapab depoze yon plent pandan w ap rele Sèvis pou Manm yo. Si ou bezwen èd pou depoze plent ou an, Sèvis pou Manm yo ka ede. N ap eseye rezoud pwoblèm lan nan telefòn. Epitou ou kapab ekri nou.

Delè pou Depoze yon Plent

Ou menm, oswa reprezantan otorize ou an oswa founisè ou an avèk konsantman alekri w, kapab depoze yon plent nenpòt lè. Delaware First Health dwe rezoud plent ou an nan lespas 30 jou aprè yo fin resevwa plent ou an.

Nan lespas senk (5) jou aprè nou fin resevwa plent ou an, n ap voye yon lèt ba ou pa lapòs. Li pral di w nou resevwa plent ou an.

N ap voye ba ou yon lòt lèt nan lespas 30 jou aprè nou fin resevwa plent lan ki genyen rezolisyon nou an sou pou plent ou an.

Kisa yon Kontestasyon Ye?

Yon kontestasyon se yon demann pou plan 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**)
- Pa lapòs nan:

Delaware First Health
ATTN: Appeal Coordinator
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353

- Pa faks: **1-833-938-0831**



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

Delaware First Health
ATTN: Appeal Coordinator
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353
Oswa Faks: **1-866-714-7991**

Epitou ou ka soumèt yon demann pou kontestasyon sou Pòtay Manm ou an pandan w ap vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** epi konekte nan kont manm ou an.

Ou ka mande yon lòt moun pou konteste l pou ou (reprizantan otorize). Moun sa a kapab yon founisè, yon manm fanmi, oswa yon zanmi. Ou dwe mete l alekri ke ou vle moun nan fè kontestasyon an pou ou.

Lè w ap depoze kontesasyon ou an, men kèk bagay ou ta dwe mete:

- Non w ak nimewo ID manm ou an
- Nimewo telefòn ou
- Adrès ou
- Kisa w ap konteste a?
- Poukisa w ap konteste l?

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

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 Odyans San paripri Eta a. Pou kontinye avantaj ou yo ou dwe:

- Depoze yon kontestasyon nan lespas 10 jou kalandriye aprè yo te voye dat refi ou an pa lapòs la, oswa
- Depoze yon kontestasyon nan dat oswa anvan dat sèvis ou yo fikse pou kanpe a
- Ou dwe mande pou kontinye sèvis la

Sèvis la pral kanpe si:

- Ou retire kontestasyon ou an oswa demann pou Odyans San Patipri Eta ou an
- Ou pa te mande yon Odyans San Patipri Eta a pou avantaj yo kontinye nan lespas 10 jou kalandriye aprè lè yo te voye lèt ou an pa lapòs la
- Yo pran desizyon Odyans San Patipri Eta a kont ou

Selon politik eta a, si yo pran desizyon pou Odyans San Patipri Eta a kont ou, Delaware First Health kapab retabli frè pou sèvis yo te ba w yo pandan kontestasyon ou an oswa Odyans San Patipri Eta a annatant lan.



Pwosesis pou Kontestasyon

Genyen sèlman yon (1) kontestasyon nan Plan ou an.

N ap voye yon lèt ba ou nan lespas 5 jou ouvrab ki di w ke nou te resevwa kontestasyon ou an. Lèt la pral ba w plis enfòmasyon 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 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. 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 enfimyè plan an. Manm komite yo pa te enplike nan desizyon anvan an.

N ap voye yon lèt ba ou ki genyen desizyon nou an nan lespas 30 jou kalandriye aprè lè nou te 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 Odyans San Patipri.

Si Plan an pa pran yon desizyon sou kontestasyon an nan lespas delè 30 jou a, ou ka mande yon Odyans San Patipri Eta a.

Pwosesis Pwolonjman 14 Jou:

Yon manm kapab mande yon pwolonjman oswa Delaware First Health kapab mande yon pwolonjman si genyen yon bezwen pou jenn lòt enfòmasyon anplis.

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

1. Enfòme w nan telefòn ke yon pwolonjman nesèsè
2. Voye yon avi alekri konsènan rezon desizyon pou pwolonje delè a nan lespas 2 jou kalandriye.
3. Enfòme w konsènan dwa ou genyen pou depoze yon plent 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.

Delè pou Depoze yon Kontestasyon?

