

Ascension Personalized Care

كتيب الأعضاء

2022



Ascension

مرحبًا

شكرًا لكونك عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension. بأكثر من 100 عام من الخبرة في مجال الرعاية، أعدنا وصممنا هذه الخطة الصحية من أجل أكثر من يهمننا - وهو أنت. ويحتوي هذا الكتيب على معلومات بشأن المخصصات والتغطيات التي تتمتع بها، ويهدف إلى مساعدتك على فهم جميع ما تتضمنه خطتك الصحية التي تقدمها Ascension للرعاية المخصصة.

في الرعاية المخصصة من Ascension، هدفنا هو تغيير ما يسلكه أعضاؤنا في تجربة الرعاية الصحية. نحن نبدأ بتوفير إمكانية وصول إلى شبكة متكاملة سريريًا من الأطباء والأطباء السريريين - يتضمن ذلك المستشفيات ومنشآت المرضى الخارجيين ومقدمي الرعاية الداعمين. نعمل على جعل رعايتك سلسلة ومنسقة عبر الشبكة حتى يتمتع كل عضو بإمكانية وصول إلى الرعاية الملائمة له، وقتما وأينما يحتاج إليها.

نحن أيضًا نساعد الأعضاء على التعامل بفعالية مع نظام الرعاية الصحية المعقد. لأنك عضو، يمكنك الاستفادة من فريق Ascension المحلي لإدارة الرعاية لتوفير الدعم والموارد التي تحتاج إليها لتولي مسؤولية صحتك. يتيح لك هذا النهج على التركيز على ما يهم - صحتك وصحة عائلتك. تتوفر خدمات إدارة الرعاية لجميع الأعضاء كجزء من الخطة.



الرعاية المخصصة من Ascension هي خطة مخصصات صحية توفرها شركة US Health and Life Insurance Company من خلال سوق التأمين الصحي في ولايات ميشيغان وكنساس وإنديانا.

Ascension Personalized Care

Cigna هي مدير مخصصات الصيدليات (PBM) الذي يوفر تغطية العقاقير التي تُصرف بوصفة طبية لأعضاء الرعاية المخصصة من Ascension.



Automated Benefits Services التابعة للرعاية المخصصة من Ascension هي الجهة الإدارية الخارجية (TPA) التي تعمل مع الأطباء السريريين والرعاية المخصصة من Ascension لدفع المطالبات داخل شبكة Ascension.



شبكة Ascension لإدارة الرعاية هي شبكة عالية الجودة ومتكاملة سريريًا مكونة من أطباء سريريين محليين.



Ascension Care Management Insurance Holdings هي مورد إدارة استخدام الخدمات الخاص بالرعاية المخصصة من Ascension.

سياسات تأمين الرعاية المخصصة من Ascension تكتبها شركة US Health and Life Insurance Company.



الخطوات التالية المهمة

بطاقة تعريف العضوية

- سيتم إرسال بطاقات تعريف العضوية الخاصة بك وبأي معالين في خطتك إليك بريدًا
- يُرجى الملاحظة: ستحصل أنت ومن تعول على إجمالي بطاقتين اثنتين لتعريف العضوية: بطاقة تعريف طبية من الرعاية المخصصة من Ascension وبطاقة صيدلية من Cigna.
- تتضمن بطاقتك التعريفية معلومات خطتك الصحية للأطباء وكذلك معلومات التواصل مع الرعاية المخصصة من Ascension
- يمكنك أيضًا الحصول على نسخة رقمية من بطاقتك على بوابة الأعضاء

سجل على بوابة الأعضاء

- اذهب إلى ascensionpersonalizedcare.com. ثم اختر [Member Login] (تسجيل دخول العضو). يمكنك إما التسجيل لإنشاء حساب أو تسجيل الدخول لتحديث حسابك الحالي
- توفر بوابة الأعضاء إمكانية الوصول إلى معلومات خطتك الصحية، بما في ذلك المبالغ المقتطعة والمطالبات ومعلومات الأطباء
- التسجيل في بوابة الأعضاء اختياري ولا تتأثر تغطيتك بذلك. ولكن بوابة الأعضاء توفر لك وصولًا مباشرًا إلى معلومات مهمة عن الخطة الصحية

تعرف على المخصصات والخدمات

- ابحث عن معلومات بشأن المخصصات والخدمات المغطاة المقدمة لك. ارجع إلى الصفحات [insert] أو قم بزيارتنا على ascensionpersonalizedcare.com

اختر مقدم رعاية أولية (PCP) تابعًا للشبكة

- سواء كنت في حاجة إلى رعاية أولية أو طفلك في حاجة إلى زيارة طبيب أطفال أو احتاج شخص إلى رعاية متخصصة، فإن شبكة الرعاية المخصصة من Ascension لديها مجموعة متنوعة من الأطباء ومواقع المنشآت المستعدة لخدمتك
- قم بزيارة موقعنا الإلكتروني على ascensionpersonalizedcare.com/find-a-doctor لتحديد موقع طبيب تابع للشبكة ملائم لك
- يمكنك البحث مستخدمًا الموقع أو اسم الطبيب ويمكنك تصفية النتائج حسب الجدولة الإلكترونية والجنس واللغة وأكثر
- حدد موعدًا مع PCP الخاص بك

أكمل تقييمك الصحي

- توفر لك الرعاية المخصصة من Ascension سبلاً للحصول على معلومات بشأن الصحة والسلامة، بالإضافة إلى الرعاية الوقائية ورعاية الأمراض المزمنة، مخصصة على نحو جيد لتحقيق أهدافك الصحية. سواء كنت تبحث عن طرق لإدارة الحالة بشكل أفضل أو كنت تريد معلومات أكثر حول الوقاية، فنحن متاحون لتقديم المعلومات التي تناسبك.
- يمكنك إكمال تقييمك في أقل من 20 دقيقة. تواصل مع الرعاية المخصصة من Ascension على الرقم 833-600-1311 لإكمال تقييمك الصحي اليوم.

