

TI LIV POU MANM FLORIDA MEDICAID
POU AMERIHEALTH CARITAS FLORIDA



Ti liv pou manm yo

1^{ye} janvye 2023

www.amerihealthcaritasfl.com


AmeriHealth Caritas[™]
Florida

If you do not speak English, call us at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can talk with you in your language.

Spanish: **Si usted no habla inglés**, llámenos al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

Haitian Creole: **Si ou pa pale lang Anglè**, rele nou nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.

Vietnamese: “**Nếu bạn không nói được tiếng Anh**, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Chúng tôi có quyền truy cập vào các dịch vụ thông dịch viên và có thể giúp trả lời các câu hỏi của bạn bằng ngôn ngữ của bạn. Chúng tôi cũng có thể giúp bạn tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể nói chuyện với bạn bằng ngôn ngữ của bạn.”

Kowòdone ki enpòtan

Liy asistans ekip sèvis pou manm yo	1-855-355-9800	Disponib 24 sou 24
Liy asistans ekip sèvis pou manm yo (TTY)	1-855-358-5856	Disponib 24 sou 24
Sit Entènèt	www.amerihealthcaritasfl.com	
Adrès	11631 Kew Gardens Avenue, Suite 200 Palm Beach Gardens, FL 33410	

Sèvis transpò s an pa gen ijans	MTM (Medical Transportation Management Inc.) 1-855-371-3968
Odyoloji ak aparèy pou tande	HearUSA 1-800-731-3277
Sante konpòtmantal	1-855-371-3967
Swen dantè	Kontakte jesyonè dosye w la dirèkteman oswa kontakte ekip repons rapid nou an nan 1-855-371-8072 (TTY 1-855-358-5856) pou jwenn èd pou resevwa sèvis sa yo.
Swen sante lakay, pèfizyon lakay ak ekipman medical dirab (DME)	Coastal Care Services 1-855-481-0505
Famasi	PerformRx SM 1-855-371-3963
Vizyon	Premier Eye Care of Florida LLC 1-855-371-3961
Pou rapòte ka kote w sispèk yo abize, yo neglije, yo abandone oswa yo esplwate yon timoun oswa yon adilt ki vilnerab	1-800-96-ABUSE (1-800-962-2873) TTY: 711 oswa 1-800-955-8771 http://www.myflfamilies.com/service-programs/abuse-hotline
Pou konnen si w kalifye pou Medicaid	1-866-762-2237 TTY: 711 oswa 1-800-955-8771 http://www.myflfamilies.com/service-programs/access-florida-food-medical-assistance-cash/medicaid
Pou rapòte fwod ak/oswa abi an rapò ak Medicaid	1-888-419-3456 https://apps.ahca.myflorida.com/mpi-complaintform/
Pou depoze yon plent pou yon etablisman sante	1-888-419-3450 http://ahca.myflorida.com/MCHQ/Field_Ops/CAU.shtml

Pou mande yon odisyon ekitab nan men Medicaid	1-877-254-1055 1-239-338-2642 (faks) MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com
Pou depoze yon plent konsènan sèvis Medicaid yo	1-877-254-1055 TTY: 1-866-467-4970 https://apps.ahca.myflorida.com/smmc_cirts/
Pou jwenn enfòmasyon pou moun ki aje yo	1-800-96-ELDER (1-800-963-5337) http://www.elderaffairs.org/doea/arc.php
Pou jwenn enfòmasyon sou kesyon vyolans nan fanmi	1-800-799-7233 TTY: 1-800-787-3224 http://www.thehotline.org/
Pou jwenn enfòmasyon sou etablisman sante an Florid	http://www.floridahealthfinder.gov/index.html
Pou jwenn enfòmasyon sou swen rapid	Swen rapid se swen yo bay pou yon pwoblèm sante ki mande yon tretman sou 48 èdtan. Si w pa resevwa okenn tretman pou pwoblèm sante sou de jou oswa mwens, li gendwa vin yon ijans. Si w pa fin konnen si w bezwen swen rapid, tanpri rele liy èd enfimyè nou an, ki disponib 24 sou 24, 7 sou 7, nan 1-855-398-5615 .
Pou yon ijans	911 oswa ale nan sal ijans ki pi pre w la

Lis sijè yo

Kowòdone ki enpòtan	2
Byenveni nan plan sante jere Medicaid pou tout eta a ak AmeriHealth Caritas Florida	5
Seksyon 1: Kat idantifikasyon w pou plan an	6
Seksyon 2: Lavi prive w	6
Seksyon 3: Jwenn èd nan men ekip sèvis pou manm yo	7
Seksyon 4: Èske w bezwen èd pou kominike?	7
Seksyon 5: Sa pou w fè lè enfòmasyon w yo chanje	8
Seksyon 6: Pou konnen si w kalifye pou Medicaid	8
Seksyon 7: Enskripsyon nan plan nou an	9
Seksyon 8: Fason pou kite plan nou an (dezenskripsyon).....	11
Seksyon 9: Fason nou jere swen w yo	12
Seksyon 10: Fason pou jwenn sèvis yo	13
Seksyon 11: Enfòmasyon ki itil konsènan avantaj ou yo.....	15
Seksyon 12: Avantaj ki mache ak plan w lan: sèvis asistans medikal jere	22
Seksyon 13: Satisfaksyon manm yo.....	44
Seksyon 14: Dwa w yo antanke manm	47
Seksyon 15: Responsablite w yo antanke manm	48
Seksyon 16: Lòt enfòmasyon ki enpòtan	49
Seksyon 17: Lòt resous	51
Seksyon 18: Fòm	52
Avi sou entèdiksyon diskriminasyon	63

Byenveni nan plan sante jere Medicaid pou tout eta a ak AmeriHealth Caritas Florida

AmeriHealth Caritas Florida pase yon kontra ak Ajans Florid pou administrasyon swen sante a (Florida Agency for Health Care Administration) (Ajans lan) pou bay benefisyè Medicaid yo sèvis swen sante. Yo rele sa **pwogram swen jere Medicaid pou tout eta a (Statewide Medicaid Managed Care, SMMC)**. Ou enskri nan plan SMMC nou an. Sa vle di n ap ba w sèvis Medicaid. N ap travay ak yon gwoup pwofesyonèl sante pou satisfè bezwen w yo.

Gen anpil kalite sèvis Medicaid ou ka resevwa nan pwogram SMMC a. Ou ka resevwa sèvis sa yo, tankou vizit kay doktè, analiz nan laboratwa ak swen ijans, nan men yon plan **asistans medikal jere (Managed Medical Assistance, MMA)**. Si w se yon adilt ki aje oswa ki andikape, ou ka resevwa sèvis nan yon etablisman swen enfimye, sèvis lakay ak sèvis kominotè atravè yon plan **swen alontèm (Long-Term Care, LTC)**. Si w gen kèk kalite pwoblèm sante, tankou SIDA, ou ka resevwa swen yo mete sou pye pou satisfè bezwen w yo nan yon plan **espesyalize**.

Si pitit ou enskri nan pwogram Florida KidCare **MediKids**, pifò enfòmasyon ki nan ti liv sa a ap aplike nan ka pa w. Si gen kèk enfòmasyon ki pa aplike, n ap fè w konn sa.


Ti liv sa a se pral gid ou pou tout sèvis swen sante ki disponib pou ou. Ou ka poze nou nenpòt kesyon, epi ou ka mande nou èd pou pran randevou ou bezwen yo. Si w bezwen pale avèk nou, annik rele nou nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Seksyon 1: Kat idantifikasyon w pou plan an

Nòmalmman, ou te resevwa kat idantifikasyon w lan pa lapòs. Si w pa t resevwa kat la oswa si enfòmasyon ki sou li yo pa kòrèk, ban nou yon koutfil. Chak moun nan fanmi w ki enskri nan plan nou an ta dwe gen pwòp kat idantifikasyon pa l la.

Toujou kenbe kat idantifikasyon w avè w epi montre li lè ou ale nan randevou kay doktè oswa nan lopital la. Pa janm bay pèsonn kat idantifikasyon w pou yon lòt moun itilize l. Si w ta pèdi kat ou oswa si yo ta vòlè l nan men w, rele nou pou nou remèt ou yon nouvo kat.

Men ki jan kat idantifikasyon w lan ye:

		BIN number 019595 PCN number PRX00755
DOE, JOHN		
ID 1234567890	PRIMARY DOCTOR Dr. John Smith (ABC Family Practice) 123 Main Street Anytown, Florida 12345	
DOB 01/01/01	PHONE 1-XXX-XXX-XXXX	
EFFECTIVE 00/00/00	www.amerithealthcaritasfl.com	

Emergency room (ER): Call 911 or go to the nearest ER and contact your primary care provider (PCP) the next business day. Hospitals: All non-emergency admissions must have prior authorization. Call 1-855-371-8074. Nonparticipating providers: Non-ER visits require prior authorization. Call 1-855-371-8074.		
Member Services Member Services TTY 24-hour Nurse Call Line DME/Home Health/Home Infusion Vision Pharmacy Behavioral health Transportation services Provider Services	1-855-355-9800 1-855-358-5856 1-855-398-5615 1-855-481-0505 1-855-371-3961 1-855-371-3963 1-855-371-3967 1-855-371-3968 1-800-617-5727	Submit electronic claims to: Change Healthcare Payer ID 77003
Submit paper claims to: AmeriHealth Caritas Florida, P.O. Box 7367, London, KY 40742. Main office: AmeriHealth Caritas Florida, 11631 Kew Gardens Ave., Suite 200, Palm Beach Gardens, FL 33410		

Seksyon 2: Lavi prive w

Nou bay lavi prive w anpil enpòtans. Ou gen yon seri dwa an rapò ak pwoteksyon enfòmasyon sante w yo, tankou non w, nimewo idantifikasyon plan w lan, ras ou, gwoup etnik ou ak lòt bagay ki idantifye w. Nou pap pataje okenn enfòmasyon sante sou ou si lalwa pa pèmèt sa.

Si w gen kesyon, rele ekip sèvis pou manm yo. Men ki règleman ak pwoteksyon nou mete sou pye nan domèn konfidansyalite:

Konfidansyalite ak sekirite enfòmasyon sante w yo se yon gwo priyorite pou AmeriHealth Caritas Florida. Se sa k fè nou pran anpil prekosyon pou n pwoteje e pou n sèvi ak enfòmasyon sante w yo kòm sadwa. Enfòmasyon sante ki soti nan men w ak nan men doktè w yo, lopital yo ak lòt pwofesyonèl ak etablisman sante, se enfòmasyon sante ki pwoteje yo rele yo, kit yo transmèt yo nan bouch, kit yo bay yo pa ekri, kit yo sou fòm elektwonik. AmeriHealth Caritas Florida mete sou pye yon seri règleman ak dispozitif sekirite pou pwoteje enfòmasyon sa yo ak fason nou itilize yo. An jeneral, nou ka sèvi ak yo pou:

- Ba w tretman.
- Ba w avantaj.
- Ede ekip sante w trete w epi ede l resevwa peman yo.
- Kowòdone peman yo ak lòt konpayi asirans.
- Evalye e amelyore sèvis nou yo.

Epitou, nou ka itilize e nou ka pataje enfòmasyon sante w yo selon sa lalwa egzije oswa selon sa règleman AmeriHealth Caritas Florida yo mande. Règ konfidansyalite, sekirite ak notifikasyon vyolasyon yo, ki fè pati lwa Health Insurance Portability and Accountability Act gouvènman an adopte an 1996 (HIPAA), se prensipal lwa federal ki la pou pwoteje enfòmasyon sante w yo. Règ konfidansyalite an ba w yon seri dwa an rapò ak enfòmasyon sante w yo. Epitou, Règ konfidansyalite a mete kèk limit sou fason nou ka itilize ak fason nou ka pataje enfòmasyon sante w yo ak lòt moun. Règ sekirite a endike fason nou dwe pwoteje enfòmasyon sante w yo grasa yon seri mwayen administratif, teknik ak fizik. Si w gen kesyon sou fason nou pwoteje enfòmasyon w yo, konsilte avi sou pratik konfidansyalite nou an ki fè pati dosye akèy la. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**.

Seksyon 3: Jwenn èd nan men ekip sèvis pou manm yo

Depatman sèvis pou manm yo ka reponn tout kesyon w yo. Nou ka ede w chwazi oswa chanje pwofesyonèl swen sante primè w (Primary Care Provider, PCP), fè w konnen si plan an ap peye pou yon sèvis, fè w jwenn rekòmandasyon pou al kay espesyalis, ranplase kat idantifikasyon w lan si w pèdi l, rapòte nesans yon tibebe epi esplike w nenpòt chanjman ki gendwa afekte avantaj ou menm oswa fanmi w resevwa yo.

Kontakte ekip sèvis pou manm yo

Ou ka rele nou nan **1-855-355-9800**, oswa **TTY 1-855-358-5856**, lendi pou vandredi, soti 8:00 nan maten rive 7:00 diswa, sof nan jou fèt ofisyèl yo (tankou jou Nwèl la ak jou Thanksgiving lan). Lè w rele, asire w ou gen kat idantifikasyon w lan avè w pou n ka ede w (si w pèdi kat idantifikasyon w lan oswa si yo vòlè l nan men w, rele ekip sèvis pou manm yo).

Kontakte ekip sèvis pou manm yo lè biwo yo fèmen

Si w rele lè biwo yo fèmen, tanpri kite yon mesaj. N ap rele w bak nan pwochen jou biznis. Si w gen yon kesyon ki ijan, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Enfimyè nou yo disponib pou ede w 24 sou 24, 7 sou 7.

Seksyon 4: Èske w bezwen èd pou kominike?

Si w pa pale anglè, nou ka ede w. Nou gen moun ki ede nou pale avè w nan lang pa w. Nou bay èd sa a gratis.

Pou moun ki andikape yo: Si w sèvi ak yon chèz woulant, si w avèg, si w gen difikilte pou tande oswa pou konprann, rele nou pou jwenn plis èd. Nou ka fè w konnen si biwo yon pwofesyonèl sante adapte pou chèz woulant yo oswa si l gen dispozitif pou ede moun kominike. Epitou, nou gen sèvis tankou:

- Sèvis relè telekominikasyon (Telecommunications Relay Service). Sèvis sa a ede moun ki gen difikilte pou tande oswa pou pale lè yo bezwen kominike nan telefòn. Rele **711** epi bay yo nimewo telefòn ekip sèvis pou manm yo. Nimewo a se **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Y ap mete w an kontak ak nou.
- Enfòmasyon ak dokiman nan gwo karaktè, nan fòm a odyo (son) ak nan bray.

- Èd pou pran randevou w yo oswa pou al nan randevou w yo.
- Non ak adrès pwofesyonèl sante ki espesyalize nan andikap ou a.

Nou ba w tout sèvis sa yo gratis.

Seksyon 5: Sa pou w fè lè enfòmasyon w yo chanje

Si youn nan enfòmasyon pèsonèl ou yo chanje, fè nou konn sa osito sa posib. Ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou sa. Nou dwe anmezi pou n kontakte w pou tout sa ki gen rapò ak bezwen w yo nan domèn swen sante.

Depatman timoun ak fanmi an (Department of Children and Families, DCF) bezwen konnen lè non w, adrès ou, konte w oswa nimewo telefòn ou chanje tou. Rele DCF na nimewo gratis **1-866-762-2237 (TTY 1-800-955-8771)** lendi pou vandredi, soti 8:00 nan maten rive 5:30 nan aprèmidi. Epitou, ou ka ale sou sit Entènèt la epi fè chanjman ki nesèsè yo sou kont Automated Community Connection to Economic Self Sufficiency (ACCESS) pa w la nan adrès **<https://dcf-access.dcf.state.fl.us/access/index.do>**. Si w resevwa Supplemental Security Income (SSI), ou sipoze kontakte Administrasyon Sekirite Sosyal la (SSA) pou rapòte nenpòt chanjman. Rele SSA nan nimewo gratis **1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778)**, lendi pou vandredi, soti 7è nan maten pou rive 7è diswa. Osinon, ou ka kontakte biwo sekirite sosyal lokal ou oswa ale sou Entènèt pou pote chanjman sou kont sekirite sosyal ou sou **<https://secure.ssa.gov/RIL/SiView.do>**.

Seksyon 6: Pou konnen si w kalifye pou Medicaid

Ou sipoze benefisye Medicaid epi enskri nan plan nou an pou AmeriHealth Caritas Florida peye pou sèvis swen sante w yo ak randevou medikal ou yo. Se sa ki rele **kalifye pou Medicaid**. Si w resevwa SSI, ou kalifye pou Medicaid. Si w pa resevwa SSI, ou dwe aplike pou Medicaid ak DCF.

Pafwa, gen bagay ki chanje nan lavi a e chanjman sa yo ka fè w pa kalifye pou Medicaid ankò. Li enpòtan anpil pou w veye ou gen Medicaid anvan ou ale nan randevou w yo. Menm si w gen yon kat idantifikasyon plan, sa pa vle di ou toujou gen Medicaid. Pa bay tèt ou pwoblèm! Si w panse Medicaid ou chanje oswa si w gen kesyon sou Medicaid ou, rele ekip sèvis pou manm yo. Nou ka ede w tcheke si w kalifye.