Ou menm, oswa reprezantan otorize ou an oswa founisè ou an avèk konsantman alekri ou bay, kapab mande yon kontestasyon akselere oswa yon kontestasyon nòmal nan delè 60 jou kalandriye 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 nòmral kontesyasyon 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:



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



Voye yon Kourye Lapòs bay: **Delaware First Health**
ATTN: Appeal Coordinator
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353



Faks: **1-833-938-0831**

Epitou ou ka soumèt yon demann pou kontestasyon sou Pòtay Manm ou an pandan w ap vizite sit entènèt nou an nan **DelawareFirstHealth.com** epi konekte nan kont manm ou an.

Si w ap konteste sèvis sante konpòtmantal yo, voye kontestasyon ou an bay:

Delaware First Health
ATTN: Appeal Coordinator
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353
Oswa Faks: **1-866-714-7991**

Si nou dakò ou ta dwe jwenn yon desizyon pou kontestasyon rapid, ou pral resevwa yon desizyon nan lespas 72 èdtan aprè Delaware First Health resevwa demann ou an. Si nou pa dakò, n ap enfòmè w san pèdi tan nan telefòn ke kontestasyon ou an pral swiv pwosesis kontestasyon nòmral la. N ap voye yon avi alekri ba ou nan lespas de (2) jou kalandriye. Doktè ou an kapab voye nòt sipò ki mande yon kontestasyon rapid pou Delaware First Health pou 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 Manm yo nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**). Nou ka ede w depoze kontesyasyon ou an. Si ou bezwen yon tradiktè, nou ka fè aranjman pou youn pou ou gratis.

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 Odyans San paripri Eta a. Pou kontinye avantaj ou yo **ou dwe**:

- Depoze yon kontestasyon nan lespas 10 jou kalandriye aprè yo te voye dat refi ou an pa lapòs la, oswa
- Depoze yon kontestasyon nan dat oswa anvan dat sèvis ou yo fikse pou kanpe a
- Ou dwe mande pou kontinye sèvis la

Sèvis la pral kanpe si:

- Ou retire kontestasyon ou an oswa demann pou Odyans San Patipri Eta ou an
- Ou pa te mande yon Odyans San Patiri Eta a pou avantaj yo kontinye nan lespas 10 jou kalandriye aprè lè yo te voye lèt ou an pa lapòs la



- Yo pran desizyon Odyans San Patipri Eta a kont ou

Selon politik eta a, si yo pran desizyon Odyans San Patipri Eta a kont ou, Delaware First Health kapab retabli frè sèvis yo ba w yo pandan kontestasyon ou an oswa Odyans San Patipri Eta ou an annatant lan.

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 akselere. 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 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 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 lespas 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 Odyans San Patipri.

Pwosesis Pwolonjman 14 Jou:

Yon manm kapab mande yon pwolonjman oswa Delaware First Health kapab mande yon pwolonjman si genyen yon bezwen pou jenn lòt enfòmasyon anplis.

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

1. Enfòme w nan telefòn ke yon pwolonjman nesèsè
2. Voye yon avi alekri konsènan rezon desizyon pou pwolonje delè a nan lespas 2 jou kalandriye.
3. Enfòme w konsènan dwa ou genyen pou depoze yon plent 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.

Odyans San Patipri Eta a

Ou menm oswa reprezantan otorize ou an genyen dwa pou mande yon Odyans San Patipri Eta a nan Eta Delaware. Yon Odyans San Patipri Eta a se yon rankont ant ou menm, reprezantan otorize ou an, yon responsab odyans, ak yon reprezantan nan Delaware First Health.

Ou genyen opòtinite pou soumèt prèv, pou prezante ka ou an, pou egzamine dosye yo, ak pou poze kesyon sou demann ou an pandan pwosesis odyans lan. Ou dwe mande yon Odyans San Patipri Eta a nan lespas 90 jou kalandriye aprè lèt desizyon kontestasyon ou resevwa nan men nou an. Ou dwe pase tout pwosesis kontestasyon Delaware First Health la anvan ou mande yon Odyans San Patipri Eta a. Ou kapab mande yon odyans pandan w ap rele oswa ekri biwo divizyon Asistans Medicaid ak Medikal Eta a (DMMA) nan:

Division of Medicaid and Medical Assistance
DMMA Fair Hearing Officer
1901 North DuPont Highway
PO Box 906, Lewis Building
New Castle, DE 19720



Telefòn: **1-302-255-9500** oswa gratis nan **1-800-372-2022**

Pwosesis Odyans San Patipri Eta a

Ou menm oswa reprezantan ou an pral resevwa yon lèt nan biwo Odyans San Patipri Eta a 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 Odyans San Patipri Eta a. Ou kapab resevwa enfòmasyon oswa prèv nan men Delaware First Health ke yo pral diskite sou yo pandan odyans lan. Delaware First Health pral genyen yon reprezantan tou nan odyans lan.