فهرس المحتويات

7	نظرة عامة
7	منتجات الرعاية المخصصة من Ascension
8	البرونزية
9	الفضية
11	الذهبية
12	التواصل معنا
12	مركز خدمة Ascension الفريد
12	خدمات اللغة
13	أدوات الخدمة الذاتية
13	Enroll.ascensionpersonalizedcare.com
13	Ascensionpersonalizedcare.com
13	بوابة الأعضاء
13	my.Cigna.com
14	بطاقات تعريف العضوية
14	البطاقة الطبية
14	البطاقة الصيدلانية
14	بطاقات تعريفية إضافية/بديلة
15	وسائل التواصل
15	الرسائل الإخبارية للأعضاء
15	شرح المخصصات (EOB)
16	ما تشمله التغطية التأمينية
16	نظرة عامة على الخدمات المغطاة
16	جدول المخصصات
16	ملخص المخصصات والتغطيات
16	استثناءات المخصصات والتغطيات
17	الفواتير
17	كيف تدفع قسطك
17	موعد استحقاق الدفع
17	التذكيرات المهمة
18	إدارة استخدام الخدمات
18	التصريح المسبق
18	عملية مراجعة التصريح
19	لماذا أحتاج إلى تصريح مسبق؟
19	الخدمات التي تتطلب تصريحًا مسبقًا
19	كيف يمكن لطبيبي طلب تصريح مسبق؟
20	أين تحصل على الرعاية
20	مقدم الرعاية الأولية (PCP) / مقدم الرعاية المتخصصة (SCP)
20	الرعاية الإلكترونية من Ascension
20	عيادات الرعاية العاجلة
20	المستشفيات/غرف الطوارئ
20	ماذا تفعل عندما تكون خارج نطاق التغطية

21	الصيدلية
21	التوصيل للمنزل
21	الوصفات الطبية (Rx) المتخصصة
21	دليل العقاقير
21	قارن الأسعار
21	استخدم my.Cigna.com
22	المخصصات المضافة
22	السلامة الروحية
22	الصحة السلوكية الإلكترونية
22	الرعاية الروحية حسب الطلب
23	إدارة الرعاية في Ascension: تيسير ودعم الرعاية الصحية
23	ما هي إدارة الرعاية؟
23	ما هي الخدمات التي توفرها إدارة الرعاية؟
23	ابدأ
24	الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام
24	مسؤولية وسلطة الامتثال لبرنامج مكافحة الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام
25	شكاوى الأعضاء وتظلماتهم وطعونهم
25	كيف تقدم استفساراً
26	كيف تقدم شكوى
26	كيف تقدم تظلمًا
27	كيف تقدم طعنًا
28	مسؤوليات العضو وحقوقه
28	حقوق العضو
30	مسؤوليات العضو
31	سياسة عدم التمييز
32	قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA)
33	مسرد المصطلحات
35	برامج التخفيضات للأعضاء
35	TruHearing - برنامج تخفيض أسعار الأجهزة المساعدة على السمع
36	Active&Fit Direct



نظرة عامة

خطط الرعاية المخصصة من Ascension هي خطط صحية توفر خدمات صحية طبية وسلوكية للأعضاء. تقدم خططنا الصحية مخصصات تولي رعاية للشخص من جميع الجوانب، بما في ذلك الصحة الجسدية والعقلية والعاطفية والروحية. صُممت الرعاية المخصصة من Ascension من أجل تحقيق خمسة أهداف أساسية:

- الوصول إلى شبكتنا الخاصة من Ascension المكونة من أطباء الرعاية الأولية والأخصائيين والمواقع الملائمة وخيارات الرعاية الإلكترونية والوصفات الطبية المتخصصة من Ascension Rx
- خطط تتميز بتغطية جيدة وسعر معقول وتتضمن مزايا ومخصصات تصل بين جميع جوانب صحتك وسلامتك، بما في ذلك صحتك العقلية والعاطفية والروحية
- فريق خدمة عملاء يسمعك ويحترمك ويساعدك على التعامل بفعالية مع تغطيتك حتى تستطيع فهمها بالكامل والحصول على أقصى حد من قيمة خطتك ومخصصاتها
- خيارات للتغطية تناسب مراحل عديدة من حياتك، وتُمكنك أنت وعائلتك من الحصول على الرعاية اللازمة، وقتما وأينما احتجتم إليها
- توعية ومعلومات تساعدك على اتخاذ قرارات صائبة ومستنيرة ومناسبة لك بشأن الرعاية الصحية