Si w vin pa kalifye pou Medicaid ankò

Si w vin pa kalifye pou Medicaid ankò, lèfini ou vin kalifye ankò sou 180 jou, n ap enskri w nan plan nou an ankò.

Si w gen Medicare

Si w gen Medicare, kontinye itilize kat idantifikasyon Medicare w la lè w bezwen sèvis medikal (tankou lè w al kay doktè oswa lè w al lopital), men bay pwofesyonèl sante a kat idantifikasyon plan Medicaid ou a tou.

Si w ansent

Si w gen yon bebe, I ap enskri nan plan nou an apati dat nesans li. Rele ekip sèvis pou manm yo pou fè nou konnen bebe w fèt e n ap fè tout sa ki nesèsè pou I enskri nan plan an e pou I jwenn Medicaid tousuit.

Li t ap bon si w te fè nou konnen ou ansent anvan bebe w fèt pou asire w bebe w jwenn Medicaid. Rele DCF nan nimewo gratis **1-866-762-2237** pandan w ansent. Si w bezwe èd pou pale ak DCF, ban nou yon koutfil. DCF pral fè sa ki nesèsè pou bebe w jwenn Medicaid nan jou li fèt la. W ap resevwa yon nimewo Medicaid pou bebe w. Fè nou konnen nimewo Medicaid bebe w la kou w jwenn li.

Seksyon 7: Enskripsyon nan plan nou an

Premye enskripsyon

Lè ou enskri nan plan nou an pou premye fwa, ou gen 120 jou pou eseye plan nou an. Si w pa renmen I pou kèlkeswa rezon an, ou ka enskri nan yon lòt plan SMMC nan menm rejyon an. Apre peryòd 120 jou sa a, ou enskri nan plan nou an pou rès ane a. Se sa ki rele **bloke** nan yon plan. Chak ane, si w gen Medicaid epi ou patisipe nan pwogram SMMC a, w ap gen yon peryòd enskripsyon ouvè.

Peryòd enskripsyon ouvè

Chak ane, w ap gen yon peryòd 60 jou kote ou ka chanje plan si w vle. Se sa ki rele **peryòd enskripsyon ouvè** a. Peryòd enskripsyon ouvè w la depann de kote ou rete nan Florid. Moun ki responsab enskripsyon yo k ap travay pou eta a pral voye yon lèt ba w pou fè w konnen ki lè peryòd enskripsyon ouvè w ye.

Ou pa oblije chanje plan pandan peryòd enskripsyon ouvè w la. Si w deside kote plan nou an pou enskri nan yon lòt, se nan fen peryòd enskripsyon ouvè a w ap enskri nan nouvo plan an. Kou ou enskri nan nouvo plan an, w ap bloke ladan I jis nan pwochen peryòd enskripsyon ouvè a. Ou ka rele ajan enskripsyon eta a nan **1-877-711-3662 (TTY 1-866-467-4970)**.

Enskripsyon nan pwogram swen alontèm SMMC a

Pwogram swen alontèm (LTC) SMMC a bay sèvis nan yon etablisman swen enfimye ak swen a domisil ak nan kominote pou granmoun ak adilt (ki gen 18 lane oswa plis) ki andikape. Sèvis a domisil ak nan kominote yo se sèvis ki ede moun yo rete lakay yo, tankou èd pou benyen, mete rad ak manje, èd pou fè travay nan kay la, èd pou fè makè, oubyen sipèvizyon.

Nou peye pou sèvis yo bay nan yon etablisman swen enfimye. Si w rete nan yon etablisman swen enfimye Medicaid aplentan, gen anpil chans pou w deja nan pwogram LTC a. Si w pa konnen oubyen si w panse ou pa enskri nan pwogram LTC a, rele ekip sèvis pou manm yo. Nou ka ede w.

Epitou, pwogram LTC a ede moun ki rete lakay yo. Sepandan, etandone pa gen anpil plas ki disponib pou sèvis a domisil sa yo, anvan ou ka resevwa yo, ou sipoze pale ak yon moun ki pral poze w kesyon sou sante w. Sa rele pwosesis seleksyon. Sant Resous pou Granmoun ak Moun Andikape yo (ADRC), ki fè pati Depatman Afè Granmoun yo, pral fè seleksyon sa yo. Kou seleksyon an fin fèt, ADRC a pral fè w konnen ki kote li mete w nan lis datant lan oswa, si li pa mete w nan lis datant lan, li pral ba w yon lis resous. Si li mete w nan lis datant lan, lèfini yon plas vin disponib pou ou nan pwogram LTC a, pwogram evalyasyon ak egzamen konplè sèvis swen alontèm nan (CARES), ki fè pati Depatman Afè Granmoun yo, pral mande w bay plis enfòmasyon sou tèt ou pou verifye ou ranpli lòt kondisyon medikal pou resevwa sèvis nan pwogram LTC a. Gen kèk moun ki enskri ki pa bezwen pase nan pwosesis seleksyon an ni ki pa bezwen enskri nan lis datant lan si yo ranpli tout lòt kondisyon pou yo kalifye pou pwogram LTC a. Pou jwenn plis enfòmasyon sou eksepsyon ki fèt nan pwosesis seleksyon an pou pwogram LTC a, ale sou paj wèb ajans lan sou https://ahca.myflorida.com/Medicaid/statewide_mc/ltc_scrn.shtml. Pa egzanp:

1. Èske ou gen 18, 19 oswa 20 lane?
2. Èske ou gen yon maladi kwonik ki afibli kò w oswa yon pwoblèm sante ki afekte youn oswa plizyè sistèm fizyolojik oswa ògàn?

3. Èske ou bezwen yon sipèvizyon oswa yon entèvansyon medikal, enfimiyè oswa sante 24 èdtan sou 24?

Si w te reponn “wi” pou toule twa kesyon sa yo, ou mèt kontakte AmeriHealth Caritas Florida pou mande yon evalyasyon pou pwogram LTC a. Kou ou enskri nan pwogram LTC a, n ap verifye ou toujou ranpli kondisyon yo pou pwogram nan chak ane.

W ap jwenn nimewo telefòn pou ADRC lokal ou a sou kat ki vin apre a. Epitou, l ap ede w jwenn repons pou nenpòt lòt kesyon ou ka genyen sou pwogram LTC a. Ale sou sit https://ahca.myflorida.com/Medicaid/statewide_mc/smmc_ltc.shtml pou jwenn plis enfòmasyon.

AGING AND DISABILITY RESOURCE CENTERS (ADRC)

PSA	Agency Name	Address	City, FL	Phone	Website
PSA 1	Northwest Florida Area Agency on Aging, Inc.	5090 Commerce Park Cir.	Pensacola	(850) 494-7101	www.nwflaaa.org
PSA 2	Advantage Aging Solutions	2414 Mahan Dr.	Tallahassee	(850) 488-0055	www.aaanf.org
PSA 3	Elder Options	100 S.W. 75th St., Ste. 301	Gainesville	(352) 378-8849	www.agingresources.org
PSA 4	Elder Source, The Area Agency on Aging of Northeast Florida	10688 Old St. Augustine Rd.	Jacksonville	(904) 381-8600	www.myeldersource.org
PSA 5	Area Agency on Aging of Pasco-Pinellas, Inc.	9549 Koger Blvd., Gadsden Bldg., Ste. 100	St. Petersburg	(727) 570-8898	www.agingcarefl.org
PSA 6	Senior Connection Center, Inc.	8928 Brittany Way	Tampa	(813) 740-3888	www.seniorconnectioncenter.org
PSA 7	Senior Resource Alliance	3319 Maguire Blvd., Ste. 100	Orlando	(407) 514-1832	www.seniorresourcealliance.org
PSA 8	Area Agency on Aging for Southwest Florida, Inc.	2830 Winkler Ave., Ste. 112	Fort Myers	(239) 652-8900	www.aaaswf.org
PSA 9	Area Agency on Aging of Palm Beach/Treasure Coast, Inc.	4400 N. Congress Ave.	West Palm Beach	(561) 884-5885	www.youragingresourcecenter.org
PSA 10	Aging and Disability Resource Center of Broward County, Inc.	5300 Hiatus Rd.	Sunrise	(954) 745-8567	www.adrcbroward.org
PSA 11	Alliance for Aging, Inc.	760 N.W. 107th Ave., Ste. 214, 2nd Floor	Miami	(305) 670-6500	www.allianceforaging.org

Seksyon 8: Fason pou kite plan nou an (dezenskripsyon)

Kite yon plan rele **dezenskri**. Lalwa fè konnen moun pa ka kite ni chanje plan pandan yon bloke, sof pou kèk rezon byen presi. Si w vle kite plan nou an pandan ou bloke ladan l lan, rele ajan enskripsyon eta a pou konnen si w gen posiblite chanje plan.

Ou ka kite plan nou an nenpòt lè pou rezon sa yo (yo rele sa **dezenskripsyon pou bonjan rezon**¹):

- Nou pa peye pou yon sèvis pou rezon moral oswa pou rezon relijye.
- Ou rete nan yon rezidans asiste, nan yon mezon retrèt oswa nan yon etablisman swen enfimye kote w resevwa swen alontèm, lèfini etablisman sa a pa fè pati rezo nou an ankò alòske l te konn nan rezo nou an.

Mete sou sa, ou ka kite plan nou an pou rezon sa yo, depi ou gentan pase nan pwosesis doleyans ak apèl nou an²:

- Ou resevwa swen move kalite, lèfini Ajans lan gentan egzamine dosye medikal ou e li dakò avè w.
- Ou pa kapab resevwa sèvis ou bezwen yo atravè plan nou an, men ou ka resevwa yo atravè yon lòt plan.
- Ou pa t resevwa sèvis ou te bezwen yo nan lè ou te bezwen resevwa yo san pa t gen bon rezon pou sa.

Si w gen kesyon sou posiblite pou chanje plan, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** oswa ajan enskripsyon eta a nan **1-877-711-3662 (TTY 1-866-467-4970)**.

Fason yo gendwa retire w nan plan nou an (dezenskripsyon envolontè)

Ajans lan gendwa retire w nan plan nou an (e pafwa nan pwogram SMMC a nèt) pou kèk rezon. Yo rele sa **dezenskripsyon envolontè**. Men rezon sa yo:

- Ou vin pa kalifye pou Medicaid ankò.
- W al rete deyò zòn sèvis nou oswa deyò eta Florid la.
- Ou fè espre sèvi ak kat idantifikasyon w lan yon fason ki pa kòrèk oswa ou kite yon lòt moun sèvi ak kat idantifikasyon w lan.
- Ou ekri fo preskripsyon.
- Ou menm oswa moun k ap pran swen w lan aji yon fason ki fè l difisil pou n ba w swen.

¹ Pou jwenn yon lis ki mansyone tout sitiyasyon kote yon dezenskripsyon pou bonjan rezon ta posib, tanpri gade règ administratif Florida 59G-8.600: https://www.flrules.org/gateway/RuleNo.asp?title=MANAGED_CARE&ID=59G-8.600.

² Pou konne ki jan w ka mande yon apèl, ale nan seksyon 13 la ki gen tit Satisfaksyon manm yo, nan paj 44.

- W ap patisipe nan pwogram LTC a epi ou rete nan yon rezidans asiste oswa nan yon mezon retrèt ki pa tankou yon kay, lèfini ou refize ale nan yon etablisman ki tankou yon kay.³

Si ajans lan retire w nan plan nou an poutèt ou vyole lalwa oswa akòz konpòtman w, ou pap ka retounen nan pwogram SMMC a.

³ Dispozisyon sa a konsène moun ki enskri nan pwogram swen alontèm nan sèlman. Si w gen kesyon sou fason etablisman w respektè egzijans federal sa a, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo oswa jesyonè dosye w.

Seksyon 9: Fason nou jere swen w yo

Si w gen yon pwoblèm sante oswa yon maladi ki mande plis sipò ak kowòdinasyon, nou gendwa asiye w yon jesyonè dosye pou travay avè w. Jesyonè dosye w la ap ede w jwenn sèvis ou bezwen yo. Jesyonè dosye a pral travay ak lòt pwofesyonèl sante w yo pou jere swen sante w yo. Si nou asiye w yon jesyonè dosye, lèfini ou pa vle sa, rele ekip repons rapid la nan **1-855-371-8072 (TTY 1-855-358-5856)** pou fè nou konn sa.

Si w gen yon pwoblèm ak swen w yo oswa si gen yon bagay ki chanje nan lavi w, fè jesyonè dosye w konn sa e l ap ede w deside si sèvis ou yo bezwen chanje pou w jwenn sipò ou bezwen an.

Fason pou chanje jesyonè dosye w

Si w ta renmen chwazi yon lòt jesyonè dosye, rele ekip repons rapid la nan **1-855-371-8072 (TTY 1-855-358-5856)**. Gen kèk sitiyasyon kote li ka nesesè pou n chanje jesyonè dosye w la. Si nou ta bezwen fè sa, nou pral voye yon lèt ba w pou fè w konn sa epi nou gendwa ba w yon koutfil.

Kèk bagay ki enpòtan pou w di jesyonè dosye w la

Si gen yon bagay ki chanje nan lavi w oswa si gen yon sèvis oswa yon pwofesyonèl sante ou pa renmen, fè jesyonè dosye w la konn sa. Ou ta dwe mete jesyonè dosye w la okouran nan sitiyasyon sa yo:

- Ou pa renmen yon sèvis.
- Ou gen pwoblèm ak yon pwofesyonèl sante.
- Sèvis ou yo pa kòrèk.
- Ou jwenn yon nouvo asirans sante.
- Ou ale lopital oswa nan sal ijans lan.
- Moun k ap pran swen w lan pa kapab ede w ankò.
- Yon sitiyasyon chanje nan lavi w.
- Non w, nimewo telefòn ou, adrès ou, oswa konte w chanje.

Demann pou mete sèvis ou yo ann atant

Si gen yon bagay ki chanje nan lavi w, lèfini ou bezwen kanpe sèvis ou pou yon ti tan, fè jesyonè dosye w konn sa. Jesyonè dosye w pral mande w ranpli yon fòm konsantman sispansyon volontè pou sèvis la kanpe pou yon ti tan.

Seksyon 10: Fason pou jwenn sèvis yo

Anvan w jwenn yon sèvis oswa anvan w ale nan yon randevou pou swen sante, nou bezwen asire nou se toutbon ou bezwen sèvis sa a e nou dwe verifye si gen bonjan rezon medikal ki fè l nesèsè pou ou. Nou rele sa **otorizasyon alavans**. Pou fè sa, nou konsilte antesedan medikal ou yo epi nou egzamine enfòmasyon nou jwenn nan men doktè w oswa nan men lòt pwofesyonèl sante. Se lè sa a nou deside si sèvis la ka ede w. Nou itilize règ Ajans lan bay yo pou pran jan de desizyon sa yo.

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati plan nou an

An jeneral, ou sipoze resevwa swen nan men doktè, lopital, ak lòt pwofesyonèl oswa etablisman sante ki fè pati **rezon pwofesyonèl ak etablisman sante nou an**. Rezon pwofesyonèl ak etablisman sante nou an se gwoup doktè, terape, lopital, etablisman ak lòt pwofesyonèl sante ki travay ak nou yo. Ou ka chwazi nenpòt pwofesyonèl oswa etablisman sante ki fè pati rezon pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Nou rele sa **libète chwa**. Si w resevwa sèvis nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezon nou an, ou ka gen pou peye pou randevou sa a oswa pou sèvis sa a.

W ap jwenn tout pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezon nou an nan lis pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Si w ta renmen resevwa yon kopi lis pwofesyonèl ak etablisman sante a, rele nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** pou mande yon kopi oswa ale sou sit Entènèt nou an nan adrès **www.amerihealthcaritasfl.com**.

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa fè pati plan nou an

Gen kèk sèvis ou gendwa jwenn nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki pa nan rezon nou an. Men sèvis sa yo:

- Sèvis ak founiti planing.
- Sèvis sante prevansyon pou fi, tankou egzamen tete, tè depistaj pou kansè sèvikal, ak swen prenatal.
- Tretman pou maladi moun transmèt nan sèks.
- Swen ijans.

Si nou pa ka jwenn yon pwofesyonèl sante pou sèvis sa yo nan rezon pwofesyonèl ak etablisman sante nou an, n ap ede w jwenn yon lòt pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezon nou an. Si w vle al kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezon pwofesyonèl ak etablisman sante nou an, pa bliye pale sa avèk nou dabò. Si w gen kesyon, rele ekip sèvis pou manm yo.

Nan ki ka nou peye pou sèvis dantè w yo

Plan dantè w pral peye pou pifò sèvis dantè w yo, men AmeriHealth Caritas Florida gendwa peye pou kèk kalite sèvis dantè. Tablo ki anba a ap ede w konprann ki plan ki peye pou sèvis yo.