DMMA Responsab Odyans San Patipri Eta a pral voye yon lèt ba ou ki genyen desizyon yo a nan lespas 90 jou kalandriye apati dat demann ou an. Si ou te mande yon Odyans San Patipri Eta a ki rapid, y ap voye yon lèt ba ou nan lespas 3 jou ouvrab (biznis) apati dat odyans lan.

Lèt Enfòmasyon Sou Plan

Konfidansyalite

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

Komite Konsiltatif Pou Manm LTSS Yo

Konsèy Komisyon Konsiltatif LTSS Delaware a (MAC) divèsifye epi enklizif, ki reprezante yon laj seksyon transvèsal patisipasyon manm Delaware First Health yo avèk respè pou ras, etnisite, sèks, oryantasyon seksyèl, idantite seksyèl, premye lang, lye jewografik, laj, andikap, ak eta sante. LTSS MAC rankontre chak trimès epi fè wotasyon nan rankont lan pami twa konte Delaware yo avèk opsyon pou patisipan yo patisipe an pèsòn, nan telefòn, oswa pa mwayen webinè. LTSS MAC pral mande fidbak dirèk nan men manm yo pou fòme pwogram, materyèl, ak kominikasyon Delaware First Health yo. Anplis, rankont LTSS MAC yo pral sèvi kòm edikasyon nan de sans pou manm ak defansè k ap patisipe yo pou asire ke yo okouran de resous ki disponib yo ak pou idantifye fason nou amelyore aksè, kalite swen, sèvis, HRSN, ekite sante, edikasyon pou sante, angajman manm, ak rezilta manm yo.

Pou aprann plis sou LTSS MAC pale avèk CM ou an oswa rele Delaware First Health nan **1-877-236-1341** (TTY: **711**).

Direktiv Alavans (Testaman Lavi)

Planifye Testaman Lavi W

Nou panse ou se moun ki pi enpòtan ki pral enplike nan swen ou an. Ou gen dwa pou pran desizyon sou swen ou. Nou vle w aktif nan tout chwa sou swen sante ou yo.

Se pa yon panse ki enteresan, men e si ou te vin twò malad pou di doktè a sa ou vle pou swen ou an? Yon Direktiv Alavans (yo konnen sou yon testaman lavi) se yon fason pou asire ke yo konnen swè ou yo.

Ou ka pran desizyon alavans de swen an oswa idantifye yon moun, yo konnen sou yon Pwokirasyon Medikal, pou fè chwa sa yo si ou pa kapab.



Fason pou Kreye Testaman Lavi Ou An

Delaware First Health rekòmande ke tout manm plan nou yo pran tan pou kreye yon testaman lavi, pral dezinye yon pwokirasyon epi voye direktiv alavans yo a bay medsen swen jeneral yo a.

Yon fwa ou fini direktiv alavans ou an, mande doktè ou an pou mete fòmilè a nan dosye ou an. Eitou ou ka pale ak doktè ou an sou pwosesis priz desizyon pou kreye Testaman Lavi oswa Direktiv Alavans ou an. Ansanm, nou ka pran desizyon ki pral pèmèt ou genyen yon lespri trankil.

Si ou ta bezwen oswa si ou vle, ou ka chanje Direktiv Alavans ou an nenpòt lè. Ou ta dwe asire ke lòt moun yo konnen ou genyen yon Direktiv Alavans. Eitou ou kapab chwazi dezinye 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 ke yo pran swen a jan ou swete a, nan yon moman ou pa ka bay enfòmasyon.