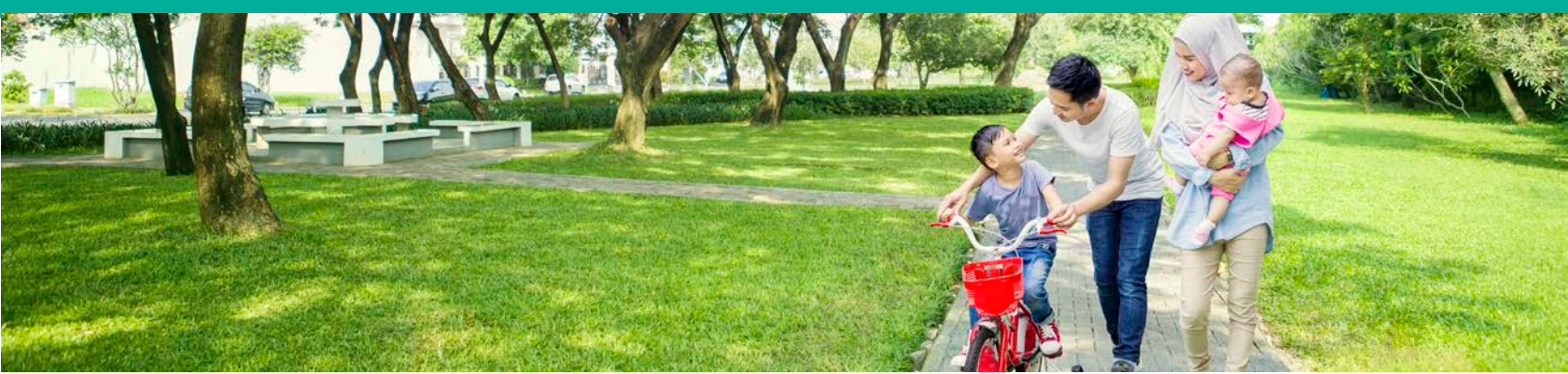
منتجات الرعاية المخصصة من Ascension

صُممت منتجات الرعاية المخصصة من Ascension لتتيح مرونة ومخصصات محسنة لأعضائها. توفر الرعاية المخصصة من Ascension ثلاث فئات معدنية: البرونزية والفضية والذهبية. تمثل كل فئة المبلغ الذي ستدفعه أنت والمبلغ الذي ستتكفل به خطتك الصحية.

توفر خطط الفئة البرونزية أقل قسط شهري وأعلى تكاليف من جيبك الخاص.

توفر خطط الفئة الفضية قسطاً شهرياً متوسطاً. وقد تختلف التكاليف من جيبك الخاص ولكنها بشكل عام أقل من تكاليف خطط الفئة البرونزية. إذا كان العضو مؤهلاً للحصول على تخفيضات مشاركة التكاليف، يجب عليه اختيار خطة من الفئة الفضية.

توفر خطط الفئة الذهبية قسطاً شهرياً أعلى وأقل تكاليف من جيبك الخاص.



توفر الرعاية المخصصة من Ascension قائمة المنتجات التالية:

الفئة البرونزية

خطة الرعاية المخصصة من Ascension المتوازنة البرونزية 1

خطة الرعاية المخصصة من Ascension المتوازنة البرونزية 2

خطة الرعاية المخصصة من Ascension البرونزية دون مبالغ مقطوعة

خطة الرعاية المخصصة من Ascension للمؤهلين لحسابات التوفير الصحية (Health Savings Account, HSA) البرونزية

البرونزية للمؤهلين - HSA	البرونزية بدون مبالغ مقطوعة	المتوازنة البرونزية 2	المتوازنة البرونزية 1	
7000 دولار	0 دولار	8700 دولار	8000 دولار	المبلغ المقتطع
7000 دولار	8700 دولار	8700 دولار	8700 دولار	الحد الأقصى للتكاليف من جيبك الخاص
0%	50%	0%	50%	التأمين المشترك
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	25 دولارًا	10 دولارات	25 دولارًا	الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأولية
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	50 دولارًا	20 دولارًا	50 دولارًا	الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأخصائي
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	75 دولارًا	30 دولارًا	75 دولارًا	الرعاية العاجلة الافتراضية
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	50 دولارًا	25 دولارًا	50 دولارًا	زيارة مقدم الرعاية الأولية
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	100 دولار	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	100 دولار	زيارة الأخصائي
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	1000 دولار	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	50% تأمين مشترك بعد دفع المبلغ المقتطع	زيارة غرفة الطوارئ
لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	30 دولارًا	15 دولارًا	20 دولارًا	تغطية العقاقير الجينية التي تُصرف بوصفة طبية

الفئة الفضية

الرعاية المخصصة من Ascension الفضية منخفضة القسط
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية المتوازنة
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية دون مبالغ مقطوعة

CSR بنسبة 73%

الرعاية المخصصة من Ascension الفضية منخفضة القسط 73
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية المتوازنة 73
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية دون مبالغ مقطوعة 73

CSR بنسبة 87%

الرعاية المخصصة من Ascension الفضية منخفضة القسط 87
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية المتوازنة 87
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية دون مبالغ مقطوعة 87

CSR بنسبة 94%

الرعاية المخصصة من Ascension الفضية منخفضة القسط 94
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية المتوازنة 94
الرعاية المخصصة من Ascension الفضية دون مبالغ مقطوعة 94