Kalite sèvis dantè:	Plan swen dantè a ap peye pou li:	Plan medikal la ap peye pou li:
Sèvis dantè	Li peye lè w al kay dantis ou oswa kay ijyenis dantè w	Li peye lè w al kay doktè w oswa kay enfimyè w
Sèvis dantè ki planifye nan yon lopital oswa nan yon sant chirijikal	Li peye pou sèvis dantè lè se dantis ou ki ba w yo	Li peye pou doktè, enfimyè, lopital ak sant chirijikal
Vizit lopital pou yon pwoblèm dantè	<i>Li pa peye</i>	Li peye
Medikaman sou preskripsyon pou yon vizit pou swen dantè oswa pou yon pwoblèm dantè	<i>Li pa peye</i>	Li peye
Transpò pou ale kote w ap jwenn sèvis dantè oswa pou ale nan randevou w yo	<i>Li pa peye</i>	Li peye

Kontakte ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** pou l ede w resevwa sèvis sa yo.

Ki sa m ap gen pou m peye?

Ou ka gen pou peye pou randevou oswa pou sèvis plan an pa peye pou yo. Yon sèvis plan an peye pou li se yon sèvis nou gen obligasyon bay anba pwogram Medicaid la. Tout sèvis ki mansyone nan ti liv sa a se sèvis plan an peye pou yo. Sonje, menm si plan an peye pou yon sèvis, sa pa vle di w ap bezwen l. Kidonk, ou ka gen pou peye pou sèvis la si nou pa t apwouve l davans.

Si w resevwa yon bòdwo nan men yon pwofesyonèl sante, rele ekip sèvis pou manm yo. Pa peye bòdwo a toutotan ou poko pale sa ak nou. Nou pral ede w.

Sèvis pou timoun yo⁴

Nou dwe bay manm ki gen ant 0 ak 20 an tout sèvis ki nesèsè pou rezon medikal. Lalwa mande sa. Sa konsa menm si nou pa peye pou yon sèvis oswa si sèvis la gen yon limit. Depi sèvis pitit ou bezwen an se yon sèvis ki nesèsè pou rezon medikal, sèvis la:

- Pa gen yon montan maksimòm; oswa
- Pa gen limit sou kantite tan li ka dire a, tankou yon kantite èdtan oswa yon kantite jou maksimòm.

Pwofesyonèl sante w la ka bezwen mande nou yon otorizasyon anvan li bay pitit ou sèvis la. Rele ekip sèvis pou manm yo si w vle konnen ki jan w ka mande sèvis sa yo.

⁴ Yon lòt non yo bay yo se “Tès depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt yon fason ki peryodik” (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, oswa “EPSDT”).

Sèvis kote se sistèm peman pou sèvis Medicaid ki peye pou yo men se pa AmeriHealth Caritas Florida ki peye pou yo

Pwogram sistèm peman pou sèvis Medicaid la responsab pou peye pou sèvis sa yo olye se AmeriHealth Caritas Florida ki peye pou yo:

- Analiz konpòtmantal.
- Pwogram ranbousman sètifye County Health Department (CHD).
- Egzanpsyon pou sèvis lakay ak sèvis kominotè nan kad bidjè endividyèl pou moun ki gen andikap devlopmantral (iBudget).
- Egzanpsyon pou sèvis lakay ak sèvis kominotè pou moun ki gen dizotonomi familyal.
- Medikaman pou faktè emofili.
- Sèvis nan etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap entelektyèl (ICF/IID)
- Pwogram ranbousman lekòl sètifye Medicaid (MCSM)
- Egzanpsyon modèl pou sèvis lakay ak sèvis kominotè
- Sèvis odisyon pou tibebe ki fèk fèt
- Swen pwolonje pedyatrik ki preskri
- Pwogram ranbousman konte pou abi sibstans

Paj Entènèt ajans sa a bay detay sou chak sèvis ki mansyone anwo a ak sou fason pou jwenn sèvis sa yo: http://ahca.myflorida.com/Medicaid/Policy_and_Quality/Policy/Covered_Services_HCBS_Waivers.shtml.

Objeksyon moral oswa relijye

Si nou pa peye pou yon sèvis pou yon rezon moral oswa relijye, n ap fè w konnen nou pap peye pou sèvis la. Nan ka sa a, ou dwe rele fonksyonè eta a ki responsab enskripsyon yo nan 1-877-711-3662 (TTY 1-866-467-4970). Fonksyonè ki responsab enskripsyon yo ap ede w jwenn yon pwofesyonèl sante pou sèvis sa yo.

Seksyon 11: Enfòmasyon ki itil konsènan avantaj ou yo

Fason pou chwazi yon pwofesyonèl swen sante primè (Primary Care Provider, PCP)

Si w gen Medicare, tanpri rele nimewo ki sou kat idantifikasyon Medicare w la pou jwenn enfòmasyon sou PCP ou.

Youn nan premye bagay w ap gen pou fè yo lè ou enskri nan plan nou an se chwazi yon PCP. Li kapab yon doktè, yon enfimyè pratisyèn oswa yon asistan medikal. Ou pral kontakte PCP ou pou pran yon randevou pou jwenn sèvis tankou egzamen woutin, piki (vaksinasyon) oswa tretman lè ou malad. Epitou, PCP ou pral ede w jwenn swen nan men lòt pwofesyonèl sante oswa espesyalis. Sa rele **refere** yon pasyan. Ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou chwazi PCP ou.

Ou ka chwazi yon PCP diferan pou chak manm fanmi w oswa ou ka chwazi yon sèl PCP pou tout fanmi w. Si w pa chwazi yon PCP, n ap chwazi youn pou ou e pou fanmi w.

Ou ka chanje PCP w nenpòt lè. Pou chanje PCP w, rele ekip sèvis pou manm yo.

Fason pou chwazi yon PCP pou pitit ou

Ou ka chwazi yon PCP pou bebe w anvan l fèt. Nou ka ede w fè sa si w rele ekip sèvis pou manm yo. Si w pa chwazi yon PCP anvan nesans bebe w, n ap chwazi youn pou ou. Si w ta renmen chanje PCP bebe w, ban nou yon kouffil.

Li enpòtan pou w chwazi yon PCP pou pitit ou pou asire w li ale kay doktè chake ane pou egzamen sante l yo. Tout timoun ki gen ant 1 ak 20 an sipoze al kay doktè pou egzamen sante sa yo. Se egzamen regilye ki fèt pou ede w e pou ede PCP pitit ou konnen ki jan pitit ou ye ak ki jan kwasans li ap mache. Epitou, pitit ou ka resevwa piki (vaksinasyon) nan vizit sa yo. Vizit sa yo ka ede w dekouvri kèk pwoblèm e yo ka ede pitit ou rete an sante.⁵

Ou ka mennen pitit ou kay yon pedyat, yon doktè sante familyal oswa yon lòt pwofesyonèl sante.

Ou pa bezwen pou yo refere w pou yon vizit woutin pou timoun. Epitou, ou pa p gen pou peye pou vizit sa yo.

Swen nan men espesyalis ak rekòmandasyon

Pafwa, ou ka bezwen al kay yon pwofesyonèl sante ki pa PCP w pou yon pwoblèm sante, yon blesi oswa yon maladi espesyal. Pale sa ak PCP w dabò. Se PCP w ki pral rekòmande w yon **espesyalis**. Yon espesyalis se yon pwofesyonèl sante ki travay nan yon domèn swen sante an patikilye.

Si w gen yon jesyonè dosye, pa bliye fè l konnen tout rekòmandasyon ou jwenn yo. Jesyonè dosye w pral travay ak espesyalis la pou l ede w jwenn swen.

Dezyèm opinyon

Ou gen dwa pou resevwa yon **dezyèm opinyon** konsènan swen w yo. Sa vle di ou gen dwa pou pale ak yon lòt pwofesyonèl sante pou konnen sa l panse de swen w yo. Dezyèm pwofesyonèl sante sa a pral ba w opinyon pa l la. Sa ka ede w deside si yon sèvis oswa yon tretman patikilye bon pou ou. Ou ka jwenn yon dezyèm opinyon san w pa peye anyen pou sa.

PCP w, jesyonè dosye w oswa ekip sèvis pou manm yo ka ede w jwenn yon pwofesyonèl sante k ap ka ba w yon dezyèm opinyon. Ou ka chwazi nenpòt nan pwofesyonèl sante nou yo. Si w pa ka jwenn yon pwofesyonèl sante nan rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an, n ap ede w jwenn yon lòt pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo nou an. Si w bezwen al kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an pou jwenn dezyèm opinyon an, nou dwe ba w yon otorizasyon pou sa dabò.

⁵ Pou jwenn plis enfòmasyon sou tès depistaj ak sou evalyasyon yo rekòmande pou timoun yo, tanpri gade dokiman ki gen tit “Recommendations for Preventative Pediatric Health Care – Periodicity Schedule” sou **Periodicity Schedule (aap.org)**.

Swen rapid

Swen rapid se pa menm bagay ak swen ijans. Ou bezwen swen rapid lè w bezwen yon tretman pou yon blesi oswa yon maladi sou 48 èdtan. Byenke sante w oswa lavi w pa an danje, ou pa ka tann jiskaske PCP w disponib oswa biwo PCP a fèmen.

Si w bezwen swen rapid lè biwo yo fèmen, lèfini ou pa rive jwenn PCP w, tanpri rele liy asistans enfimyè nou an nan **1-855-398-5615**, 24 sou 24, 7 sou 7.

Epitou, ou ka jwenn sant swen rapid ki pi pre w la sou sit Entènèt nou an nan adrès **www.amerihealthcaritasfl.com**. Telemedsin (kominike ak yon pwofesyonèl sante nan videyo oswa nan telefòn san w pa ale nan biwo li) ka yon opsyon pou ou tou. Ale sou sit Entènèt nou an oswa rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** pou jwenn plis enfòmasyon sou sa.

Swen lopital

Si w bezwen al lopital pou yon randevou, pou yon operasyon oswa pou yon ospitalizasyon, se PCP w ki pral pran dispozisyon pou sa. Nou sipoze otorize sèvis lopital yo anvan w ale, sof nan ka ijans. Nou pap peye pou okenn sèvis lopital toutotan nou pa otorize yo alavans, depi se pa yon ijans.

Si w gen yon jesyonè dosye, I ap travay avè w ak pwofesyonèl sante w pou w ka resevwa sèvis ou bezwen yo lè w retounen lakay ou apre w te lopital.

Swen ijans

Yon **ijans** medikal se yon sitiyasyon kote ou tèlman malad oswa ou tèlman blese, si w pa jwenn yon èd medikal tousuit, lavi w oswa sante w ap an danje. Men kèk egzanp:

- Zo kase.
- Senyen san rete.
- Ou ansent, lèfini ou nan tranche oubyen w ap senyen.
- Difikilte pou respire.
- Pa kapab wè, bouje oswa pale bridsoukou.

Sèvis ijans se sèvis ou jwenn lè w malad anpil oswa lè w blese grav. Sèvis sa yo la pou ede w rete an vi oswa pou anpeche eta w vin pi rèd toujou. Yo konn bay jan de sèvis sa yo nan yon sal ijans.

Si eta sante w grav, rele 911 oswa ale nan sant ijans ki pi pre w la tousuit. Ou ka ale nan nenpòt lopital oswa sant ijans. Si w pa fin konnen si se yon ijans, rele PCP w. PCP w pral di w sa pou w fè.

Li pa nesèsè pou lopital la oswa pou sant ijans lan fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an ni pou I nan zòn sèvis nou an. Mete sou sa, ou pa oblije jwenn yon otorizasyon alavans pou jwenn swen ijans oswa pou sèvis ou te resevwa nan yon sal ijans pou trete pwoblèm sante w la.

Si w gen yon ijans pandan w pa nan zòn kote w rete a, jwenn swen medikal ou bezwen yo. Veye pou rele ekip sèvis pou manm yo lè w ka fè sa pou fè nou konn sa.

Fason pou jwenn medikaman sou preskripsyon

Nou peye pou anpil diferan medikaman sou preskripsyon. Nou gen yon lis medikaman nou peye pou yo. Nou rele l **lis medikaman prefere yo**. W ap jwenn lis sa a sou sitwèb nou an https://ahca.myflorida.com/Medicaid/Prescribed_Drug/pharm_thera/pdf/PDL.pdf. Eitou, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn lis sa a.

Nou peye pou **medikaman mak** ak **medikaman jenerik**. Medikaman jenerik yo gen menm engredyan ak medikaman mak yo, lèfini yo konn pi bon mache pase medikaman mak yo. Yo travay menm jan. Pafwa, li ka nesèsè pou nou otorize yon medikaman mak anvan w ka jwenn medikaman sou preskripsyon w lan.

Nou gen famasi ki fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Ou ka al chèche medikaman sou preskripsyon w yo nan nenpòt famasi ki fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Pa bliye pote kat idantifikasyon plan w lan lè w pral nan famasi a.

Lis medikaman nou peye pou yo a ka chanje detanzantan, men n ap fè w konn sa.

Enfòmasyon sou famasi espesyalize

AmeriHealth Caritas Florida chwazi PerformSpecialty® pou bay manm yo sèvis famasi espesyalize. Se PerformSpecialty ki pral bay manm yo medikaman sou preskripsyon espesyalize. Medikaman espesyalize se yon seri medikaman ki koute chè anpil e ki la pou trete yon seri pwoblèm sante ki konplèks. Yon moun bezwen plis sipò pou l ka itilize yo kòm sadwa.

Si se nan yon lòt famasi ki fè pati rezo a ou te konn jwenn yon medikaman espesyalize, n ap voye medikaman sou preskripsyon w lan bay PerformSpecialty pou li ka remèt ou li si w ta bezwen l pi devan.

Si w dakò ak chwa sa a, ou pa bezwen fè anyen.

Si w pito al nan yon lòt famasi oswa si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis famasi pou manm yo nan **1-855-371-3963**. Li disponib 24 sou 24, 7 sou 7.

Sèvis sante konpòtmantal

Gen de lè ou ka bezwen pale ak yon terapet oswa ak yon konseye pwofesyonèl, pa egzanp si w gen jan de santiman sa yo oswa si w rankontre jan de pwoblèm sa yo:

- Toujou santi w tris.
- Pa anvi fè aktivite ou te konn renmen fè yo.
- Santi ou pa vo anyen.
- Difikilte pou dòmi.
- Pa gen apeti.
- Abi alkòl oswa dwòg.
- Pwoblèm nan maryaj ou.
- Pwoblèm pou leve pitit.

Nou peye pou anpil diferan kalite sèvis sante konpòtmantal ki ka ede w jere pwoblèm ou rankontre yo. Ou ka rele yon pwofesyonèl sante konpòtmantal pou pran randevou. Pou jwenn yon pwofesyonèl sante konpòtmantal, ou ka:

- Rele ekip sèvis sante konpòtmantal pou manm yo nan **1-855-371-3967 (TTY 1-888-877-5378)**.
- Konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante nou an.
- Ale sou sit Entènèt nou an pou chèche yon pwofesyonèl sante konpòtmantal nan adrès **www.amerhealthcaritasfl.com/member/eng/find-provider/index.aspx**.

Gen moun pou ede w 24 sou 24, 7 sou 7. Ou pa bezwen okenn rekòmandasyon nan men PCP w pou sèvis sante konpòtmantal.

Si w anvi fè tèt ou oswa lòt moun mal, rele 911. Ou ka ale nan sal ijans oswa nan sant estabilizasyon kriz ki pi pre w la, menm si li pa nan zòn sèvis nou an. Kou w yon kote an sekirite, rele PCP w si w ka fè sa. Kontakte pwofesyonèl sante w la sou 24 a 48 èdtan. Si w resevwa swen ijans deyò zòn sèvis la, n ap pran dispozisyon pou transfere w nan yon lopital oswa nan yon etablisman sante ki fè pati rezo plan nou an kou eta w vin estab.