Deklarasyon sou Responsablite (TPL) Tyès Pati

Enfòmè Sèvis Manm yo nan **1-877-236-1341 (TTY: 711)** oswa Relasyon Kliyan DSS ak DMMA yo nan **1-866-843-7212** si:

- Kantite moun ki nan fanmi w chanje;
- Ou demenaje andeyò eta a oswa ou genyen lòt chanjman nan adrès;
- Ou resevwa oswa ou genyen kouvèti sante selon yon lòt politik, lòt tyès pati, oswa genyen chanjman nan kouvèti sa a, oswa si ou genyen yon demann pou konpansasyon travayè, oswa pouswit legal pou domaj pèsonèl oswa pou fot pwofesyonèl, oswa ou te enplike nan yon aksidan machin

Deklarasyon Non-Diskriminasyon

Delaware First Health la respekte lwa Federal sou dwa sivil ki aplikab epi li pa fè diskriminasyon sou baz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks. Delaware First Health pa ekskli moun oswa pa trete yo yon fason ki diferan akoz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, oswa sèks.

Delaware First Health:

- Bay asistans ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap yo pou kominike yon fason ki efikas avèk nou, tankou:
 - Entèprèt ki kalifye pou langaj siy
 - Enfòmasyon alekri nan lòt fòm (gwo enpresyon, 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 ou bezwen sèvis sa yo, kontakte:

- Delaware First Health: **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, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon plent nan:

**Delaware First Health
Appeals & Grievances
PO Box 10353
Van Nuys, CA 90410-0353
Toll Free Number: 1-877-236-1341
Faks: 1-833-938-0831**

Ou ka depoze yon plent an pèsòn oswa pa faks. Si ou bezwen èd pou depoze yon plent, Delaware First Health disponib pou ede w.

Ou ka depoze yon plent pou dwa sivil tou nan Depat. Sèvis Sante ak Sèvis Sosyal Etazini an, Biwo pou Dwa Sivil yo pa mwayen elektwonik atravè Pòtay Biwo Plent pou Dwa Sivil la, ki disponib nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> oswa pa lapòs oswa nan 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: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Fason pou Deklare Abi, Neglijans 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 neglijans, 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.

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

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 soupsonne sou yon manm;
- Vòl oswa eksplwatasyon finansye yo soupsonne 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; oswa
- Kondwit ki pa apwopriye/ki pa pwofesyonèl pa yon founisè ki enplike yon manm.

Avi sou Pratik Konfidansyalite Vi Prive

AVI SA A DEKRI FASON YO KAPAB ITILIZE EPI DIVILGE ENFÒMASYON MEDIKAL YO AK FASON OU KA JWENN AKSÈ NAN ENFÒMASYON SA YO.

TANPRI REVIZE L AVÈK SWEN.

Aplikab 07.01.2017

Pou ede tradwi oswa konprann sa, tanpri rele **1-877-236-1341**.

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

Si necesita ayuda para traducir o comprender este texto, llame al: **1-877-236-1341**. (TTY: **711**).

Yo ba w sèvis entèprèt yo san ou pa peye anyen.

Obligasyon Antite Ki Kouvri Yo:

Delaware First Health se yon antite ki kouvri jan sa defini epi regle nan Lwa 1996 sou Responsablite ak Pòtablite Asirans Sante a (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Lalwa egzije Delaware First Health pou mentni vi prive enfòmasyon pwoteje sou sante ou yo (PHI), pou ba w Avi sou obligasyon legal nou yo ak pratik sou prive ki lye ak PHI ou an, ki respekte tèm Avi ki aplikab kounye a epi enfòmasyon w si ta genyen yon vyolasyon nan PHI ki pa sekirize ou an.

Avi sa a dekri fason nou kapab itilize ak divilge PHI ou an. Epitou li dekri dwa ou yo pou jwenn aksè, pou amande ak pou jere PHI ou an ak fason pou egzèse dwa sa yo. Tout itilizasyon ak divilgasyon PHI ou an 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 an ke nou deja genyen yo ak tout PHI ou resevwa alavni yo. Delaware First Health pral revize epi distribye Avi sa a byen vit nempòt lè genyen yon chanjman materyèl nan sa yo ki swiv la a:

- Itilizasyon oswa Divilgasyon yo
- Dwa ou yo
- Obligasyon legal nou yo
- Lòt pratik sou vi prive ki deklare nan avi a.

Nou pral rann tout revizyon Avi yo disponib sou demann manm lan, pa mwayen Manyèl pou Manm nan ak sou sit entènèt Delaware First Health la.