المبلغ المقتطع	الفضية منخفضة القسط	الفضية المتوازنة	الفضية دون مبالغ مقطوعة
0 دولار	4500 دولار	4500 دولار	0 دولار
الحد الأقصى للتكاليف من جيبك الخاص	8700 دولار	4500 دولار	8700 دولار
التأمين المشترك	40%	0%	0%
الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأولية	20 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	10 دولارات
الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأخصائي	40 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	25 دولارًا
الرعاية العاجلة الافتراضية	50 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	50 دولارًا
زيارة مقدم الرعاية الأولية	40 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	25 دولارًا
زيارة الأخصائي	180 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	50 دولارًا
زيارة غرفة الطوارئ	40% تأمين مشترك بعد دفع المبلغ المقتطع	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	1000 دولار
تغطية العقاقير الجينية التي تُصرف بوصفة طبية	25 دولارًا	لا توجد تكاليف بعد دفع المبلغ المقتطع	25 دولارًا

تخفيضات مشاركة التكاليف (CSR) هي خصم يقلل المبلغ الذي عليك دفعه للمبالغ المقتطعة والمدفوعات المشتركة والتأمين المشترك. إذا كنت مؤهلاً، يجب عليك الالتحاق في خطة في الفئة الفضية للحصول على توفيرات إضافية.

عندما تكمل طلباً لسوق التأمين الصحي، فستعرف إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخصومات الضريبية على الأقساط والتوفيرات الإضافية. يمكنك استخدام الخصم الضريبي على القسط لخطة من أي فئة معدنية. ولكن إذا كنت مؤهلاً للحصول على توفيرات إضافية أيضاً، فستحصل على تلك التوفيرات فقط إذا اخترت خطة فضية.

إذا كنت مؤهلاً للحصول على تخفيضات مشاركة التكاليف، يمكنك أيضاً الحصول على حد أقصى للتكاليف من جيبك الخاص يكون أقل من المعتاد — المبلغ الإجمالي الذي يتوجب عليك دفعه مقابل الخدمات الطبية المغطاة لكل عام. عندما تصل إلى الحد الأقصى للتكاليف من جيبك الخاص، سنقوم خطة التأمين الخاصة بك بتغطية جميع الخدمات المغطاة بنسبة 100%.

إذا كنت عضواً في قبيلة معترف بها فيدرالياً أو مساهم في شركة تم إنشاؤها بموجب قانون تسوية مطالبات سكان ألاسكا الأصليين (ANCSA)، فقد تكون مؤهلاً للحصول على تخفيضات مشاركة التكاليف إضافية.





الفئة الذهبية

الرعاية المخصصة من Ascension الذهبية

الذهبية	
المبلغ المقتطع	3500 دولار
الحد الأقصى للتكاليف من جيبك الخاص	6000 دولار
التأمين المشترك	20%
الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأولية	10 دولارات
الزيارة الافتراضية لمقدم الرعاية الأخصائي	25 دولارًا
الرعاية العاجلة الافتراضية	50 دولارًا
زيارة مقدم الرعاية الأولية	25 دولارًا
زيارة الأخصائي	50 دولارًا
زيارة غرفة الطوارئ	20% تأمين مشترك بعد دفع المبلغ المقتطع
تغطية العقاقير الجنيسة التي تُصرف بوصفة طبية	15 دولارًا

تواصل معنا

البريد الإلكتروني: apcsupport@ascension.org

رقم الهاتف: 833-600-1311. الهاتف النصي: 586-693-1214
ممثلو خدمة العملاء متوفرون من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة
8 صباحًا حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي.

العنوان: Ascension Personalized Care
PO Box 1707
Troy, MI 48099-1707

إذا قمت بإنشاء حساب على

enroll.ascensionpersonalizedcare.com، يمكنك إجراء تحديثات
على خطتك في أي وقت. تشمل التحديثات المهمة:

- تغيير العنوان
- إذا حدث تغيير في دخلك أو دخل أحد المعالين
- إذا تزوجت أو طلقت
- إذا أنجبت طفلًا أو تبنيته طفلًا

إذا قمت بالتسجيل من خلال سوق التأمين الصحي، فسيتعين عليك زيارة موقع
healthcare.gov أو الاتصال بالسوق مباشرة على الرقم 800-318-2596
لإجراء أي تغييرات.

مركز خدمة Ascension الفريد

نحن هنا من أجلك أنت. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يُرجى الاتصال بممثل
خدمة العملاء على الرقم 833-600-1311. فريقنا متوفر من يوم الإثنين إلى
الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي.

تواصل معنا بشأن:

- الأسئلة حول المخصصات والمطالب
- المساعدة في العثور على طبيب أو أخصائي أو موقع
- طلبات بطاقة التعريف

الخدمات اللغوية

هل يوجد عضو مسجل في الرعاية المخصصة من Ascension من أسرتك لا يتحدث اللغة الإنجليزية؟ إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لغوية، يُرجى الاتصال
بفريق خدمة العملاء لدينا على الرقم 833-600-1311. سيتم توجيهك لاختيار لغة ستتواصل بها مع مترجم فوري وممثل خدمة العملاء لدينا. سيكونان قادرين
على مساعدتك على فهم خطتك أو المساعدة على الإجابة عن أي أسئلة إضافية. فريقنا متوفر من يوم الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً
بالتوقيت الشرقي القياسي.

يمكننا أيضًا توفير مواد مطبوعة بلغات أخرى أو يمكننا الترجمة على الهاتف. هذه الخدمة مجانية.