Pwogram rekonpans pou manm yo

Nou bay kèk pwogram pou ede w rete an sante e pou ede w viv yon fason ki pi bon pou sante w (tankou pou pèdi pwa oswa pou sispann fimèn). Nou rele yo **pwogram konpòtmantal ki bon pou lasante**. Ou ka jwenn rekonpans lè w patisipe nan pwogram sa yo. Plan nou an bay pwogram sa yo:

Pwogram konpòtman ki bon pou lasante

- **Sispann fimèn:** Kanpe fimèn pa fasil. Nou ka ede w kanpe. Lè ou enskri epi ou patisipe nan evalyasyon risk inisyèl la, w ap jwenn yon kat kado \$10. Epi tou, w ap jwenn patch nikotin san preskripsyon, pastiy ak chiklè san w pa peye pou sa. Bagay sa yo gendwa ede w lè ou gen gwo anvi fimèn. Ou ka jwenn yon kat kado \$10 lè w patisipe nan sesyon an gwoup ak nan seminè pou ede w kanpe. Lè ou fini pwogram nan, depi ou voye sètifika achèvmàn w lan bay AmeriHealth Caritas Florida, w ap jwenn yon kat kado \$30.
- **Pwogram pou pèdi pwa:** Ou ka gen posiblite resevwa kèk rekonpans nan pwogram pou pèdi pwa nou an. Ou ka jwenn yon kat kado \$10 si w al kay pwofesyonèl swen sante primè w (primary care provider, PCP) pou pale avè l sou kesyon pèdi pwa a depi w gen yon endis mas kòporèl (body mass index, BMI) ki nan 35 oswa plis. Ou kapab resevwa plis kat kado toujou lè w al kay yon dyetetisyen oswa kay yon konseye sou nitrisyon, oswa lè w fè suivi kay PCP w la. Si w rete nan pwogram nan pandan twa mwa, lèfini ou resi bese BMI ou, ou ka jwenn yon kat kado \$20. PCP w la sipoze siyen fòm akonplisman w lan anvan w retounen l bay AmeriHealth Caritas Florida.
- **Pwogram retablisman anba abi alkòl ak lòt sibstans:** Abi alkòl oswa abi sibstans ka nui sante fizik ou ak sante mantal ou anpil. Nou ka ede w pote laviktwè sou pwoblèm sa a. N ap voye yon kat kado \$10 ba w pa lapòs lè w enskri nan yon pwogram retablisman. Yon jesyonè swen ap ede w patisipe nan yon gwoup sipò lokal. Ou ka jwenn plizyè kat kado \$10 lè w rete kèk tan sa w pa ni bwè ni pran dwòg. Ou ka jwenn premye a apre 30 jou ak dezyèm nan apre 90 jou. Annapre, ou ka jwenn yon kat kado \$20 si w rete 180 jou san w pa ni bwè ni pran dwòg.

- **Pwogram konpòtman ki bon pou lasante pandan yon peryòd limite:** Nou bay pwogram konpòtman ki bon pou lasante siplemantè pandan yon peryòd limite chak ane. Ou sipoze ranpli yon fòm achèvmman ki gen yon dat limit pou w ka enskri nan jan de pwogram sa yo. W ap jwenn fòm achèvmman sa a sou sitwèb nou an. Se pou w sonje dat limit sa yo ki enpòtan lè ou voye fòm yo tounen bay AmeriHealth Caritas Florida pou w ka patisipe nan pwogram sa yo. Ou menm (oswa pitit ou) ka enskri nan plizyè pwogram konpòtman ki bon pou lasante (depi ou kalifye) epi ou ka resevwa yon rekonpans maksimòm \$50 pou chak pwogram nan ane a. Se yon sèl fwa nan ane a ou menm (oswa pitit ou) ka enskri nan chak pwogram konpòtman ki bon pou lasante.

Se pou w sonje ou pa ka transfere rekonpans sa yo. Si w kite plan nou an pou plis pase 180 jou, ou gendwa pa jwenn rekonpans ou. Si w gen kesyon oswa si w vle enskri nan nenpòt nan pwogram sa yo, tanpri rele nou nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** oswa ale sou sitwèb nou an sou **www.amerihealthcaritasfl.com**.

Pwogram jesyon maladi

Nou gen yon seri pwogram espesyal k ap ede w si w gen youn nan pwoblèm sante sa yo.

- **Kansè:** Pwogram oto-jesyon pou kansè nou an ka ede manm yo ki gen kansè pou yo gen mwens strès, pou yo jere doulè yo e pou yo travay pou gen pi bon mòd devi yo ka genyen an.
- **Dyabèt:** Pwogram dyabèt nou an aprann patisipan yo fason pou yo jere dyabèt la ak pwoblèm sante ki mache avè l yo. Sa gen ladan l fason pou manje manje ki bon pou sante w, fè egzèsis, siveye nivo sik ou nan san w, pran medikaman, ak fè sa ki nesesè pou gen mwens chans pou sibi konplikasyon oswa lòt pwoblèm sante.
- **Opresyon:** Pwogram opresyon nou an la pou manm ki ta renmen konnen ki fason yo ka kontwòle opresyon yo a ak ki sa yo ka fè pou santi yo mye. Sa gen ladan l aprann ki jan pou w kreye yon ekip sipò pou jere opresyon w lan, pou pran medikaman pou opresyon yo kòm sadwa e pou adopte abitud k ap bon pou sante w.
- **Maladi kadyovaskilè (cardiovascular disease, CVD)/ipètansyon:** Pwogram CVD/ipètansyon nou an aprann patisipan yo ki jan yo ka adopte yon mòd devi ki bon pou sante kè yo. Sa gen ladan l fason pou desann ipètansyon yo ak sa pou yo fè pou yo gen mwens chans pou gen yon kriz kadyak, yon stwòk, ensifizans kadyak ak lòt konplikasyon.
- **Sante konpòtmantal:** Si w gen difikilte akòz abi opyoyid, AmeriHealth Caritas Florida pèmèt ou jwenn sèvis pou moun ki gen pwoblèm abi sibstans. Sa gen ladan l tretman opyoyid espesyalize pou manm yo. Nou pral ede w konnen ki sèvis ou bezwen, tankou detoksifikasyon lopital oswa lakay ou, tretman asiste ak medikaman pou soulaje sentòm ou ka sibi akòz sevraj la, konsèy pwofesyonèl ak sèvis sipò nan men moun ki menm jan avè w. Apre sa, nou pral ede w jwenn yon pwofesyonèl ak/oswa yon etablisman sante k ap ede w atenn objektif ou yo. Nou pral kontinye suiv pwogrè w ap fè yo, n ap egzamine plan swen w lan e n ap ede w jwenn resous k ap ede w nan kèlkeswa domèn ou bezwen yo. Ou ka rele ekip sèvis sante konpòtmantal pou manm yo nan **1-855-371-3967**. Ou ka jwenn nimewo sa a tou nan do kat idantifikasyon w lan anba “Behavioral Health”. W ap jwenn yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante konpòtmantal sou sit Entènèt nou an nan adrès **www.amerihealthcaritasfl.com/member/eng/find-provider/index.aspx**.

- Bwonkonemopati kwonik obstriktif (chronic obstructive pulmonary disease, COPD): Pwogram COPD nou an aprann patisipan yo ki jan pou yo jere pwoblèm sante yo e li ede yo pote chanjman nan mòd devi yo pou yo pi byen jere COPD yo e pou amelyore kalite lavi yo.
- Kesyon ki gen rapò ak fen lavi w, tankou enfòmasyon sou enstriksyon medikal alavans. Pi bon fason pou asire w y ap respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, se ekri yo. Ou ka telechaje yon fòm sou www.floridahealthfinder.gov/reports-guides/advance-directives.aspx.

Pwogram amelyorasyon kalite

Nou vle w jwenn bonjan swen sante. Nou bay yon seri pwogram siplemantè pou amelyore swen w resevwa yo. Men pwogram sa yo:

1. Pwogram pou timoun yo

Pwogram byennèt ak enfòmasyon jeneral ki ka ede w kenbe pitit ou an sante, depi nesans li jis li rive nan laj 5 an. Sèvis kominotè sa yo gen enfòmasyon sou bonjan abitud manje, vaksen, bay tete ak egzamen sante ki enpòtan pou timoun yo.

2. Vyolans nan fanmi

Sèvis ak pwogram nan men ajans kominotè ki ka ede w si w bezwen èd oswa enfòmasyon sou vyolans nan fanmi an.

3. Prevansyon gwosès

Sèvis ak enfòmasyon ki ka reponn kesyon w yo oswa ede w pou w pa ansent san w pa t vle sa.

4. Gwosès ak planing

Enfòmasyon al resous kominotè pou ede w lè w ansent oswa lè w bezwen enfòmasyon sou planing.

5. Sèvis pou kòmanse lavi a an sante

Enfòmasyon sou sèvis ki disponib pou ede fi ki ansent yo ak tibebe yo, ansanm ak sèvis k ap ankouraje w resevwa swen prenatal bonè pou w ka akouche yon bebe ki an sante.

6. Evalyasyon ak konsèy an rapò ak alimantasyon nan kad swen perinatal pou fi ak timoun

Enfòmasyon ak sèvis k ap ede w rete an sante, tankou enfòmasyon ak konsèy sou alimantasyon y ap bay fi, ni pou yo menm, ni pou bebe yo, pandan ak apre gwosès la.

7. Pwogram sante konpòtmantal

Kominikasyon ak sèvis pou moun ki ka bezwen yon evalyasyon ak yon tretman pou bezwen yo nan domèn sante konpòtmantal.

Ou gen dwa tou pou fè nou konnen ki chanjman ou panse nou ta dwe pote.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwogram amelyorasyon kalite nou yo oswa pou ban nou kèk sijesyon, rele ekip sèvis pou manm yo.

Seksyon 12: Avantaj ki mache ak plan w lan: sèvis asistans medikal jere

Tablo ki anba yo mansyone sèvis medikal plan nou an peye pou yo. Pa bliye, ou ka bezwen yon rekòmandasyon nan men PCP w oswa yon otorizasyon nan men nou anvan w al nan randevou w la oswa anvan w itilize yon sèvis. Sèvis yo dwe nesesè pou rezon medikal pou nou ka peye pou yo⁶.

Ka gen kèk sèvis nou pa peye pou yo, men Medicaid peye pou yo. Pou konnen ki sa avantaj sa yo ye, rele liy asistans Medicaid la nan **1-877-254-1055**. Si w bezwen transpò pou jwenn sèvis sa yo, nou ka ede w. Ou ka rele nan **1-855-371-3968** pou pran randevou pou yon sèvis transpò.

Si gen chanjman nan sèvis plan an peye pou yo oswa si gen lòt chanjman ki afekte w, n ap fè w konn sa alekri omwen 30 jou anvan dat chanjman an sipoze fèt la.

Si w gen kesyon sou sèvis medikal nou peye pou yo, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo.

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis nan yon etablisman pou moun ki gen adiksyon	Sèvis sa yo la pou ede moun ki gen pwoblèm adiksyon ak dwòg oswa ak alkòl e ki bezwen ospitalizasyon.	Selon sa ki nesesè pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Wi
Sèvis alèji	Sèvis pou trete pwoblèm sante tankou estènnye oswa iritasyon sou po a ki pa parèt akòz yon maladi.	Nou peye pou analiz san oswa tès po pou alèji ki nesesè pou rezon medikal, epi nou peye pou jiska 156 dòz piki kont alèji pa ane.	Non
Sèvis transpò nan anbilans	Sèvis anbilans yo la lè w bezwen swen ijans, pou yo mennen w lopital, oswa lè w bezwen yon sipò espesyal, lè yo transfere ant plizyè etablisman sante.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non: transpò atè a ann ijans pou yo mennen w lopital oswa pou yon sipò espesyal, lè yo transfere ant plizyè etablisman sante

⁶ Ou ka jwenn yon definisyon sou sa ki nesesè pou rezon medikal nan http://ahca.myflorida.com/medicaid/review/General/59G_1010_Definitions.pdf.

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis detoksifikasyon anbilatwa	Sèvis yo bay moun k ap sibi sentòm sevraj akòz yon adiksyon ak dwòg oswa ak alkòl san yo pa al lopital.	Selon sa ki nesesè pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Wi
Sèvis nan yon sant chirijikal anbilatwa	Operasyon ak lòt pwosedi yo fè nan yon etablisman ki pa yon lopital (anbilatwa).	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi: pwosedi kosmetik sèlman
Sèvis anestezi	Sèvis pou anpeche w santi okenn doulè pandan yon operasyon oswa pandan yon lòt pwosedi medikal.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non
Sèvis swen asiste	Sèvis pou ede adilt yo (ki gen 18 an oswa plis) fè aktivite yo bezwen fè chak jou yo e pou ede yo pran medikaman yo.	Nou peye pou 365/366 jou sèvis chak ane, selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi
Sèvis evalyasyon sante konpòtmantal	Sèvis yo itilize pou idantifye yon pwoblèm sante mantal oswa yon pwoblèm abi sibstans.	Selon sa ki nesesè pou rezon medikal, nou peye pou: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon inisyèl chak ane • Yon dezyèm evalyasyon chak ane • Jiska 150 minit evalyasyon eta sante konpòtmantal ki kout (pa plis pase 30 minit nan yon sèl jou) 	Non
Sèvis konplemantè pou sante konpòtmantal.	Sèvis sante konpòtmantal pou timoun (ki gen ant 0 ak 18 an) ki enskri nan yon pwogram DCF.	Nou peye pou 365/366 jou sèvis ki nesesè pou rezon medikal chak ane. Sa gen ladan l terapi, sèvis sipò ak planifikasyon peryòd k ap suiv tretman an.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis kadyovaskilè	Sèvis ki trete kè a ak aparèy sikilasyon an (veso sangen).	Nou peye pou sèvis sa yo, depi doktè w preskri yo, lè yo nesèsè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Tès kè • Pwosedi chirijikal nan kè • Aparèy pou kè a 	Wi: imajeri kadyak radyoloji/nikleyè sèlman
Jesyon dosye sible nan kad sèvis sante pou timoun	Sèvis pou timoun (ki gen ant 0 a 3 an) pou ede yo jwenn swen sante ak lòt sèvis OUBYEN Sèvis pou timoun (ki gen ant 0 ak 20 an) e ki itilize sèvis swen nan yon fwaye akèy medikal	Pitit ou sipoze enskri nan pwogram Early Steps Depatman Sante a (DOH) OUBYEN Pitit ou sipoze resevwa sèvis swen nan yon fwaye akèy medikal	Non
Sèvis chiropratik	Dyagnostik ak tretman manipilatif pou atikilasyon ki pa aliyen kòm sadwa, sitou kolòn vètebral la, ki ka lakòz lòt pwoblèm sante poutèt yo afekte nè yo, mis yo ak ògàn yo.	Nou peye pou sèvis sa yo, selon sa ki nesèsè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • 24 vizit pasyan chak ane, pou chak manm • Radyografi 	Wi: pou moun ki poko gen 21 an
Sèvis klinik	Sèvis swen sante nan yon depatman sante konte a, nan yon sant sante gouvènman federal la kalifye oswa nan yon klinik sante riral.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non
Sèvis nan inite estabilizasyon kriz	Yo bay sèvis sante mantal ijans yo nan yon etablisman ki pa yon lopital nòmal.	Selon sa ki nesèsè pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Non: pou sèvis ijans sèlman. Wi: pou tout lòt sèvis ki pa sèvis ijans.