Yo ka è Delaware First Health peye yon amann paske li pa rive respekte kondisyon federal ak eta yo konsènan fason pou kenbe vi prive w ak enfòmasyon ou yo an sekirite, epi paske li pa rive deklare vyolasyon



yo nan moman ki apwopriye a. Yo ka rann Delaware First Health finansyèman responsab tou pou tout frè kji asosye avèk paske yo pa rive kenbe enfòmasyon ou yo prive epi an sekirite.

Itilizasyon ak Divilgasyon ki Otorize pou PHI Ou an:

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

- **Tretman** - Nou kapab itilize oswa divilge PHI ou an bay yon medsen oswa bay yon lòt founisè swen sante pou ou, pou kowòdone tretman ou an pami founisè yo, oswa pou ede nou pran desizyon sou otorizasyon alavans ki lye ak avantaj ou yo.
- **Peman** - Nou kapab itilize epi divilge PHI ou an pou fè peman pou avantaj yo pou sèvis swen sante yo ba w yo. Nou kapab divilge PHI ou an bay yon lòt plan sante, bay yon founisè swen sante, oswa bay yon lòt antite ki fè sijè Regleman federal sou Vi Prive yo pou objektif peman yo. Aktivite peman yo kapab genyen ladan:
 - tretman reklamasyon yo
 - detèminasyon elijiblite oswa kouvèti pou reklamasyon yo
 - emisyon fakti prim yo
 - revizyon sèvis pou neseste medikal
 - reyalizasyon yon revizyon itilizasyon reklamasyon yo
- **Operasyon Swen Sante** - Nou kapab itilize epi divilge PHI ou an pou reyalize operasyon swen sante nou yo. Aktivite sa yo kapab genyen ladan:
 - bay sèvis kliyantèl
 - reponn plent ak kontestasyon yo
 - ap bay jesyon ka ak kowòdinasyon swen
 - fè revizyon medikal reklamasyon yo lòt evalyasyon kalite
 - aktivite amelyorasyon

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 an avèk asosye sa yo. Nou kapab divilge PHI ou an 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 swiv yo:

- evalye kalite ak aktivite amelyorasyon yo
 - revize konpetans oswa kalifikasyon pwofesyonèl swen sante yo
 - jesyon ka ak kowòdinasyon swen
 - detekte oswa prevni fwod ak abi sou swen sante yo.
- **Plan Sante An Gwoup/Divilgasyon Esponnsò Plan an** – Nou kapab divilge enfòmasyon pwoteje sou sante yo bay yon esponnsò plan sante an gwoup, tankou yon anplwayè oswa yon lòt antite k ap bay yon pwogram swen sante pou ou, si esponnsò a te dakò ak sèten restriksyon sou fason li pral itilize oswa divilge enfòmasyon pwoteje sou sante yo (tankou pa itilize enfòmasyon pwoteje sou sante yo pou aksyon osa desizyon ki lye ak anplwa).

Lòt Divilgasyon ki Otorize oswa ki Egzije pou PHI Ou an:

- **Objektif Souskripsyon yo** – Nou kapab itilize oswa divilge PHI ou an pou objektif souskripsyon, tankou yon detèminasyon sou yon aplikasyon pou kouvèti oswa demann pou kouvèti. Si nou pa itilize oswa divilge PHI ou an pou objektif souskripsyon yo, nou genyen entèdiksyon pou itilize oswa pou divilge PHI ou an ki konsènen enfòmasyon jenetik yo nan pwosesis souskripsyon an.