أدوات الخدمة الذاتية

Enroll.ascensionpersonalizedcare.com

يسمح لك موقع الالتحاق المباشر الخاص بنا بالوصول إلى طلبك وتفاصيل الالتحاق. قم بزيارة هذا الموقع للقيام بالآتي:

- إجراء تحديثات في طلبك
- فهم أي مشكلات في طلب التأمين الصحي الخاص بك
- التسوق عبر خطط الرعاية المخصصة من Ascension المختلفة ومقارنتها
- تغيير خطة تأمين صحي أو الالتحاق بخطة جديدة خلال فترة الالتحاق الخاصة مع حدث مؤهل

Ascensionpersonalizedcare.com

لكونك عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension، حقق أقصى استفادة من خطتك من خلال الحصول على توجيهات لمساعدتك على التعامل بفعالية مع احتياجاتك من الرعاية:

- معلومات عامة حول الرعاية المخصصة من Ascension
- العثور على تفاصيل خاصة بالخطة
- العثور على طبيب أو موقع لتوفير الرعاية
- مخصصات الصيدلية ودليل العقاقير
- موارد الأعضاء - بما في ذلك الصحة والسلامة وإجراءات الرعاية الصحية وفهم مخصصاتك

بوابة الأعضاء

لكونك عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension، ستتمتع بإمكانية الوصول إلى بوابة أعضاء الرعاية المخصصة من Ascension. يمكنك تسجيل الدخول إلى ascensionpersonalizedcare.com باستخدام معرف Ascension الخاص بك، حيث ستتمكن من الوصول إلى حساب عضويتك. إذا لم يكن لديك معرف لدى Ascension، يمكنك إنشاء معرف باستخدام بريدك الإلكتروني. ستسمح لك بوابة عضويتك بالعثور على معلومات عن:

- المطالبات التي تمت معالجتها
- إدارة المخصصات
- دفع الأقساط
- بطاقات تعريف العضوية
- المدفوعات المشتركة والمبالغ المقتطعة والرصيد
- شرح المخصصات
- وثائق الخطة
- العثور على طبيب أو موقع لتوفير الرعاية



my.Cigna.com

يتمتع أعضاء الرعاية المخصصة من Ascension بإمكانية الوصول إلى my.Cigna.com على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع ويمكنهم العثور على معلومات تتعلق بجميع مخصصات الصيدلية.

بطاقات تعريف العضوية

بمجرد أن تصبح عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension، ستتلقى بطاقتي تأمين في البريد لكل فرد من أفراد عائلتك ملتحق بالخطوة. سترسل عن طريق البريد بطاقة طبية من الرعاية المخصصة من Ascension وبطاقة صيدلية من Cigna.

Member Ascension Personalized Care Group: SAMPLE GROUP Member: SAMPLE MEMBER Member ID: 123456789	Medical plan ascensionpersonalizedcare.com  Plan information <table border="1"> <thead> <tr> <th>Deductible*</th> <th>In Network</th> <th>Out of Network</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individual</td> <td>\$8,000</td> <td>No Benefit</td> </tr> <tr> <td>Family</td> <td>\$16,000</td> <td>No Benefit</td> </tr> <tr> <td>Out of Pocket Max*</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Individual</td> <td>\$8,700</td> <td>No Benefit</td> </tr> <tr> <td>Family</td> <td>\$17,400</td> <td>No Benefit</td> </tr> </tbody> </table>	Deductible*	In Network	Out of Network	Individual	\$8,000	No Benefit	Family	\$16,000	No Benefit	Out of Pocket Max*			Individual	\$8,700	No Benefit	Family	\$17,400	No Benefit
Deductible*	In Network	Out of Network																	
Individual	\$8,000	No Benefit																	
Family	\$16,000	No Benefit																	
Out of Pocket Max*																			
Individual	\$8,700	No Benefit																	
Family	\$17,400	No Benefit																	

Medical claims submission Mail all claims to: US Health and Life Insurance Company Ascension Personalized Care PO Box 1707 Troy MI 48069-1707 ED#: 38259	Customer service Claims and Eligibility Inquiries: 833-600-1311 To view your current medical deductible and out-of-pocket amounts, log on to our secure web portal at ascensionpersonalizedcare.com
Utilization You must obtain prior authorization for any inpatient admission and certain outpatient services and medications. You must obtain prior authorization at least 72 hours prior to an elective admission or procedure or within 48 hours following an emergency admission. Failure to do so will subject you to penalties. Please call 877-312-9835 to obtain authorization.	Eligibility Clinicians: Eligibility, claims status and benefits can be obtained by calling our 24/7 automated fax back system at: (888) 494-4600. This card does not guarantee eligibility or payment. Print Date 09/07/2021

البطاقة الطبية

سيحصل أعضاء الرعاية المخصصة من Ascension على بطاقة تعريف طبية. سيلزم تقديم هذه البطاقة في أي وقت تزور فيه طبيبًا أو مستشفى أو رعاية افتراضية أو منشأة رعاية عاجلة. تتضمن بطاقة التعريف هذه معلومات خطتك الصحية للأطباء، بالإضافة إلى معلومات التواصل معنا. تحتوي الجهة الأمامية على معلومات تُعرّف اسمك ورقم مجموعتك ورقم تعريف العضو. تحتوي الجهة الخلفية من بطاقة التعريف على معلومات تتضمن رقم خدمة العملاء الخاص بنا ومعلومات التصريح المسبق ومعلومات أهلية الأعضاء للأطباء وكيفية تقديم مطالباتك.