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis dyaliz	Swen medikal, tès, ak lòt tretman pou ren yo. Sèvis sa a gen ladan l founiti pou dyaliz ak lòt founiti pou trete ren yo.	Nou peye pou sèvis sa yo, si doktè k ap suiv ou a preskri yo, lè yo nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Tretman emodyaliz • Tretman dyaliz peritoneyal 	Non
Ekipman medikal dirab ak sèvis pou founiti medikal	Yo sèvi ak ekipman medikal yo pou jere e pou trete yon pwoblèm sante, yon maladi oswa yon blesi. Yo itilize ekipman medikal dirab yo anpil fwa. Sa gen ladan l chèz woulant, sipò, beki ak lòt bagay ankò. Founiti medikal se bagay ki sipoze sèvi yon sèl fwa. Moun nan sipoze jete yo apre l itilize yo.	Selon sa ki nesesè pou rezon medikal, ka gen limit ki aplike sou sèvis yo e selon laj la. Rele ekip sèvis pou manm yo nan 1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856) pou jwenn plis enfòmasyon.	Wi. Tanpri rele nan 1-855-481-0505 (TTY 711) pou ekipman medikal tankou chèz woulant, atèl, beki, ponp tete lopital ak lòt bagay.
Sèvis entèvansyon bonè	Sèvis pou timoun ki gen ant 0 ak 3 an e ki gen yon reta nan devlopman yo ak lòt pwoblèm sante.	Nou peye pou sèvis ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon inisyal pou tout lavi a (se yon ekip ki dwe fè evalyasyon sa a) • Jiska 3 tès depistaj pa ane • Jiska 3 evalyasyon suivi pa ane • Jiska 2 sesyon fòmasyon oswa sesyon sipò pa semèn 	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis transpò ann ijans	Transpò nan anbilans oswa nan anbilans ayeryèn (elikoptè oswa avyon) pou mennen w lopital akòz yon ijans.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi: pou transpò ijans nan avyon ak nan elikoptè Non: pou transpò atè a ann ijans e pou apèl nan 911 pou jwenn yon transpò
Sèvis evalyasyon ak jesyon	Sèvis kay doktè pou rete an sante e pou evite oswa trete yon maladi.	Nou peye pou sèvis ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon tès depistaj sante pou adilt (egzamen) pa ane • Egzamen sante timoun resevwa yo ap depann de laj yo ak bezwen devlopmantral yo • Yon vizit chak mwa pou moun ki rete nan yon sant swen enfimye • Jiska de vizit kay doktè chak mwa pou adilt pou trete yon maladi oswa yon pwoblèm sante 	Non
Sèvis terapi familyal	Sèvis pou fanmi k ap patisipe nan sesyon terapi ak yon pwofesyonèl sante mantal.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non
Sèvis gastwo-entestinal	Sèvis pou trete pwoblèm sante oswa maladi ki gen rapò ak lestomak la oswa ak aparèy dijestyon an.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non
Sèvis jenito-irinè	Sèvis pou trete pwoblèm sante oswa maladi ki gen rapò ak ògàn jenital yo oswa ak aparèy irinè a.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis terapi an gwoup	Sèvis pou yon gwoup moun k ap patisipe nan sesyon terapi ak yon pwofesyonèl sante mantal.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non
Sèvis odisyon	Tès, tretman ak founiti pou odisyon pou dyagnostike oswa trete pwoblèm odisyon. Sa gen ladan l aparèy pou ede w tandè ak reparasyon aparèy sa yo.	Nou peye pou tès odisyon ak sèvis ki vin apre yo, depi doktè w preskri yo, lè yo nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Enplan kokleyè • Yon nouvo aparèy pou tandè pou chak zòrèy, yon fwa chak 3 an • Reparasyon 	Non
Sèvis sante lakay	Sèvis enfimye ak asistans medikal yo ba w lakay ou pou ede w jere yon pwoblèm sante, yon maladi oswa yon blesi, oswa pou ede w refè annapre.	Nou peye pou sèvis sa yo lè yo nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Jiska 4 vizit pa jou pou benefisyè ki ansent yo e pou benefisyè ki gen ant 0 ak 20 an • Jiska 3 vizit pa jou pou tout lòt benefisyè yo 	Wi
Sèvis ospis	Swen medikal, tretman ak sèvis sipò afektif pou moun ki gen yon maladi tèminal oswa ki pa gen anpil tan ki rete pou yo viv, pou yo ka alèz e pou yo pa gen doulè. Sèvis sipò sa yo disponib pou manm fanmi yo e pou moun k ap pran swen yo tou.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal. Ou ka gen yon responsablite pasyan pou sèvis ospis, kit ou rete lakay ou, kit ou rete nan yon etablisman, kit ou rete nan yon etablisman swen enfimye.	Wi
Sèvis terapi endividyèl	Sèvis pou moun k ap patisipe nan sesyon terapi endividyèl ak yon pwofesyonèl sante mantal.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis lopital pandan pasyan an entène	Swen medikal ou resevwa pandan ou lopital. Sa gen ladan l tès, medikaman, terapi ak tretman, vizit doktè ak ekipman yo itilize pou trete w.	Nou peye pou sèvis sa yo pasyan an resevwa lè li entène lopital, selon laj li ak sitiyasyon an, lè yo nesèsè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Jiska 365/366 jou pou benefisyè ki gen ant 0 ak 20 an • Jiska 45 jou pou tout lòt benefisyè yo (nou peye pou plis jou nan sitiyasyon ijans) 	Wi
Sèvis tegimantè	Sèvis pou dyagnostike oswa pou trete yon pwoblèm sante oswa yon maladi nan po a.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Wi: pwosedi kosmetik sèlman
Sèvis laboratwa	Sèvis pou analize san an, pipi a, dlo nan bouch ak lòt bagay ki sot nan kò a pou detekte yon pwoblèm sante oswa yon maladi.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non
Sèvis medikal nan kad akèy nan fwaye	Sèvis k ap ede timoun ki gen pwoblèm sante e ki abite nan yon fwaye akèy.	Depatman timou ak fanmi an sipoze responsab pou timoun nan.	Non
Sèvis tretman asiste ak medikaman	Sèvis pou ede moun ki gen pwoblèm adiksyon ak dwòg.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non
Sèvis jesyon medikaman	Sèvis pou ede moun konprann fason pou yo pran medikaman e pou ede yo fè bon chwa nan domèn sa a.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non
Sèvis nan pwogram ospitalizasyon pasyèl pou sante mantal	Tretman yo bay 4 èdtan pa jou oswa plis, plizyè jou chak semèn, pou moun k ap retabli anba yon maladi mantal.	Selon sa ki nesèsè pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Non
Jesyon dosye sible nan kad sante mantal	Sèvis pou ede moun ki gen maladi mantal jwenn èd medikal ak swen sante konpòtmantal.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis evalyasyon ak entèvansyon mobil pou kriz	Yon ekip pwofesyonèl sante k ap bay sèvis sante mantal nan sitiyoasyon ijans. Yo konn al lakay moun nan pou sa.	Selon sa ki nesese pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Non
Sèvis newoloji	Sèvis pou dyagnostike oswa pou trete yon pwoblèm sante oswa yon maladi nan sèvo a, nan kolòn vètebral la oswa nan sistèm nève a.	Nou peye pou li selon sa ki nesese pou rezon medikal.	Non
Sèvis transpò san pa gen ijans	Transpò pou ale nan randevou medikal ou yo e pou retounen lakay ou annapre. Sa ka fèt nan bis, nan yon kamyonèt ki ka transpòte moun ki andikape, nan taksi oswa nan lòt kalite veyikil.	Nou peye pou sèvis sa yo pou benefisyè ki pa gen transpò yo: <ul style="list-style-type: none"> • Vwayaj ki pa fèt nan eta a • Transfè ant plizyè lopital oswa etablisman sante • Eskòt lè sa nesese pou rezon medikal 	Non: Tanpri rele 1-855-371-3968 (TTY 711) pou pran randevou pou yon sèvis transpò si sitiyoasyon an pa ijan.
Sèvis nan yon etablisman swen enfimye	Swen medikal oswa swen enfimye ou resevwa pandan w rete nan yon etablisman swen enfimye. Ou gendwa rete nan etablisman sa a pou yon reyabilitasyon akoutèm oswa alontèm.	Nou peye pou 365-366 jou nan ane a pou sèvis nan yon etablisman swen enfimye selon sa ki nesese pou rezon medikal. Gade enfòmasyon sou responsablite pasyan an pou ko-peman pou chanm nan ak manje a.	Wi

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis ègoterapi	Ègoterapi gen ladan l tretman k ap ede w fè bagay ou bezwen fè chak jou yo, tankou ekri, manje ak itilize bagay ki nan kay la.	Nou peye pou sèvis sa yo pou timoun ki gen ant 0 ak 20 an e pou adilt, selon sa ki nesèsè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon inisyal pa ane • Jiska 210 minit tretman pa semèn • Yon evalyasyon inisyal pou chèz woulant chak 5 ane Nou peye pou sèvis sa yo pou moun tout laj, selon sa ki nesèsè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Evalyasyon suivi pou chèz woulant, youn lè yo livre l la ak yon lòt 6 mwa annapre 	Wi
Sèvis operasyon nan bouch	Sèvis pou rache dan e pou trete lòt pwoblèm sante oswa maladi nan bouch ak nan kavite bouch la.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Wi: pwosedi kosmetik sèlman
Sèvis òtopedik	Sèvis pou dyagnostike oswa pou trete yon pwoblèm sante oswa yon maladi nan zo oswa nan atikilasyon.	Nou peye pou li selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Non
Sèvis lopital pandan pasyan an pa entène	Swen medikal ou resevwa pandan ou lopital san w pa rete lannuit. Sa gen ladan l tès, medikaman, terapi ak tretman, vizit doktè ak ekipman yo itilize pou trete w.	Nou peye pou sèvis ijans selon sa ki nesèsè pou rezon medikal.	Wi: selon pwosedi a

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis jesyon doulè	Tretman pou doulè ki dire anpil tan e ki pa amelyore apre yo bay pasyan an lòt sèvis.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal. Ka gen kèk limit selon sèvis la.	Wi
Sèvis fizyoterapi	Fizyoterapi gen ladan l egzèsis, detire ak lòt tretman pou ede kò w vin pi djanm e pou ede w santi w mye apre yon blesi oswa yon maladi, oswa akòz yon pwoblèm sante.	Nou peye pou sèvis sa yo pou timoun ki gen ant 0 ak 20 an e pou adilt, selon sa ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon inisyal pa ane • Jiska 210 minit tretman pa semèn • Yon evalyasyon inisyal pou chèz woulant chak 5 ane Nou peye pou sèvis sa yo pou moun tout laj, selon sa ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Evalyasyon suivi pou chèz woulant, youn lè yo livre l la ak yon lòt 6 mwa annapre 	Wi
Sèvis podyatri	Swen medikal ak lòt tretman pou pye yo.	Nou peye pou sèvis sa yo selon sa ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Jiska 24 vizit kay doktè pa ane • Swen pou pye e pou zong • Radyografi ak lòt imajeri pou pye, cheviy ak pati enferyè janm nan • Operasyon nan pye, nan cheviy ak nan pati enferyè janm nan 	Non
Sèvis medikaman sou preskripsyon	Sèvis sa a la pou medikaman doktè w oswa yon lòt pwofesyonèl sante preskri w.	Nou peye pou sèvis sa yo selon sa ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon rezèv medikaman ki ka dire jiska 34 jou pou chak preskripsyon • Nouvo medikaman w al chèche yo lè medikaman w yo fini, selon preskripsyon an 	Konsilte lis medikaman prefere yo sou Entènèt nan adrès www.amerihealthcaritasfl.com

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis enfimyè prive	Sèvis yon enfimyè bay lakay moun nan depi moun nan gen ant 0 ak 20 an e li bezwen swen toutan.	Nou peye pou sèvis sa yo selon sa ki nesesè pou rezon medikal: • Jiska 24 èdtan chak jou	Wi
Sèvis lopital sikyatrik espesyalize	Sèvis sante mantal ijans yo bay nan yon etablisman ki pa yon lopital nòmal.	Selon sa ki nesesè pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Non pou sèvis ijans sèlman. Wi pou tout lòt sèvis ki pa sèvis ijans.
Sèvis tè sikojijik	Tès yo itilize pou idantifye pwoblèm sante konpòtmantal.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi
Sèvis reyabilitasyon sikososal	Sèvis pou ede moun rekòmanse viv yon fason ki nòmal. Sa gen ladan l aktivite yo bezwen fè chak jou, tankou fè manje, jere lajan ak fè travay nan kay la.	Nou peye pou sèvis sa yo selon sa ki nesesè pou rezon medikal: • Jiska 480 èdtan pa ane	Non
Sèvis radyoloji ak medsin nikleyè	Sèvis ki gen imajeri, tankou radyografi, imajeri ak rezonans mayetik (MRI) oswa tomodynamometri (CAT scan). Sa gen ladan l radyografi pòtab tou.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi: pou eskàn CT, MRI, MRA, PET ak imajeri kadyak nikleyè Non: pou radyografi ak radyografi pòtab lè se yon pwofesyonèl sante ki patisipe nan rezo a ki fè l
Sèvis nan yon sant swen entansif perinatal rejyonal	Sèvis yo bay ki ki ansent yo ak tibebe ki fèk fèt yo nan lopital ki gen yon sant swen espesyal pou jere pwoblèm sante ki grav yo.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis repwodiksyon	Sèvis pou fi ki ansent yo oswa pou fi ki ta renmen ansent yo. Sa gen ladan l sèvis planing k ap bay medikaman ak founiti kontrasepsyon pou ede w planifye konbyen moun w ap gen nan fanmi w.	Nou peye pou sèvis planing familyal ki nesese pou rezon medikal. Ou ka jwenn sèvis ak founiti sa yo nan men pwofesyonèl sante Medicaid ou a. Li pa nesese pou l fè pati plan nou an. Ou pa bezwen okenn otorizasyon alavans pou jan de sèvis sa yo. Sèvis sa yo gratis. Sèvis sa yo volontè e yo konfidansyèl, menm si w poko gen 18 an.	Non
Sèvis respiratwa	Sèvis pou trete pwoblèm sante oswa maladi ki gen rapò ak poumon yo oswa ak aparèy respiratwa a.	Nou peye pou sèvis ki nesese pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Tès respiratwa • Pwosedi chirijikal respiratwa • Jesyon aparèy respiratwa 	Wi
Sèvis inaloterapi	Sèvis pou benefisyè ki gen ant 0 ak 20 an pou ede yo respire pandan y ap resevwa yon tretman pou yon pwoblèm sante oswa yon maladi respiratwa.	Nou peye pou sèvis ki nesese pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon inisyal pa ane • Yon nouvo evalyasyon pou terapi chak 6 mwa • Jiska 210 minit tretman terapi pa semèn (maksimòm 60 minit pa jou) 	Wi
Oto-èd/sèvis nan men moun ki menm jan ak pasyan an	Sèvis pou ede moun k ap retabli anba yon adiksyon oswa anba yon maladi mantal.	Selon sa ki nesese pou rezon medikal e selon sa nou rekòmande.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis terapetik espesyalize	Sèvis yo bay timoun ki gen ant 0 ak 20 an e ki gen yon maladi mantal oswa yon pwoblèm abi sibstans.	Nou peye pou sèvis ki nesesè pou rezon medikal: <ul style="list-style-type: none"> • Evalyasyon • Sèvis nan kad akèy nan fwaye • Sèvis lakay an gwoup 	Non
Sèvis òtofofoni	Sèvis ki gen tès ak tretman pou ede w pale oswa vale pi byen.	Nou peye pou sèvis sa yo ki nesesè pou rezon medikal pou timoun ki gen ant 0 ak 20 an: <ul style="list-style-type: none"> • Aparèy ak sèvis kominikasyon • Jiska 210 minit tretman pa semèn • Yon evalyasyon inisyal pa ane Nou peye pou sèvis sa yo ki nesesè pou rezon medikal pou adilt: <ul style="list-style-type: none"> • Yon evalyasyon kominikasyon chak 5 ane 	Wi
Sèvis nan pwogram sikyatrik pandan pasyan an entènè nan tout eta a	Sèvis pou timoun ki gen yon maladi mantal ki grav e ki bezwen yon tretman nan yon etablisman sante.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal pou timoun ki gen ant 0 ak 20 an.	Wi
Sèvis terapi sante konpòtmantal kote pasyan an rete a	Sèvis yon ekip bay timoun ki gen ant 0 ak 20 an e ki gen pwoblèm sante konpòtmantal pou yo pa oblije entènè nan yon lopital oswa nan yon lòt etablisman sante.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Non
Sèvis grèf	Sèvis ki gen tout operasyon ak tout swen anvan ak apre operasyon an.	Nou peye pou li selon sa ki nesesè pou rezon medikal.	Wi

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis aparèy pou ede w wè	Aparèy pou ede w wè se linèt, lantiy kontak ak pwotèz (fo) je.	Nou peye pou sèvis sa yo ki nesesè pou rezon medikal lè doktè w preskri yo: <ul style="list-style-type: none"> • De pè linèt pou timoun ki gen ant 0 ak 20 an • Yon monti linèt chak dezan epi de lantiy kontak chak 365 jou pou adilt ki gen 21 an oswa plis • Lantiy kontak • Pwotèz je 	Non
Sèvis swen je	Sèvis pou teste e pou trete pwoblèm sante ak maladi nan je.	Nou peye pou sa si gen rezon medikal ki fè sèvis yo nesesè	Non
Egzanpsyon ko-peman	Ou pa p gen okenn ko-peman sou okenn nan sèvis plan sante w yo	Tout sèvis ki mache ak yon obligasyon ko-peman anba règ 59G-1.056, FAC	Non

Avantaj ki mache ak plan w lan: avantaj siplemantè

Avantaj siplemantè se yon seri pwodui oswa sèvis anplis nou ba w gratis. Rele ekip sèvis pou manm yo pou mande l ki fason ou ka resevwa avantaj siplemantè.