- **Rapèl pou Randevou/Lòt Chwa pou Tretman** - Nou kapab itilize epi divilge PHI ou an pou raple w de yon randevou pou tretman ak pou swen medikal avèk nou oswa pou bay w enfòmasyon konsènan lòt chwa tretman yo oswa avantaj ak sèvis ki lye ak sante yo, tankou enfòmasyon sou fason poou sispann fimen.
- **Jan Lalwa Egzije Sa** - Si lwa federal la, lwa eta, ak/oswa lwa lokal la egzije yon itilizasyon oswa yon divilgasyon enfòmasyon PHI ou yo nan mezi ke itilizasyon oswa divilgasyon an respekte 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 oswa regleman ki bay plis restriksyon yo.
- **Aktivite Sante Piblik** - Nou kapab divilge PHI ou an bay yon otorite sante pou kapab prevni oswa kontwòle maladi, domaj, oswa andikap. Nou kapab divilge PHI ou an bay Administrasyon Manje ak Medikaman an (Food and Drug Administration, FDA) pou asire kalite, sekirite oswa efikasite pwodwi oswa sèvis yo selon jiridiksyon FDA.
- **Viktim Abi ak Neglijans** - Nou kapab divilge PHI ou an bay yon otorite gouvènman lokal, gouvènman eta a, oswa gouvènman federal, ki genyen ladan sèvis sosyal, oswa ajans sèvis pwoteksyon ki otorize pa lalwa pou resevwa rapò sa yo si nou genyen yon kwayans rezonab sou abi, neglijans oswa vyolans domestik.
- **Pwosedi Jidisyè ak Pwosedi Administratif** - Nou kapab divilge PHI ou an nan pwosedi jidisyè ak pwosedi administratif. Epitou nou kapab divilge yo alekri bay:
 - yon lòd nan yon tribinal
 - tribinal administratif
 - sitasyon
 - konvokasyon
 - manda
 - demann pou ankèt preyalab
 - deman legal similè.
- **Fòsdelèd** - Nou kapab divilge PHI ki apwopriye ou yo bay fòsdelèd yo lè yo mande pou nou fè sa. Pa egzanp, kòm repons pou yon:
 - òdonans tribinal
 - manda jidisyè
 - sitasyon
 - konvokasyon ki emèt pa yon responsab lajistis
 - sitasyon pou prezante devan yon gran jiri

Epitou nou kapab divilge PHI ki apwopriye yo pou idantifye oswa pou lokalize yon sispè, yon moun ki fijitif, temwen materyèl, oswa yon moun ki disparèt.
- **Kowonè, Medsen Lejis ak Direktè Finèb** - Nou kapab divilge PHI ou an bay yon kowonè oswa bay yon medsen lejis. Sa kapab nesèsè, pa egzanp, pou detèmine koz yon lanmò. Epitou nou kapab divilge PHI ou yo bay direktè finèb yo, jan sa nesèsè, pou reyalize obligasyon yo.
- **Don Ògàn, Zye, ak Tisi** - Nou kapab divilge PHI ou an bay ògànizasyon apwovozyònman ògàn yo. Epitou nou kapab divilge PHI ou an bay moun ki travay nan apwovizyonman, konsèvasyon oswa transplantasyon:
 - ògàn kadav yo
 - zye
 - tisi



- **Menas nan Sante ak Sekirite** - Nou kapab itilize oswa divilge PHI ou an si nou kwè, ak bon rezon, ke itilizasyon oswa divilgasyon an nesèsè 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 Espesyalize Gouvènman an** - Si ou se yon Fòs Lane Etazini, nou kapab divilge PHI ou an jan sa egzije pa otorite sou kòmman militè yo. Epitou nou kapab divilge PHI ou an:
 - bay responsab federal ki otorize you sekirite nasyonal
 - nan aktivite entelijans
 - Depatman Eta a pou detèminasyon aptitud medikal
 - pou sèvis pwoteksyon Prezan an oswa lòt moun ki otorize yo
- **Konpansasyon Travayè** - Nou kapab divilge PHI ou an pou respekte lwa ki lye ak konpansasyon travayè oswa lòt pwogram similè, ke lalwa etabli, ki bay avantaj pou domaj ki lye ak travay oswa maladi san konsidere fot la.
- **Sitiyasyon Ijans** - Nou kapab divilge PHI ou an nan yon sitiyasyon ijans, oswa si ou nan enkapasite oswa ou pa prezan, bay yon manm fanmi, yon manm zanmi pèsònèl ki pwòch ou, bay ajans sekou ki otorize pou katastwòf natirèl yo, oswa nenpòt lòt moun ou te deja idantifye. Nou pral itilize jijman pwofesyonèl ak eksperyans pou detèmine si divilgasyon an nan pi bon enterè ou yo. Si divilgasyon an nan pi bon enterè w, nou pral sèlman divilge PHI ki dirèkteman lye ak enplikasyon moun lan nan swen ou an.
- **Prizonye** - Si ou se yon prizonye nan yon enstitisyon koreksyonèl oswa sou lagad responsab fòsdelòd yo, nou kapab divilge PHI ou an bay enstitisyon koreksyonèl yo oswa bay responsab fòsdelòd yo, kote enfòmasyon sa yo nesèsè pou enstitisyon an ba w swen sante; pou pwoteje sante oswa sekirite w; oswa sante oswa sekirite lòt moun; oswa sekirite enstitisyon koreksyonèl la.
- **Rechèch** - Nan sèten sikonstans, nou kapab divilge PHI ou an bay chèchè yo lè etid rechèch yo a te apwouve epi kote genyen sèten garanti ki an plas pou asire vi prive ak pwoteksyon PHI ou an.