البطاقة الصيدلية

سترسل بطاقة التعريف الصيدلية من Cigna إلى كل عضو ملتحق بخطتها للأدوية لعام 2022. ستصلك بطاقة التعريف الصيدلية قبل حلول 1 يناير 2022. تختلف هذه البطاقة عن بطاقتك الطبية. يجب استخدام بطاقة التعريف الصيدلية الخاصة بك للحصول على تغطية عند صرف الوصفات الطبية، ولا يمكن استخدامها إلا لمخصصات الوصفات الطبية فقط. لا يمكنك استخدام بطاقة التعريف الطبية المقدمة من الرعاية المخصصة من Ascension لأصرف وصفة طبية.

بطاقات التعريف الإضافية/البديلة

إذا كنت في حاجة إلى بطاقة بديلة، فقم بتسجيل الدخول إلى حساب عضويتك على ascensionpersonalizedcare.com للحصول على نسخة رقمية. يمكنك أيضًا التواصل مع خدمة دعم عملاء الرعاية المخصصة من Ascension على الرقم 833-600-1311 وطلب إرسال بطاقة إليك. إذا كنت بحاجة إلى بطاقة بديلة للصيدلية، يمكنك التواصل مع خدمة دعم Cigna على الرقم 800-244-6224 أو طلب بطاقة تعريف جديدة على my.cigna.com.

وسائل التواصل

الرسائل الإخبارية للأعضاء

يتم إرسال الرسائل الإخبارية للأعضاء [كل ثلاثة أشهر] وهي متاحة أيضًا عبر الإنترنت على ascensionpersonalizedcare.com/members-home أسفل رابط "موارد الأعضاء". ستوفر كل رسالة إخبارية معلومات مفيدة عن الصحة والسلامة وتفاصيل مخصصات الخطة وآخر مستجدات الرعاية المخصصة من Ascension.

شرح المخصصات (EOB)

يُعد EOB وسيلة مفيدة لتتبع مخصصات الرعاية المخصصة من Ascension. يوضح لك كيف قامت خطتك الصحية بمعالجة مطالبة ذات صلة بالرعاية الصحية. تبدو بيانات EOB مشابهة للفاتورة، ولكنها تختلف عنها من حيث الوظيفة. سيكون EOB في صورة خطاب يتضمن مخططًا يوضح كيفية معالجة مطالبتك. تحقق دائمًا من EOB المقدم لك، وتأكد من دقة المعلومات المقدمة. إذا كانت هناك أي معلومات مفقودة أو غير دقيقة أو إذا كانت لديك أسئلة بخصوص EOB المقدم لك، فتواصل مع خدمة العملاء على الرقم 833-600-1311.



ما تشمله التغطية التأمينية

نظرة عامة على الخدمات المغطاة

المخصصات الصحية الأساسية (EHB) هي مجموعة مكونة من 10 خدمات يجب أن تغطيها كل خطة صحية بموجب قانون الرعاية ميسورة التكلفة. هذه المخصصات الصحية العشر الأساسية هي:

- خدمات المرضى القادرين على التنقل (تُعرف أيضًا باسم رعاية المرضى الخارجيين). يتضمن هذا أي خدمات يمكنك الحصول عليها دون البقاء في المستشفى
- خدمات الطوارئ
- العلاج داخل المستشفى
- الرعاية في فترة الحمل ورعاية الأمومة ورعاية حديثي الولادة
- خدمات اضطرابات الصحة العقلية وتعاطي المخدرات، بما في ذلك علاج الصحة السلوكية
- العقاقير التي تُصرف بوصفة طبية
- الخدمات والأجهزة الخاصة بإعادة التأهيل والتأهيلية
- الخدمات المعملية
- الخدمات الوقائية وخدمات السلامة وإدارة الأمراض المزمنة
- خدمات طب الأطفال، بما في ذلك العناية بالفم والبصر (لا تُعد تغطية رعاية أسنان وبصر البالغين ضمن المخصصات الصحية الأساسية).

يُرجى الرجوع إلى دليل التغطية (EOC) الخاص بك أو وثائق الخطة لمعرفة المزيد من التفاصيل حول EHB وأي حدود قد تنطبق.