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Akiponkti	Yon tretman yo itilize pou soulaje doulè w.	Yon maksimòm 12 vizit chak ane pou manm ki gen doulè egi ak doulè kwonik.	Non
Sèvis odisyon pou adilt	Sèvis odisyon pou adilt yo gen ladan yo aparèy pou ede w tande.	Yon aparèy pou ede w tande ak yon evalyasyon chak de ane.	Wi
Sèvis vizyon pou adilt	Sèvis vizyon pou adilt yo gen ladan yo linèt ak lantiy kontak.	Yon egzamen je pa ane, yon rezèv lantiy kontak pou sis mwa ak yon preskripsyon, yon pè linèt pa ane.	Wi
Sèvis evalyasyon	Evalyasyon apwofondi pou pwoblèm abi sibstans.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
	Tès sikolojik yo itilize pou idantifye pwoblèm sante konpòtmantal.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Wi
Sèvis/tretman yo bay lajounen pou sante konpòtmantal	Tretman yo bay lajounen pou bezwen sante konpòtmantal ki gen rapò ak aktivite moun nan dwe fè chak jou yo.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal. Pasyan an dwe patisipe yon fason ki aktif nan jesyon dosye a; pou adilt ki gen 21 an oswa plis.	Non
	Sèvis gadri, adilt.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal. Pasyan an dwe patisipe yon fason ki aktif nan jesyon dosye a; pou adilt ki gen 21 an oswa plis.	Non
Sèvis tès depistaj pou sante konpòtmantal	Evalyasyon ak tès depistaj pou pwoblèm sante konpòtmantal ak abi sibstans.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Sèvis medikal pou sante konpòtmantal (konvèsasyon)	Konvèsasyon ak yon pwofesyonèl medikal sou sante mantal ou ak/oswa sou bezwen w yo nan domèn abi sibstans.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis medikal pou sante konpòtmantal (jesyon medikaman)	Sèvis ak yon pwofesyonèl medikal ki ka sèvi ak medikaman pou trete pwoblèm sante mantal ak abi sibstans.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Sèvis medikal pou sante konpòtmantal (tès depistaj pou dwòg)	Tès depistaj pou alkòl ak lòt dwòg atravè echantyon pipi.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Ekipman byometrik	Ou ka mande ekipman medikal pou soutni sante w: <ul style="list-style-type: none"> • Monitè/Brasa presyon ateryèl • Balans 	Yon brasa presyon ateryèl dijital chak twazan. Yon balans chak twazan. Pou manm yo ki nan yon pwogram jesyon swen.	Non
Sèvis telefòn selilè	Avantaj sa a ka ede w kenbe kontak ak AmeriHealth Caritas Florida oswa ak pwofesyonèl sante w yo pou w ka rete an sante.	Yon smatfòn; yon kantite minit ak done Entènèt chak mwa; yon kantite mesaj tèks san limit; yon kantite apèl san limit lè w ap rele ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo. (Youn pou chak fwaye, pou manm ki gen 18 an oswa plis). Gen kèk limitasyon ki aplike selon enstriksyon FCC yo.	Non
Chiropratik	Sèvis ak tretman nan men yon pwofesyonèl chiropratik.	24 vizit siplemantè, pou yon total 48 vizit pa ane.	Non
Konpòtman ak konesans grasa òdinatè	Sèvis sante ak konpòtman, tankou evalyasyon ak terapi nan yon gwoup, oswa ak fanmi w, oswa sesyon envidyèl ak yon pwofesyonèl sante mantal pandan w gen yon maladi fizik.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
	Entèkansyon sante ak konpòtman fanmi an (san pasyan an pa la)	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis doula	Sèvis pandan gwosès la nan men yon pwofesyonèl ki fòme pou l ede w akouche e pou bay manm ki ansent yo sipò ak enfòmasyon.	Vizit san limit pou manm ki ansent yo:	Non, men yon rekòmandasyon nesèsè nan men pwogram matènite Bright Start® la
Twous zouti pou prevansyon grip/pandemi	Ou ka mande yon twous zouti pou grip/pandemi ki gen yon seri atik ki itil pou pran swen tèt ou.	Yon twous pou prevansyon grip/pandemi gen plizyè kach-ken, yon tèmomèt dijital oral ak dezenfektan pou men. Gen yon limit sis twous chak ane; ou bezwen yon referans nan men jesyonè swen w.	Non
Repa yo voye lakay - Jeneral	Si w fè pati yon pwogram kesyon swen ki kalifye, ou ka resevwa repa lakay ou.	Pou manm yo ki ranpli kondisyon nesèsite medikal pwogram nan. Jiska de repa chak jou pou 30 jou. Ou ka resevwa sèvis yo pou plis tan toujou si w jwenn apwobasyon direktè medikal la pou sa.	Non
Repa yo voye lakay pou manm ki nan yon gwosès ak gwo risk	Ou ka mande pou yo voye repa lakay ou si pwofesyonèl sante w panse gwosès ou se yon gwosès ki mache ak gwo risk.	Jiska de repa pa jou pandan 30 jou. Se manm ki nan yon gwosès ak gwo risk e ki ranpli kondisyon plan an bay sou sèvis ki nesèsè pou rezon medikal sèlman ki ka resevwa sèvis sa a.	Wi
Repa yo voye lakay apre yo egzeyate pasyan an	Ou ka mande pou yo voye repa lakay ou apre w soti nan yon etablisman sante.	Jiska de repa pa jou pandan yon maksimòm sèt jou pou manm ki fèk soti lopital yo akòz yon pwoblèm sante medikal. Yo gendwa pwolonje sèvis sa a si direktè medikal la otorize sa.	Wi

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Sèvis enfimyè/èd sante lakay	Sèvis ki ka ede w fè aktivite ou bezwen fè chak jou yo, tankou benyen, met rad sou ou ak manje.	Jiska 48 vizit pou chak gwosès pou yon èd sante lakay. Se manm ki nan yon gwosès ak gwo risk e ki ranpli kondisyon plan an bay sou sèvis ki nesesè pou rezon medikal sèlman ki ka resevwa sèvis sa a, lèfini yo bezwen yon preskripsyon doktè a pou sa.	Wi
Vizit lakay nan men yon travayè sosyal klinik	Sèvis pou bay sipò ak enfòmasyon k ap ede fi ki nan yon gwosès ak gwo risk pou yo amelyora kalite lavi yo.	Yon maksimòm 24 vizit pa ane pou manm ki nan yon gwosès ak gwo risk, lèfini yo bezwen yon preskripsyon doktè a pou sa.	Wi
Èd pou jwenn yon kay	Èd pou manm ki nan yon gwosès ak gwo risk pou yo jwenn resous kominotè k ap ede yo jwenn yon kote pou yo rete.	Èd pou jwenn resous kominotè k ap ede w jwenn yon kote pou w rete ak altènativ nan domèn sa a. Maksimòm \$500 pou tout lavi a pou jwenn yon altènativ nan domèn lojman pandan yon peryòd tranzisyon. Se sèlman manm ki gen yon gwosès ak gwo risk e ki pa gen kote pou yo rete ki ka benefisye yon asistans finansye.	Wi
Tretman entansif san pasyan an pa entènè	Sèvis tretman san pasyan an pa entènè nan yon pwogram pou abi sibstans ki gen reyinyon twa jou pa semèn pandan twazèdtan chak jou.	Nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesesè pou rezon medikal • 25 sesyon chak ane pou adilt ki gen 21 an oswa plis	Wi
Masoterapi	Terapi pou tretman doule a. Leplisouvan, se avèk men l ak dwèt li terapet la fè masaj la.	Yon maksimòm 12 vizit chak ane pou masaj medikal nan men yon masoterapet oswa yon chiropraktè ki fè pati rezo a.	Yon otorizasyon alavans nesesè pou yon fizyoterapet. Otorizasyon alavans lan pa nesesè pou yon chiropraktè.

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Repa lè ou itilize yon transpò san ijans nan menm jounen an	Sèvis sa a ranbouse w pou sa repa yo koute lè w gen pou soti lakay ou pou ale nan yon randevou medikal.	Gen yon limit \$50 pa jou ak yon maksimòm \$250 pou ane a.	Wi
Founiti medikal	Founiti medikal se bagay ki sipoze sèvi yon sèl fwa. Moun nan sipoze jete yo apre l itilize yo.	Ka gen kèk limit selon sèvis la.	Wi
	Pwodui pou enkontinans	200 pa mwa. Ou ka itilize nenpòt konbinezon kòd sa yo, men pou yon maksimòm 200 inite.	Wi: ou bezwen yon rekòmandasyon jesyon dosye
Sèvis lakay ki gen rapò ak sante	Sèvis netwayaj tapi ki ede adilt yo mete opresyon yo sou kontwòl	De netwayaj tapi pou manm yo ki gen 21 lane oswa plis, pou yon maksimòm \$200 chak ane. Manm nan dwe aktiv nan jesyon swen an. Manm nan dwe resevwa sèvis la nan men yon konpayi ki sou lis konpayi ki apwouve yo.	Wi
Tretman asiste ak medikaman	Yon pwogram anba lisans ki bay medikaman pou soulaje sentòm sevraj ki parèt akòz dwòg oswa alkòl, ansanm ak konsèy pwofesyonèl pou bay pasyan an sipò.	San limit.	Non
Sikonsizyon tibebe	Yon operasyon ou gen posiblite fè pou tigason w ki fèk fèt la.	Li disponib pandan w lopital toujou ak kay pwofesyonèl sante w la sou 90 jou apre nesans lan.	Wi, si bebe a gen plis pase 90 jou
Konsèy an rapò ak alimantasyon	Sèvis sa a ba w enfòmasyon sou manje ki bon pou w yo selon eta sante w. Sèvis sa yo ka ede fè bon chwa lè w ap achte manje e yo ka aprann ou fèk fason pou w prepare manje sa yo lakay ou.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Ègoterapi	Sèvis ègoterapi pou adilt.	Yon evalyasyon inisyèl ak yon nouvo evalyasyon chak ane. Jiska sèt inite tretman pa semèn.	Wi
Medikaman/ founiti san preskripsyon	Sèvis sa a pèmèt ou jwenn founiti sante ak bagay tankou aspirin, vitamin, atik premye sekou ak medikaman pou tous la.	\$25 chak mwa, pou chak fwaye. Manm nan ka achte pwodui ki apwouve yo sèlman.	Non
Fizyoterapi	Sèvis fizyoterapi pou adilt.	Yon evalyasyon ak yon nouvo evalyasyon chak ane. Jiska sèt tretman terapi pa semèn.	Wi
Vizit prenatal/ perinatal	Vizit pandan gwosès la anvan ak apre akouchman an.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Wi
Vizit swen primè (adilt ki pa ansent yo)	Vizit kay PCP w.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Inaloterapi	Sèvis inaloterapi pou adilt.	Yon evalyasyon ak yon nouvo evalyasyon chak ane. Yon vizit inaloterapi pa jou.	Non
Òtofofi	Sèvis òtofofi pou adilt.	Yon vizit evalyasyon chak ane.	Non, pou evalyasyon an
Kou natasyon (pou anpeche moun neye)	Kou pou aprann timoun naje e pou montre yo ki jan pou yo rete an sekirite bò dlo.	Nan chak mwa avril, ap gen yon peryòd enskripsyon ouvè pou jiska 1000 timoun. N ap anonse peryòd enskripsyon ouvè a nan ti liv pou manm yo, sou sit Entènèt plan an ak nan lèt nou voye pa lapòs. N ap peye jiska \$200 pou chak timoun pou yon ajans oswa pou yon enstriktè sètifye plan an apwouve.	Wi

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Terapi (atistik)	Aktivite kreyatif, tankou desen ak penti, nan kad tretman w lan.	Maksimòm sèt sesyon chak ane san pasyan an pa entène lopital, pou moun ki gen 21 an oswa plis.	Wi
Terapi (monte cheval)	Monte cheval ak yon pwofesyonèl sante konpòtmantal nan kat tretman w lan.	Maksimòm twa sesyon chak ane san pasyan an pa entène lopital, pou manm ki gen yon twoub abi sibstans oswa yon maladi kwonik e ki patisipe nan jesyon dosye, pou moun ki gen 21 an oswa plis.	Wi
Terapi (gwoup)	Terapi pou yon gwoup moun ak yon pwofesyonèl sante mantal.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Terapi (endividyèl/familyal)	Fòmasyon ak sèvis edikasyon sou fason pou jere pwoblèm sante mantal k ap andikape manm nan.	San limit, nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal	Non
Terapi (ti bèt)	Pwofesyonèl ki sètifye pou jere bèt ak ti bèt yo pou ede w nan kad tretman w oswa terapi w	Vizit san limit pou adilt ki gen 21 lane oswa plis e ki anba jesyon swen. Sèvis la limite pou objektif reyabilitasyon sèlman. Se yon pwofesyonèl ki sètifye pou jere bèt oswa ki jwenn yon lisans nan men komite Art Therapies Credentials la ki pou bay sèvis la.	Wi
Sèvis terapi sante konpòtmantal kote pasyan an rete a	Sèvis yon ekip bay moun ki gen pwoblèm sante konpòtmantal pou yo pa oblije entène nan yon lopital oswa nan yon lòt etablisman sante.	Nou peye pou sèvis yo selon sa ki nesèsè pou rezon medikal: 2 vizit kay chak pwofesyonèl sante chak ane pou adilt ki gen 21 an oswa plis	Non
Jesyon dosye sible	Sèvis sa a ede w jwenn sèvis swen sante ak sante konpòtmantal.	San limit. Plan an peye si sa nesèsè pou rezon medikal, pou adilt ki gen 21 lane oswa plis.	Non

Sèvis	Deskripsyon	Sa nou peye pou li ak limit (si w resevwa sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo AmeriHealth Caritas Florida la, ou ka gen pou peye pou sèvis sa a)	Otorizasyon alavans
Pwogram titè ak sipò pou elèv K-12/GED	Ou ka jwenn yon titè ak sipò pou tè la pou jwenn yon diplòm GED	Pwogram misyon GED a bay resous ak titè pou ede manm yo jwenn yon diplòm ekivalans jeneral (GED). Pwogram nan enskri manm yo nan kou, li gen kote pou pase tè yo, li enskri manm yo epi li ede yo fikse objektif yo. Pwogram nan peye pou sa egzamen an (yo) koute pou tout matyè yo. Li disponib pou manm yo ki gen ant 16 ak 50 lane. Manm nan dwe jwenn yon referans nan men yon anplwaye plan sante a.	Non
Vaksen (TDaP)	Yon vaksen pou ede fi ki ansent yo rete an sante pandan gwosès yo.	Yon vaksen pou chak gwosès.	Non
Vaksen (grip)	Yon vaksen pou ede w gen mwens chans pou w pran grip la.	Yon vaksen chak ane pou chak manm	Non
Vaksen (zona (saranpyon – zostè))	Yon vaksen pou ede w gen mwens chans pou w pran zona.	Manm ki adilt ki te gen saranpyon, selon sa doktè a mande	Non
Vaksen (nemoni (nemokòk))	Yon vaksen pou ede w gen mwens chans pou w pran nemoni.	De vaksen pou tout adilt ki gen 65 an oswa plis e pou tout manm ki gen ant 21 ak 64 an e ki gen yon pwoblèm sante patikilye, selon pwogram vaksinasyon Sant antipwazon an (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) ki anvigè a. Moun nan sipoze tann omwen ennan ant chak vaksen.	Non
Egzonerasyon ko-peman	Ou pap gen okenn ko-peman sou sèvis ou ka resevwa yo anba plan sante a.	Tout sèvis ki mache ak yon ko-peman selon règ 59G-1.056, FAC.	Non

Seksyon 13: Satisfaksyon manm yo

Plent, doleyans ak apèl plan yo

Nou ta renmen pou w santi w satisfè ak nou ansanm ak swen ou resevwa yo nan men pwofesyonèl sante nou yo. Si nou menm oswa pwofesyonèl sante nou yo fè yon bagay ki pa satisfè w, fè nou konn sa tousuit. Sa gen ladan l si w pa dakò ak yon desizyon nou te pran.

Sa w kapab fè:		Sa nou pral fè:
Si w pa satisfè ak nou oswa ak pwofesyonèl sante nou yo, ou gen posiblite depoze yon plent .	<p>Ou ka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rele nou nenpòt lè. 1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856) 	<p>Nou pral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eseye rezoud pwoblèm ou sou 1 jou biznis.
Si w pa satisfè ak nou oswa ak pwofesyonèl sante nou yo, ou gen posiblite depoze yon doleyans .	<p>Ou ka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri nou oswa rele nou nenpòt lè. • Rele nou pou mande plis tan pou rezoud doleyans ou si w panse sa te ka ede w. <p>AmeriHealth Caritas Florida P.O. Box 7368 London, KY 40742</p> <p>1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)</p>	<p>Nou pral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Egzamine doleyans ou epi voye yon lèt ba w pou fè w konnen ki desizyon nou pran sou 90 jou. <p>Si nou bezwen plis tan pou rezoud doleyans lan, men sa n ap fè:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voye ba w yon lèt k ap esplike w pou ki rezon nou bezwen plis tan e k ap fè w konnen ki dwa ou genyen si w pa dakò.
Si w pa dakò ak yon desizyon nou te pran konsènan sèvis ou yo, ou gen posiblite mande yon apèl .	<p>Ou ka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri nou oubyen rele nou epi ekri nou annapre, sou 60 jou apre dat nou te pran desizyon an sou sèvis ou yo. • Mande pou toujou resevwa sèvis ou yo sou 10 jou apre dat ou te resevwa lèt nou an, si sa nesesè. Gen kèk règ ki ka aplike. <p>AmeriHealth Caritas Florida P.O. Box 7368 London, KY 40742</p> <p>1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)</p>	<p>Nou pral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voye yon lèt ba w sou 5 jou biznis pou fè w konne nou te resevwa apèl ou a. • Ede w ranpli fòm ki nesesè yo. • Egzamine apèl ou epi voye yon lèt ba w pou reponn ou sou 30 jou.