Itilizasyon ak Divilgasyon PHI Ou An Ki Mande Otorizasyon Alekri Ou

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

Lavant PHI yo - Nou pral mande otorizasyon alekri ou anvan nou fè nenpòt divilgasyon ke nou jije se lavant PHI ou an, sa vle di n ap resevwa konpansasyon pou divilge PHI ou an nan fason sa a.

Maketin - N ap mande otorizasyon w alekri pou itilize oswa divilge PHI ou an pou rezon maketin avèk eksepsyon limite, tankou lè nou genyen kominikasyon maketin fasafas avèk ou oswa lè nou bay kado pwofesyonèl ki gen valè nominal.

Nòt Sikoterapi - N ap mande otorizasyon w alekri pou itilize oswa pou divilge tout nòt sikoterapi ou yo nou genyen nan dosye nou yo avèk eksepsyon limite, tankou pou sèten tretman, peman oswa fonksyon operasyon swen sante yo.

Dwa Endividyèl

Sa yo ki swiv la a se dwa ou yo konsènan PHI ou an. 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 Revoke yon Otorizasyon** - Ou kapab revoke otorizasyon ou an nenpòt lè, revokasyon otorizasyon ou an dwe fèt alekri. Revokasyon an pral aplikab touswit, eksepte nan mezi nou te pran aksyon sou baz otorizasyon an epi anvan nou te resevwa revokasyon ou an.
- **Dwa pou Mande Restriksyon** - Ou genyen dwa pou mande restriksyon sou itilizasyon ak divilgasyon PHI ou an pou tretman, peman oswa operasyon swen sante, ak divilgasyon pou moun ki enplike nan swen oswa nan peman swen ou an, tankou manm fanmi oswa zanmi pwòch. Demann ou an 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 an sof si enfòmasyon yo nesèsè pou ba w tretman an ijans. Sepandan, n ap mete restriksyon sou itilizasyon oiswa divilgasyon PHI ou ayo pou peman oswa pou operasyon swen sante pou yon plan sante lè ou te peye pou sèvis oswa atik nan pòch yo an konplè.
- **Dwa pou Mande Kominikasyon Konfidansyèl** - Ou genyen dwa pou mande pou nou kominike avèk ou sou PHI ou an pa lòt mwayen oswa nan lòt lye ou chwazi. 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 an, 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 an si li rezonab epi li presize lòt mwayen oswa lòt lye kote nou dwe voye PHI ou an.
- **Dwa pou Aksè epi Resevwa yon Kopi PHI ou an** - Ou genyen dwa, avèk eksepsyon limite, pou gade oswa jwenn kopi PHI ou an ki nan yon gwoup dosye ki dezinye. 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 an. Si nou refize demann ou an, n ap ba w yon eksplikasyon alekri epi n ap di w si rezon pou refi a ka revize ak fason pou mande yon revizyon konsa oswa si refi a pa ka refize.
- **Dwa pou Amande PHI ou an** - Ou genyen dwa pou mande pou nou amande, oiswa pou chanje, PHI ou an si ou kwè li genyen enfòmasyon ki pa kòrèk. Demann ou an dwe alekri, epi li dwe eksplike poukisa enfòmasyon yo ta dwe amande. Nou kapab refize demann ou an pou sèten 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 an, 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 an ak PHI ou mande pou nou amande a. Si nou aksepte demann ou an pou amande enfòmasyon yo, n ap fè efò ki rezonab pou enfòmasyon lòt moun yo, ki genyen ladan moun idantifye yo, nan amannman an ak pou enkli chanjman yo nan nenpòt divilgasyon alavni pou enfòmasyon sa yo.
- **Dwa pou Resevwa yon Rapò Divilgasyon yo** - Ou genyen dwa pou resevwa yon lis ka, pandan yon peryòd 6 dènye ane sa yo, kote nou menm oswa asosye komèsyal nou yo te divilge PHI ou an. Sa pa aplike ak divilgasyon pou rezon tretman, peman, operasyon swen sante, oswa divilgasyon ou te otorize yo ak sèten 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 ke nou te vyole vi prive w oswa nou te vyole pwòp pratik vi prive nou yo, ou ka deposite yon plent devan nou alekri oswa nan te;lefòn pandan w ap itilize enfòmasyon kontak ki nan fen Avi sa a.