جدول المخصصات

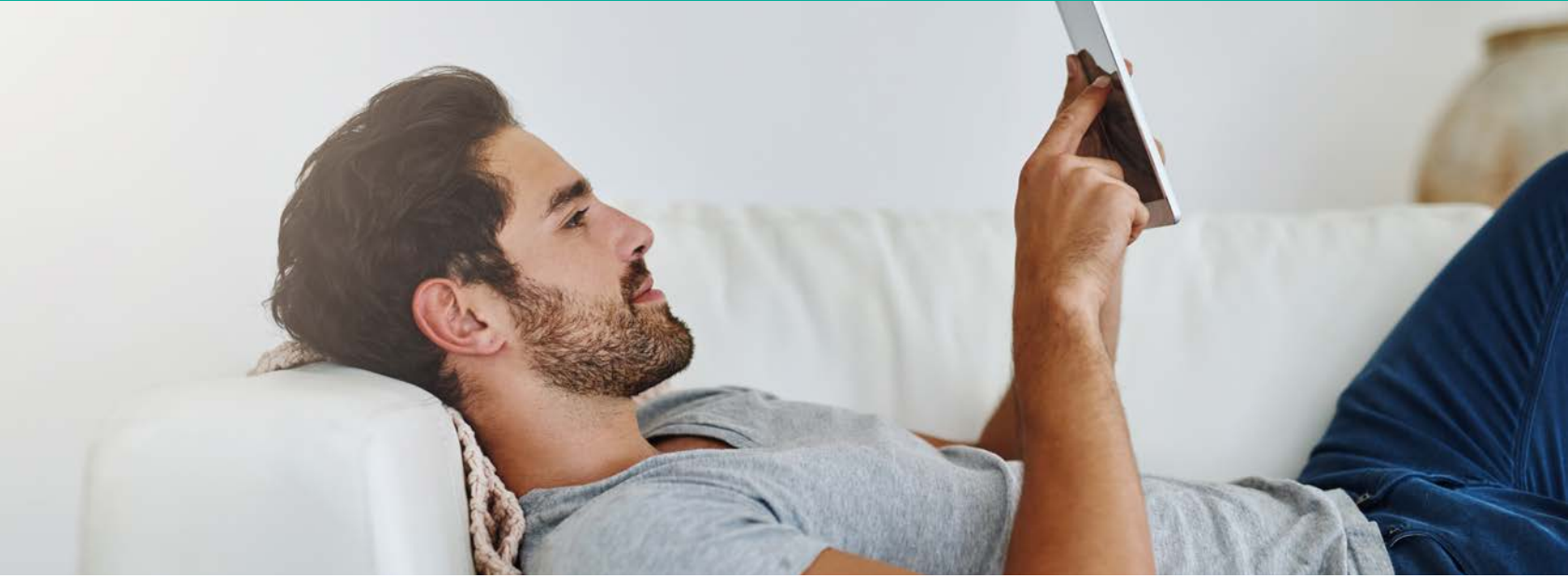
جدول المخصصات هو قائمة بالخدمات التي تتم تغطيتها بموجب الخطة الصحية ويتضمن معلومات عن المدفوعات المشتركة والمبالغ المقتطعة وأي رسوم أخرى. قم بتسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء للعثور على معلومات المخصصات المحددة لخطة. يمكنك أيضًا الحصول على هذه المعلومات في دليل EOC أو عن طريق الاتصال بنا.

ملخص المخصصات والتغطية

ملخص المخصصات والتغطية (SBC) هو وثيقة توضح المعلومات الخاصة بالمبالغ المقتطعة والمدفوعات المشتركة بالإضافة إلى كل ما يتم تغطيته بموجب خطة التأمين الصحي. قم بتسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء للعثور على معلومات المخصصات المحددة لخطة. يمكنك أيضًا الحصول على هذه المعلومات في دليل EOC أو عن طريق الاتصال بنا.

استثناءات المخصصات والتغطية

لا تغطي الرعاية المخصصة من Ascension رعاية الأسنان أو الرعاية الروتينية للعينين للبالغين في هذا الوقت. يُرجى الرجوع إلى ملخص المخصصات والتغطية فيما يتعلق بالتفاصيل المحددة الخاصة بالخطة لفحوصات عيون الأطفال والنظارات.



الفواتير

كيف تدفع قسطك

- تسهل لك الرعاية المخصصة من Ascension دفع أقساطك كل شهر عن طريق تقديم عدد من طرق الدفع:
- يمكنك دفع مبلغ القسط على مرة واحدة على الموقع الإلكتروني أو عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك. يمكنك دفع قسطك عبر الإنترنت باستخدام بطاقة الخصم/الائتمان أو بطاقة الخصم المدفوعة مسبقاً أو عن طريق منصة Google Pay أو Apple Pay
 - يمكنك إرسال المدفوعات باستخدام العنوان أدناه بإرسال شيك ورقي أو شيك صراف أو حوالة مالية إلى:
US Health and Life Insurance Company
Ascension Personalized Care
PO Box 72152
Cleveland, OH 44192
- ينبغي أن تكون الشيكات مستحقة الدفع إلى: US Health and Life Insurance Company
يُرجى الملاحظة ما يلي: يجب تضمين رقم الفاتورة أو معرف سوق التأمين الفيدرالي في كل شيك
- للمساعدة بشأن المدفوعات عبر الهاتف، اتصل بفريقنا لخدمة العملاء على 833-600-1311

تحقق من رصيدك ومدفوعاتك

للعثور على معلومات حول رصيدك ومدفوعاتك، قم بتسجيل الدخول إلى بوابة الأعضاء. لمزيد من الأسئلة، يُرجى الاتصال بفريقنا لخدمة العملاء على الرقم 833-600-1311.

موعد استحقاق الدفع

يكون قسطك مستحق الدفع بالكامل في موعد الاستحقاق المحدد. يمكنك دفع قسطك في وقت مبكر أو تقسيم المدفوعات، ولكن يجب استلام المبلغ بالكامل قبل حلول موعد الاستحقاق المحدد. إذا لم يتم استلامه قبل حلول موعد الاستحقاق المحدد، فسيتم اعتبار ذلك تأخر في السداد. نحن نشجعك على دفع المبلغ المطلوب منك في الوقت المحدد لتجنب تعرض مخصصاتك للخطر وأن يكون على حسابك مدفوعات متأخرة السداد.

التذكيرات المهمة

يوفر قانون الرعاية ميسورة التكلفة فترة سماح مدتها 90 يومًا لأعضاء الخصم الضريبي المتقدم على القسط (APTC) وفترة سماح مدتها 30 يومًا لغير الأعضاء في APTC لمساعدتك في تجنب إلغاء تغطيتك. إذا تجاوزت فترة السماح، فسيتم إلغاء تغطيتك من تاريخ توقعك عن سداد المدفوعات وستكون مسؤولاً عن سداد المدفوعات بالكامل لجميع المطالبات بعد انتهاء تغطيتك.