	Sa w kapab fè:	Sa nou pral fè:
<p>Si w panse tann ou bezwen tann 30 jou te ka mete sante w an danje, ou gen posiblite mande yon apèl akselere, oswa yon apèl “rapid”.</p>	<p>Ou ka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekri nou oubyen rele nou sou 60 jou apre dat nou te pran desizyon an sou sèvis ou yo. <p>AmeriHealth Caritas Florida P.O. Box 7368 London, KY 40742</p> <p>1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)</p>	<p>Nou pral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ba w yon repons sou 48 èdtan apre nou resevwa demann ou an. • Rele w nan menm jou a si nou pa dakò pou n di ou bezwen yon apèl rapid epi voye yon lèt ba w sou 2 jou.
<p>Si w pa dakò ak desizyon nou te pran konsènan apèl la, ou gen posiblite mande yon odisyon ekitab nan men Medicaid.</p>	<p>Ou ka:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voye yon lèt bay biwo odisyon ekitab yo nan Ajans pou administrasyon swen sante a (Agency for Health Care Administration Office of Fair Hearings). • Mande nou yon kopi dosye medikal ou. • Mande pou toujou resevwa sèvis ou yo sou 10 jou apre dat ou te resevwa lèt nou an, si sa nesesè. Gen kèk règ ki ka aplike. <p><i>**Ou sipoze fini pwosesis apèl la anvan w ka benefisyè yon odisyon ekitab nan men Medicaid.</i></p>	<p>Nou pral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ba w transpò pou w ale nan odisyon ekitab Medicaid la, si sa nesesè. • Rekòmanse ba w sèvis ou yo si leta dakò avè w. <p>Si w te kontinye resevwa sèvis yo, lèfini desizyon final la pa dakò avè w, nou gendwa mande w peye pou sèvis sa yo.</p>

Apèl plan rapid

Si nou refize demann ou fè pou yon apèl rapid, n ap sèvi ak delè nòmal la, sètadi 30 jou, pou apèl ou a. Si w pa dakò ak desizyon nou te pran pou n pa ba w yon apèl rapid, ou ka rele nou pou depoze yon doleyans.

Odisyon ekitab nan men Medicaid (pou benefisyè Medicaid yo)

Pou mande yon odisyon ekitab nenpòt lè jiska 120 jou apre w resevwa yon avi sou yon desizyon pou yon apèl plan, ou ka rele oswa ekri nan adrès sa a:

Agency for Health Care Administration
Medicaid Fair Hearing Unit
P.O. Box 60127
Fort Myers, FL 33906

1-877-254-1055 (nimewo apèl gratis)

1-239-338-2642 (faks)

MedicaidFairHearingUnit@ahca.myflorida.com

Si w mande yon odisyon ekitab pa ekri, tanpri bay enfòmasyon sa yo:

- Non w.
- Nimewo manm ou.
- Nimewo idantifikasyon Medicaid ou.
- Yon nimewo telefòn pou nou kontakte w oswa pou nou kontakte reprezantan w.

Ou ka voye enfòmasyon sa yo tou si w genyen yo:

- Rezon ki fè ou panse nou ta dwe chanje desizyon an.
- Sèvis ou panse ou bezwen an(yo).
- Nenpòt enfòmasyon medikal pou kore demann nan.
- Moun ki pou ede w jere odisyon ekitab la.

Lè Ajans lan resevwa demann odisyon ekitab ou a, l ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen li resevwa demann sa a. Yon moun ki responsab odisyon yo e ki travay pou eta a pral egzamine desizyon nou te pran an.

Si w se yon benefisyè Title XXI MediKids, ou pa gen posiblite mande yon odisyon ekitab.

Egzamen eta a (pou benefisyè MediKids yo)

Lè w mande yon egzamen, yon moun ki responsab odisyon yo e ki travay pou eta a pral egzamine desizyon nou te pran an pandan apèl plan an. Ou ka mande eta a egzamine dosye a nenpòt lè jiska 30 jou apre w resevwa avi a. **Ou sipoze fini ak pwosesis apèl la dabò.**

Pou mande eta a egzamine dosye w, ou ka rele oswa ekri nan adrès sa a:

Agency for Health Care Administration
P.O. Box 60127
Fort Myers, FL 33906

1-877-254-1055 (nimewo apèl gratis)

1-239-338-2642 (faks)

MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com

Lè Ajans lan resevwa demann ou a, l ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen li resevwa demann sa a.

Pou benefisyè Medicaid yo kontinye resevwa avantaj yo

Si sèvis ou t ap resevwa yo sipoze vin mwens, si yo sipoze sispann oswa si yo sipoze anile, ou gen dwa pou toujou resevwa sèvis sa yo jiskaske w resevwa yon desizyon final nan kad **apèl plan** an oswa nan kad **odisyon ekitab Medicaid** la. Si w kontinye resevwa sèvis ou yo, pap gen chanjman nan sèvis sa yo jiskaske w resevwa yon desizyon final.

Si w kontinye resevwa sèvis yo, lèfini desizyon nou an pa dakò avè w, nou gendwa mande w peye pou pri sèvis sa yo. Nou pap retire avantaj Medicaid ou yo nan men w. Nou pa gen dwa pou n mande yon fanmi w oswa reprezantan legal ou peye pou sèvis yo.

Pou kontinye resevwa sèvis ou yo pandan apèl la oswa pandan odisyon ekita la, ou dwe depoze apèl la epi mande kontinye resevwa sèvis ou yo nan delè sa a:

- 10 jou apre w resevwa yon avi sou yon desizyon defavorab pou avantaj (Notice of Adverse Benefits Determination, NABD), oswa, si dat sa a tonbe pi ta,
- Nan premye jou sèvis ou yo sipoze diminye, sispann oswa fini nèt, oswa anvan dat sa a.

Seksyon 14: Dwa w yo antanke manm

Antanke moun k ap benefisye Medicaid e antanke manm plan nou an, ou gen yon seri dwa. Ou gen dwa pou:

- Yo trete w avèk respè ak politès.
- Yo toujou konsidere epi respekte diyite w ak vi prive w.
- Resevwa yon repons ki rapid e ki itil lè w poze kesyon oswa lè w fè demann.
- Konnen kiyès k ap ba w sèvis medikal ak kiyès ki responsab swen w yo.
- Konnen ki sèvis ki disponib pou manm yo, tankou si gen sèvis entèprèt ki disponib pou moun ki pa pale anglè.
- Konnen ki règ ak ki lwa ki sipoze dirije konpòtman w.
- Jwenn enfòmasyon ki fasil pou konprann sou dyagnostik ou, epi pale yon fason ki ouvè sou tretman ou bezwen an, diferan tretman ak lòt opsyon ou ka chwazi yo, risk yo, ak fason tretman sa yo pral ede w.
- Patisipe nan chwa yo avèk pwofesyonèl sante w konsènsan swen sante w yo, tankou dwa pou refize yon tretman, sof si lalwa mande yon lòt bagay.
- Resevwa tout enfòmasyon ki disponib yo sou lòt fason ou ka peye pou swen sante w yo.
- Konnen si pwofesyonèl sante a oswa etablisman sante a aksepte tarif Medicare asiyen an.
- Jwenn enfòmasyon sou sa yon sèvis gendwa koute w anvan w resevwa sèvis la.
- Resevwa yon kopi tout bòdwo epi jwenn espikasyon sou kòb yo mande sou li a.
- Jwenn yon tretman medikal oswa yon èd espesyal pou moun ki andikape, kèlkeswa ras ou, peyi kote w soti a, reliyon w, andikap ou oswa kote w jwenn kòb pou peye a.
- Resevwa yon tretman pou yon ijans sante ki t ap vin pi mal si w pa t resevwa tretman sa a.
- Konnen si tretman medikal la pral sèvi pou yon etid rechèch medikal epi aksepte oswa refize patisipe nan jan de etid rechèch sa yo.

- Depoze yon plent lè yo pa respekte dwa w yo.
- Mande opinyon yon lòt doktè lè w pa dakò ak sa doktè w di a (dezyèm opinyon medikal).
- Resevwa yon kopi dosye medikal ou epi mande yo ajoute oswa korije enfòmasyon ki sou dosye w la, si sa nesesè.
- Yo respekte konfidansyalite dosye medikal ou epi pou yo pataje l sèlman lè lalwa mande sa oswa si w bay otorizasyon w pou sa.
- Deside ki jan ou ta renmen pou yo pran desizyon medikal ki afekte w si w pa ta ka pran yo poukont ou (dokiman enstriksyon medikal alavans).
- Depoze yon doleyans pou nenpòt bagay, depi se pa yon desizyon plan an pran konsènan sèvis ou yo.
- Fè apèl pou yon desizyon plan an pran konsènan sèvis ou yo.
- Resevwa sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati plan nou an (ki deyò rezo a) si nou pa ka jwenn yon pwofesyonèl sante ki fè pati plan nou an.
- Pale lib sou swen sante w yo ak sou sa ki trakase w san w pa sibi move konsekans pou sa.
- Egzèse dwa w yo lib san w pa sibi move tretman nan men plan an ni nan men pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a.
- Resevwa swen san w pa pè pou moun bare w oswa pou yo fèmen w yon kote pou oblije w fè sa ou pa vle fè, pou disipline w, poutèt sa pi fasil pou yo oswa pou yo fè revanj sou ou.
- Mande epi resevwa yon kopi dosye medikal ou yo, epi mande pou yo modifye yo oswa pou yo korije yo.

Seksyon 15: Responsablite w yo antanke manm

Antanke moun k ap benefisye Medicaid e antanke manm plan nou an, ou gen yon seri responsablite tou. Ou gen responsablite pou:

- Bay enfòmasyon ki kòrèk sou sante w bay plan w ak pwofesyonèl sante w yo.
- Fè pwofesyonèl sante w la konnen nenpòt bagay ki chanje bridsoukou nan eta sante w.
- Pale ak pwofesyonèl sante w la pou byen konprann sa ki dwe fèt ak sa l ap tann nan men w.
- Koute pwofesyonèl sante w, suiv enstriksyon l yo sou swen ou bezwen yo epi poze kesyon.
- Ale nan randevou w yo epi fè pwofesyonèl sante w konnen si w pa ka ale nan yon randevou.
- Aksepte responsablite w pou aksyon w yo si w ta refize yon tretman oswa si w pa ta suiv enstriksyon pwofesyonèl sante w la ba w yo.
- Asire w ou peye pou tout sèvis plan an pa peye pou yo ou ta resevwa.
- Respekte règ ak reglemantasyon etablisman sante a bay sou konpòtman moun yo.
- Trete pèsònèl medikal la ak jesyonè dosye a avèk respè.

- Fè nou konnen nenpòt pwoblèm ou ta rankontre ak pèsònèl medikal la.
- Ale nan sal ijans lan sèlman si se toutbon sitiyasyon an ijan.
- Fè jesyonè dosye w konnen nenpòt chanjman ki fèt nan enfòmasyon w yo (adrès, nimewo telefòn, elatriye).
- Mete sou pye yon plan ijans epi itilize plan sa a si sa nesèsè pou sekirite w.
- Rapòte nenpòt fwod, abi oswa peman eksèsif ou ta remake.

Seksyon 16: Lòt enfòmasyon ki enpòtan

Responsablite pasyan an pou sèvis swen alontèm (LTC) oswa pou sèvis ospis

Si w resevwa sèvis LTC oswa sèvis ospis, ou ka gen pou peye yon “depans pataje” pou sèvis ou yo chak mwa. Yo rele depans pataje sa a “responsablite pasyan an”. Depatman timoun ak fanmi an (Department of Children and Families, DCF) pral voye yon lèt ba w lè ou vin kalifye (oswa pou fè w konnen si gen chanjman ki fèt) pou sèvis LTC oswa sèvis ospis Medicaid. Lèt sa a rele “Avi aksyon sou dosye” oswa “NOCA” (Notice of Case Action). Lèt NOCA a pral fè w konnen dat ou kalifye yo ak kantite kòb ou gen pou peye etablisman an kote ou abite a, si w abite nan yon etablisman, pou depans pataje w la pou sèvis LTC yo oswa sèvis ospis yo.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou responsablite pasyan an, rele DCF nan nimewo gratis **1-866-762-2237** oswa ale sou sit Entènèt DCF la nan <https://www.myflfamilies.com/service-programs/access/medicaid.shtml> (desann nan seksyon Medicaid for Aged or Disabled, epi chwazi dokiman ki gen tit “SSI-Related Fact Sheets”).

Pwoteksyon pou pwofesyonèl sante ki Endyen (IHCO)

Amerendyen yo ak moun natif Alaska yo pa gen pou yo peye okenn depans pataje pou sèvis yo bay oswa yo resevwa nan men yon IHCP oubyen ki rekòmande anba yon sèvis sante sou kontra.

Plan katastwòf pou ka ijans

Yon katastwòf ka rive nenpòt lè. Li enpòtan pou w prepare pou pwoteje tèt ou ak fanmi w. Gen twa bagay ou ka fè pou prepare w pou yon katastwòf. 1) Chèche enfòmasyon. 2) Mete sou pye yon plan. 3) Prepare yon kit. Pou jwenn èd pou mete sou pye plan katastwòf pou ka ijans lan, rele ekip sèvis pou manm yo oswa jesyonè dosye w la. Divisyon Florid pou jesyon ijans yo (Florida Division of Emergency Management) ka ede w mete sou pye plan w lan tou. Ou ka rele li nan **1-850-413-9969** oswa ale sou sit Entènèt li nan adrès www.floridadisaster.org.

Konsèy pou evite fwod ak abi Medicaid:

- PA bay pèsonn enfòmasyon pèsònèl ou yo, tankou nimewo Medicaid ou, sof si se yon pwofesyonèl sante ou fè konfyans.

- Mefye w ak nenpòt moun ki ofri w lajan, ki vle ba w yon sèvis medikal gratis oswa bon mache, oswa ki ofri w yon kado pou jwenn enfòmasyon Medicaid ou yo.
- Fè atansyon ak moun ki vin vizite w lakay ou oswa ki ba w yon kouffil ou pa t mande.
- Fè atansyon ak lyen ki nan mesaj tèks oswa ki nan imèl ou pa t mande, oswa ki sou rezo sosyal yo.

Fwod/abi/peman eksèsif nan pwogram Medicaid

Pou rapòte yon ka fwod ak/oswa abi nan kad pwogram Florida Medicaid la, rele liy asistans gratis pou plent konsomatè yo nan **1-888-419-3456** oswa ranpli fòm plent pou fwod ak abi Medicaid la, ki disponib sou Entènèt nan adrès: <https://apps.ahca.myflorida.com/mpi-complaintform>.

Epitou, ou ka kontakte liy asistans gratis pou fwod AmeriHealth Caritas Florida a nan **1-866-833-9718** rapòte nou dirèkteman nenpòt ka fwod ak abi.

Abi/neglijans/esplwatasyon moun

Pèsonn pa ta dwe janm trete w mal. Li pa janm akseptab pou yon moun frape w oswa pou yon moun fè w pè. Ou ka pale ak PCP w oswa ak jesyonè dosye w sou sa w santi a.

Si w santi yo maltrete w oswa yo neglijè w, ou ka rele liy asistans pou abi yo nan **1-800-96-ABUSE (1-800-962-2873)** oswa nimewo TTY pou moun ki pa tande byen yo, ki se **1-800-955-8771**.

Ou ka rele liy asistans lan tou si w konnen yon lòt moun k ap sibi move tretman.

Vyolans nan fanmi se abi tou. Men kèk konsèy pou rete an sekirite:

- Si w blese, rele PCP w la.
- Si w bezwen swen ijans, rele **911** oswa ale nan lopital ki pi pre w la. Pou jwenn plis enfòmasyon, konsilte seksyon sou swen ijans yo.
- Met sou pye yon plan pou ale yon kote ki gen sekirite (kay yon zanmi oswa yon fanmi).
- Prepare yon ti valiz epi remèt yon zanmi w li pou l kenbe l pou ou.

Si w gen kesyon oswa si w bezwen èd, tanpri rele liy asistans nasyonal pou vyolans nan fanmi an nan nimewo gratis **1-800-799-7233 (TTY 1-800-787-3224)**.

Enstriksyon medikal alavans

Yon **enstriksyon medikal alavans** se yon dokiman ki ekri oswa yon deklarasyon nan bouch pou fè konnen ki jan w ta renmen pou yo pran desizyon medikal si w pa ta ka pran yo poukont ou. Gen moun ki prepare yon dokiman enstriksyon medikal alavans lè yo malad anpil oswa lè yo prèske pa gen tan k rete pou yo viv. Gen lòt moun ki prepare enstriksyon medikal alavans sa yo pandan yo toujou an sante. Ou ka chanje lide epi pote chanjman nan dokiman sa yo nenpòt lè. Nou ka ede w jwenn dokiman sa yo e nou ka ede w konprann yo tou. Yo pa chanje dwa ou genyen pou w benefisye bonjan avantaj swen sante. Sèl objektif yo se fè lòt moun konnen sa w ta renmen si w pa ka pale poukont ou.

1. Testaman devi.
2. Nominasyon yon ranplasan pou swen sante.
3. Don anatomik (ògàn oswa tisi).

Ou ka telechaje yon fòm enstriksyon medikal alavans sou sit Entènèt sa a oswa ou ka rele nan **855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**: <http://www.floridahealthfinder.gov/reports-guides/advance-directives.aspx>.

Asire w yon lòt moun, tankou PCP w, avoka w, yon manm fanmi w oswa jesyonè dosye w, konnen ou gen yon dokiman enstriksyon medikal alavans ak ki kote li ye.

Si lalwa chanje konsènan enstriksyon medikal alavans yo, n ap fè w konn sa sou 90 jou. Ou pa oblije gen yon dokiman enstriksyon medikal alavans si w pa vle sa.

Si pwofesyonèl sante w la pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, ou ka depoze yon plent bay ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)** oswa ou ka depoze yon plent bay Ajans lan nan **1-888-419-3456**.