Epitou ou ka depoze yon plent devan Biwo Sekretè Depatman Sèvis Sosyal ak Sèvis Sante pou Dwa Sivil yo pandan w ap voye yon lèt bay:

200 Independence Avenue, S.W.

Washington, D.C. 20201

oswa Rele: 1-800-368-1019, (TTY: 1-866-788-4989)

oswa vizite sou entènèt: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/

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

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

Enfòmasyon Kontak

Si ou genyen nenpòt kesyon sou Avi sa a, sou pratik sou vi prive nou yo ki lye ak PHI ou an oswa sou fason pou egzèse dwa ou yo, ou ka kontakte nou alekri oswa nan telefòn pandan w ap itilize enfòmasyon kontak ki mansyone pi ba a.

Delaware First Health

Attn: Privacy/Compliance Official

750 Prides Crossing

Suite 200

Newark, DE 19713

Nimewo Telefòn Gratis: 1-877-236-1341 (TTY: 711)



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): 如果您需要以其他語言、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 nan yon lòt lang, entèpretasyon oral, èd ak sèvis oksilyè, oswa yon lòt fòm rele nou.

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

ગુજરાતી (Gujarati): જો તમને આની બીજી ભાષા, મૌખિક ઇન્ટરપ્રેટિશન, સહાયક સહાયતા અને સેવાઓમાં અથવા વૈકલ્પિક ફોર્મટમાં જરૂર હોય, તો અમને કોલ કરો.

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

Français (French): Veuillez nous contacter si vous avez besoin de ces informations dans une autre langue ou un autre format, d'une interprétation orale ou d'aide ou de services auxiliaires.

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

한국어 (Korean): 다른 언어, 구두 해석, 보조 도구 및 서비스 또는 대체 형식으로 된 본 자료가 필요하신 경우 당사로 연락하십시오.

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

Italiano (Italian): Se ha bisogno del presente in un'altra lingua, di un'interpretazione orale, di servizi ausiliari o altri, oppure di un formato alternativo, ci chiami.

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

Tiếng Việt (Vietnamese): Nếu quý vị cần tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, phiên dịch lời nói, hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ, hoặc một định dạng thay thế, hãy gọi cho chúng tôi.

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

Deutsch (German): Wenn Sie diese Informationen in einer anderen Sprache, eine mündliche Verdolmetschung, Hilfsmittel und zusätzliche Unterstützung oder ein alternatives Format benötigen, rufen Sie uns an.

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



Tagalog (Tagalog): Kung kailangan ninyo ito sa ibang wika, sa pasalitang interpretasyon, sa mga pansuportang tulong at serbisyo, o sa isang alternatibong format, tawagan kami.

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

हिन्दी (Hindi): यदि आपको यह किसी अन्य भाषा, मौखिक व्याख्या, सहायक उपकरण और सेवाओं के साथ चाहिए या आपको किसी अन्य फॉर्मेट में चाहिए, तो हमें कॉल करें.

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

اردو (Urdu): اگر آپ کو یہ کسی دوسری زبان میں، زبانی تشریح، معاون امداد و خدمات، یا کوئی متبادل صورت میں چاہیے تو ہم سے رابطہ کریں۔

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

العربية (Arabic): إذا كنت تريد هذا المستند بلغة أخرى أو إذا كنت تريد ترجمة شفوية أو أدوات مساعدة وخدمات إضافية أو تنسيقاً بديلاً، فيرجى الاتصال بنا.

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

తెలుగు (Telugu): మీకు ఇది ఇంకొక భాషలో, మౌఖిక వివరణగా, సహాయక సహాయాలు మరియు సేవలుగా లేదా ఇది ఏ ఇతర రకంగానైనా కావాల్సివస్తే మాకు కాల్ చెయ్యండి.

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

Nederlands (Dutch): Als u dit in een andere taal nodig hebt, of behoefte heeft aan mondelinge vertolking, ondersteunende hulpmiddelen of diensten, of een ander formaat wenst, bel ons dan.

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



DelawareFirstHealth.com

1-877-236-1341

TTY: 711 (Andikap Oditif)

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

© 2022 Delaware First Health. Tout dwa rezève.