Fason pou w jwenn plis enfòmasyon

Ou gen dwa pou mande plis enfòmasyon. Rele ekip sèvis pou manm yo oswa mande jesyonè dosye w la ki kalite enfòmasyon ou ka resevwa gratis. Men kèk egzanp:

- Dosye manm ou.
- Yon dokiman ki dekri fason nou travay.
- Pou konpare rezilta nou jwenn selon zouti Healthcare Effectiveness Data and Information Set (HEDIS®) ak lòt plan swen jere Medicaid nan eta a, ale sou ahca.myflorida.com/Medicaid/quality_mc/submission.shtml.

Seksyon 17: Lòt resous

Floridahealthfinder.gov

Ajans lan pran yon angajman nan kad misyon l lan, ki se bay “pi bon swen sante pou tout moun ki abite Florid”. Ajans lan kreye yon sit Entènèt, **www.FloridaHealthFinder.gov**, kote w ap jwenn enfòmasyon sou ajans ki bay swen sante kay pasyan yo, etablisman swen enfimye, etablisman swen asiste, sant chirijikal anbilatwa ak lopital ki nan eta Florid la. W ap jwenn kalite enfòmasyon sa yo sou sit Entènèt la:

- Enfòmasyon ki ajou sou lisans yo.
- Rapò enspeksyon.
- Aksyon lajistis.
- Rezilta sante.
- Pri.
- Mezi pèfòmans.
- Bwochi pou bay konsomatè yo enfòmasyon.
- Testaman devi.
- Evalyasyon pèfòmans nan domèn kalite, tankou rezilta sondaj sou satisfaksyon manm yo.

Ajans lan jwenn enfòmasyon nan men tout plan yo sou diferan mezi pèfòmans ki gen rapò ak nivo kalite manm yo benefisye nan swen plan yo bay yo. Mezi sa yo pèmèt piblik la konprann jis nan ki pwen plan yo rive satisfè bezwen manm yo. Pou wè rapò evalyasyon yo prepare pou plan an, tanpri ale sou <https://www.floridahealthfinder.gov/HealthPlans/Default.aspx>. Ou ka wè enfòmasyon yo pou chak plan oswa ou ka wè yo pou tout plan yo ansanm.

Inite pou lojman granmoun yo

Inite pou lojman granmoun yo (Elder Housing Unit) bay adilt ki aje yo ak lidè kominotè yo enfòmasyon ak yon asistans teknik nan domèn lojman ki bon mache e pou ede yo chwazi yon etablisman swen asiste. Depatman Florid pou afè granmoun yo (Florida Department of Elder Affairs) gen yon sit Entènèt ki prezante yon seri enfòmasyon sou etablisman swen asiste, mezon retrèt, sant gadri pou granmoun ak etablisman swen enfimye nan <http://elderaffairs.state.fl.us/doea/housing.php> e ki gen lyen pou moun jwenn lòt resous nan men gouvènman federal la ak gouvènman eta a.

Enfòmasyon sou MediKids

Pou jwenn enfòmasyon sou pwogram MediKids la, tanpri ale sou: https://ahca.myflorida.com/medicaid/Policy_and_Quality/Policy/program_policy/FLKidCare/MediKids.shtml.

Sant resous pou granmoun ak moun ki andikape yo

Pou jwenn plis enfòmasyon ak èd sou avantaj eta a ak avantaj federal yo, sou pwogram ak sèvis lokal yo, sou sèvis legal ak prevansyon krim, sou planifikasyon revni ak opòtinite edikasyon, ou mèt kontakte Sant resous pou granmoun ak moun ki andikape yo (Aging and Disability Resource Center).

Pwogram endepandan pou sipò konsomatè

Depatman Florid pou Afè Granmoun nan gen yon pwogram endepandan pou sipò konsomatè (Independent Consumer Support Program, ICSP). ICSP a travay ak pwogram Ombudsman pou swen alontèm nan tout eta a (Statewide Long-Term Care, LTC) ak ADRC a ak Ajans lan pou manm LTC yo gen anpil diferan fason pou jwenn enfòmasyon e pou resevwa èd lè yo bezwen sa. Pou jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele liy asistans pou granmoun yo nan **1-800-96-ELDER (1-800-963-5337)** oswa ale sou <http://elderaffairs.state.fl.us/doea/smmcltc.php>.

Seksyon 18: Fòm

TESTAMAN

Nan deklarasyon sa a ki fèt nan _____ jou nan mwa _____ (20__), mwen menm, _____, ak tout volonte m e san pèsòn pa fòse m, mwen fè konnen mwen pa vle pou yo pwolonje lavi mwen yon fason atifisyèl nan sikonstans ki endike anba yo, epi mwen deklare, si mwen vin pa gen kapasite pou m pran desizyon nan nenpòt moman, epi:

_____ (inisyèl) Mwen gen yon pwoblèm sante ki tèminal, oswa

_____ (inisyèl) Mwen gen yon pwoblèm sante ki nan dènnye faz la, oswa

_____ (inisyèl) Mwen nan yon eta vejetatif pèsistan, lèfini doktè prensipal mwen ak yon lòt doktè yo konsilte vin detèmine pa gen okenn pwobabilite medikal ki rezonab pou mwen refè anba pwoblèm sante sa a, mwen mande pou yo pa fè oswa pou yo kanpe tout pwosedi ki la pou pwolonje lavi mwen si pwosedi sa yo ta annik sèvi pou fè m pran plis tan pou m mouri yon fason atifisyèl, epi mwen mande pou yo pèmèt mwen mouri natirèlman e pou yo annik ban mwen medikaman oswa pou yo annik fè pwosedi medikal yo konsidere ki nesèsè pou ban mwen plis konfò oswa pou soulaje mwen anba doulè.

Entansyon mwen se pou fanmi mwen ak doktè mwen respekte deklarasyon sa a, ki se ekspresyon final dwa legal mwen genyen pou m refize yon tretman medikal oswa chirijikal e pou aksepte konsekans ki mache ak refi sa a.

Si yo ta detèmine mwen pa kapab bay konsantman eklere yon fason ki espesifik konsènan pa ban mwen, kanpe oswa kontinye yon pwosedi ki la pou pwolonje lavi mwen, mwen ta renmen nome yon moun pou ranplase k ap aplike dispozisyon ki nan deklarasyon sa a:

Non: _____

Adrès: _____

Telefòn: _____

Mwen konprann tout konsekans deklarasyon sa a ka lakòz, epi mwen gen konpetans emosyonèl ak mantal ki nesèsè a pou m fè deklarasyon sa a.

Enstriksyon siplemantè (fakiltatif):

Siyati temwen yo:

Siyati _____

Non ak lèt ki detache _____

Adrès _____

Telefòn _____

Siyati _____

Non ak lèt ki detache _____

Adrès _____

Telefòn _____

NOMINASYON YON RANPLASAN POU SWEN SANTE

Mwen menm, _____, mwen nome antanke ranplasan pou swen sante mwen, anba lwa Florid S. 765.202:

Non: _____

Adrès: _____

Telefòn: _____

Si ranplasan pou sante mwen pa dispoze, kapab oswa disponib yon fason ki rezonab pou l pran responsablite sa a, mwen nome yon lòt ranplasan pou sante mwen:

Non: _____

Adrès: _____

Telefòn: _____

ENSTRIKSYON POU SWEN SANTE

Mwen otorize ranplasan pou swen sante mwen pou l: (mete inisyal ou nan espas vid ki anba yo)

_____ Resevwa nenpòt nan enfòmasyon sante m yo, kit se sou fòm oral, kit yo anrejistre nan nenpòt fòm oswa fòma, depi se enfòmasyon:

1. Yon pwofesyonèl sante, yon etablisman sante, yon plan sante, yon anplwayè, yon konpayi asirans vi, yon lekòl, yon inivèsite oswa yon swen sante te kreye oswa resevwa; epi
2. Ki gen rapò ak sante oswa eta sante fizik oswa mantal mwen nan pase, kounye a oswa alavni; oswa ki gen rapò ak swen sante mwen resevwa yo; oswa ki gen rapò ak yon peman nan pase, kounye a oswa alavni pou swen sante mwen resevwa yo.

Epitou, mwen otorize ranplasan pou swen sante mwen pou l:

_____ Pran tout desizyon sou swen sante pou mwen. Sa vle di li gen otorite pou l:

3. Bay konsantman eklere, refize bay konsantman oswa retire konsantman pou nenpòt nan swen sante m yo, e sa gen ladan l pwosedi pou pwolonje lavi mwen.
4. Aplike nan non mwen pou prestasyon prive, piblik, gouvènmantal oswa pou veteran k ap redui sa swen sante yo koute.
5. Gen aksè ak enfòmasyon sante m yo ki nesèsè, yon fason ki rezonab, pou ranplasan pou swen sante mwen ka pran desizyon ki gen rapò ak swen sante m yo, e pou l aplike pou prestasyon pou mwen.

6. Decide fè yon don anatomik anba pati V nan chapit 765 nan lwa Florid yo.

Enstriksyon ak restriksyon espesifik:

Pandan mwen gen kapasite pou m pran desizyon, se sa mwen vle a ki konte, lèfini doktè mwen ak pwofesyonèl sante mwen yo dwe esplike m aklè ki plan tretman yo vle aplike oswa ki chanjman yo vle pote nan plan tretman an anvan yo aplike l.

Depi mwen kapab konprann, ranplasan pou swen sante mwen ap kenbe m okouran, yon fason ki rezonab, sou tout desizyon li pran nan non mwen e sou tout sa ki gen rapò avèk mwen.

Si mwen vin pa gen kapasite pou m pran desizyon pi devan, sa pa p afekte nominasyon ranplasan pou swen sante sa a, sof selon dispozisyon ki nan chapit 765 nan lwa Florid yo.

Anba seksyon 765.104 nan lwa Florid yo, mwen konprann mwen kapab revoke oswa chanje nominasyon sa a nenpòt lè pandan mwen gen kapasite pou m fè sa. Pou mwen fè sa, mwen ka:

1. Siyen yon dokiman ki ekri e ki date kote mwen fè konnen mwen gen entansyon pou m chanje oswa pou m revoke nominasyon sa a;
2. Detwi nominasyon sa a fizikman, kit mwen fè l dirèkteman, kit mwen mande yon lòt moun fè l nan prezans mwen e selon enstriksyon m yo;
3. Di yon moun mwen gen entansyon pou m chanje oswa pou m revoke nominasyon sa a; oswa
4. Siyen yon nouvo nominasyon ki diferan nèt ak nominasyon sa a.

Otorite ranplasan pou swen sante mwen genyen an ap antre anvigè lè doktè prensipal mwen detèmine mwen ka kapab pran pwòp desizyon pa m nan domèn swen sante, sof si mwen mete inisyal mwen yo nan youn oswa sou toule de kare ki vin apre yo:

Si mwen mete inisyal mwen yo nan kare sa a [], otorite ranplasan pou swen sante mwen genyen an pou l resevwa enfòmasyon sante m yo antre anvigè tousuit.

Si mwen mete inisyal mwen yo nan kare sa a [], otorite ranplasan pou swen sante mwen genyen an pou l pran desizyon pou mwen antre anvigè tousuit. Anba seksyon 765.204(3) nan lwa Florid yo, nenpòt enstriksyon mwen bay pou yon desizyon sou swen sante, kit se sou fòm oral, kit se alekri, pandan mwen gen kapasite pou m pran desizyon, gen priyorite sou nenpòt enstriksyon oswa desizyon pou swen sante ki soti nan ranplasan mwen e ki depaman ak sa mwen bay yo.

Siyati: Siyen epi date fòm nan isit la:

Dat _____

Siyati w _____

Non w ak lèt ki detache _____

Adrès _____

Vil, Eta _____

Siyati temwen yo:

Premye temwen

Dat _____

Siyati w _____

Non w ak lèt ki detache _____

Adrès _____

Vil, Eta _____

Dezyèm temwen

Dat _____

Siyati w _____

Non w ak lèt ki detache _____

Adrès _____

Vil, Eta _____

Paj sa a sipoze rete vid

FÒM DONÈ KI INIFÒM

Moun ki siyen anba a fè don anatomik sa a, depi li akseptab nan domèn medikal, nan moman li mouri a. Mo ak mak ki anba yo montre sa mwen vle:

Mwen fè don:

_____ (a) nenpòt ògàn oswa pati ki nesèsè

_____ (b) only the following organs or parts for the purpose of transplantation, sèlman ògàn oswa pati ki vin apre yo, nan objektif grèf, terapi, rechèche medikal oswa edikasyon:

_____ (c) kò mwen pou etid anatomik, ki sa nesèsè; men limit oswa dispozisyon espesyal mwen mande, si genyen:

Se donè a ak temwen ki vin apre yo ki siyen fòm sa a nan prezans youn lòt:

Siyati donè a _____

Dat nesans donè a _____

Dat siyati a _____

Vil ak eta _____

Temwen _____

Adrès _____

Vil _____ Eta _____

Temwen _____

Adrès _____

Vil _____ Eta _____

Ou ka itilize fòm sa a pou fè konnen ou chwazi pou fè don ògàn ou yo. Epitou, ou ka endike sa sou lisans machin ou oswa sou kat idantifikasyon eta w (nan biwo lisans machin ki pi pre w la).

Kesyon? Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-855-355-9800** oswa nan **TTY 1-855-358-5856**.

Paj sa a sipoze rete vid

KAT ENSTRIKSYON DAVANS OU POU METE NAN BOUS OU

Enstriksyon davans pou swen sante

Mwen menm, _____
mwen kreye enstriksyon davans ki vin apre yo:

_____ Testaman

_____ Nominasyon yon ranplasan pou swen
sante

_____ Don anatomik

_____ Lòt (presize sa li ye) _____

----- PLIYE -----

Kontak:

Non: _____

Adrès: _____

Telefòn: _____

Siyati: _____

Dat: _____

Paj sa a sipoze rete vid

Zak diskriminasyon pa ann amoni ak lalwa

AmeriHealth Caritas Florida dakò ak lwa federal sou dwa sivil yo epi li pa fè diskriminasyon, li pa mete moun sou kote ni li pa trete moun yon fason ki diferan akòz ras, koulè, peyi kote w soti, laj, andikap, kwayans, relijyon, zansèt, sèks, idantite oswa ekspresyon seksyèl, oubyen oryantasyon seksyèl.

AmeriHealth Caritas Florida:

- Bay moun ki gen andikap asistans ak sèvis gratis (san yo pa peye pou sa) pou kominike fasilman ak nou, tankou:
 - Entèprèt konpetan nan lang siy.
 - Enfòmasyon sou lòt fòm (gwo karaktè, odyo, fòm elektwonik aksesib, lòt fòm ankò).
- Bay moun ki pa fò nan anglè sèvis lang gratis (san yo pa peye pou sa), tankou:
 - Entèprèt konpetan.
 - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang.

Si w ta bezwen youn nan asistans sa yo, kontakte AmeriHealth Caritas Florida nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**. Nou disponib 7 jou sou 7 epi 24 sou 24.

Si w ta konstate AmeriHealth Caritas Florida neglije bay sèvis sa yo oswa te fè diskriminasyon kont ou yon lòt fason, ou menm oswa reprezantan otorize w (depi nou gen otorizasyon w alekri nan dosye nou yo) kapab depoze yon doleyans bay:

- Grievance and Appeals, P.O. Box 7368, London, KY 40742. Telefòn: **1-855-371-8078 (TTY 1-855-371-8079)**, oswa Fax: **1-855-358-5847**.
- Ou ka depoze yon doleyans pa mwayen imèl, faks, oswa telefòn. Si w gen difikilte pou w depoze yon doleyans, ekip sèvis pou manm AmeriHealth Caritas Florida yo ap kontan ede w.

Ou ka pote yon plent sou dwa sivil bay Depatman Sante ak Sèvis Dwa Moun Etazini an ak Biwo Dwa Sivil la pa mwayen elektwonik, ou ka fè sa sou Paj pou Plent Biwo pou Dwa Sivil la nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, oswa pa mwayen kourye oswa telefòn nan:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Fòmilè pou plent yo disponib nan:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

English: This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 hours a day, seven days a week. If your primary language is not English, or to request auxiliary aids, assistance services are available to you, free of charge.

Spanish: Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Póngase en contacto con nuestro número de servicios al cliente al **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Si su idioma principal no es el inglés, o necesita solicitar ayudas auxiliares, hay servicios de asistencia a su disposición de forma gratuita.

Haitian Creole: Enfòmasyon sa yo disponib gratis nan lòt lang. Tanpri kontakte ekip sèvis kliyan nou an nan **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 è sou 24, sèt jou sou sèt. Si anglè pa lang manman w oswa si w ta renmen mande yon èd konplemantè, ou ka resevwa sèvis ki gratis pou ede w.

Vietnamese: Thông tin này có sẵn miễn phí ở các ngôn ngữ khác. Vui lòng liên lạc bộ phận dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số **1-855-355-9800 (TTY 1-855-358-5856)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh, hoặc để yêu cầu các thiết bị trợ giúp bổ sung, thì quý vị có thể sử dụng miễn phí các dịch vụ hỗ trợ.