إدارة استخدام الخدمات

إن الرعاية المخصصة من Ascension تلجأ إلى Ascension Care Management Insurance Holdings (ACMIH) لإدارة استخدام الخدمات (UM). تراجع ACMIH الطلبات الخاصة بخدمات رعاية صحية معينة وتتخذ قرارات حول كيفية تغطيتها للرعاية. تستند جميع قرارات UM إلى الاحتياجات الطبية للأعضاء والمخصصات الحالية. سيحدد فريق إدارة استخدام الخدمات ما إذا كانت الخدمة ضرورية من الناحية الطبية وسيتحقق لمعرفة ما إذا كانت مغطاة بواسطة الرعاية المخصصة من Ascension. إذا كنت لا توافق على قرارنا لأي سبب من الأسباب، يمكنك أنت أو طبيبك تقديم طلب طعن. لا تشجع Ascension Care Management Insurance Holdings الأطباء وغيرهم على حصر الخدمات. نحن لا نضع حواجز أمام تلقي الرعاية الصحية. لا تتم مكافأة الأطباء وغيرهم عند قيامهم بالحد من تقديم الرعاية أو رفض تقديمها. يستخدم الأطباء السياسات الطبية ومخصصات الخطة لتحديد العلاجات والخدمات الضرورية.

التصريح المسبق

عملية مراجعة التصريح

التصريح المسبق هو موافقة يجب أن يتلقاها العضو من خطته الصحية قبل تلقي علاج أو أدوية أو خدمات معينة. سيطلب لك طبيبك تصريحًا مسبقًا. يجب أن يكون لديك تصريح مسبق من الرعاية المخصصة من Ascension قبل إتمام الخدمة أو الإجراء. **يرجى الملاحظة**، في حالات الطوارئ، لا يلزم وجود تصريح مسبق. إذا تم إدخالك إلى المستشفى بسبب الحاجة إلى رعاية عاجلة أو طارئة، ينبغي إخطار الرعاية المخصصة من Ascension بحلول يوم العمل الثاني من إقامتك في المستشفى من قبل طبيبك أو المنشأة التي تم إدخالك إليها.

لماذا احتاج إلى تصريح مسبق؟

يساعد التصريح المسبق على ضمان ما يلي:

- ضرورة الخدمة من الناحية الطبية
- تنفيذ الخدمة في بيئة الرعاية الصحية المناسبة
- تحديد الطبيب على أنه داخل الشبكة أو خارج الشبكة بشكل صحيح
- تحديد الظروف الطبية الخاصة التي تتطلب المراجعة والمتابعة

الخدمات التي تتطلب تصريحًا مسبقًا

حالات الدخول إلى المستشفى (باستثناء حالات الدخول إلى المستشفى المتعلقة بالولادة). وقد تكون حالات الدخول هذه اختيارية أو مُخطّطًا لها مقدمًا أو غير متعلقة بحالة طوارئ.

- حالات المكوث في المستشفى المتعلقة بالولادة لمدة تزيد عن 48 ساعة بعد ولادة مهبلية أو 96 ساعة بعد ولادة قيصرية
 - حالات المكوث في المستشفى للتأهيل (تعافي المرضى داخل المستشفى قصير الأمد)
 - الرعاية الصحية المنزلية (بما في ذلك التمريض وإجراء بعض التسريب في المنزل)
 - المعدات الطبية المعتمدة (DME)
 - عمليات الزرع — عضو صلب (مثل الكبد) أو نخاع عظمي/خلية جذعية
 - الجراحة و/أو إجراءات للمرضى الخارجيين
- هناك قائمة كاملة بالخدمات التي تتطلب تصريحًا مسبقًا منشورة على الموقع الإلكتروني ascensionpersonalizedcare.com بالإضافة إلى أنها موجودة في EOC الخاص بك.

يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة عملاء الرعاية المخصصة من Ascension على الرقم 833-600-1311 أو الاتصال بـ Ascension Care Management Insurance Holdings مباشرة على الرقم 844-995-1145.

كيف يمكن لطبيبي طلب تصريح مسبق؟

يمكن لطبيبك:

- عرض حالة تصريح عن طريق زيارة بوابة الأطباء على الموقع الإلكتروني ascensionpersonalizedcare.com
- إرسال فاكس بنموذج تصريح مسبق كامل إلى الرقم 512-380-7507
- الاتصال بـ Ascension Care Management Insurance Holdings على الرقم 844-995-1145
- إرسال بريد إلكتروني إلى Ascension Care Management Insurance Holdings على shp-authorization@ascension.org

أين تحصل على الرعاية

مقدم الرعاية الأولية (PCP)/مقدم الرعاية المتخصصة (SCP)

أن تكون عضواً في الرعاية المخصصة من Ascension يعني أنه سيكون لديك إمكانية وصول دائمة إلى الأطباء والمواقع داخل شبكتنا. للعثور على طبيب أو موقع، انقر على زر Find a Doctor (العثور على طبيب) في أعلى الموقع الإلكتروني ascensionpersonalizedcare.com. ستتمكن من خلال ذلك رؤية قائمة بالأطباء والمواقع داخل الشبكة.

سيوفر لك أيضاً خيار تصفية نتائج بحثك بناءً على الموقع والتخصص وقبول المرضى الجدد واللغة والجنس وأكثر. أو يمكنك الاتصال بنا مباشرة على الرقم 833-600-1311 للمساعدة في العثور على الرعاية المناسبة لك.

هناك نسخة مطبوعة من دليل الطبيب متاحة عند الطلب. يُرجى إرسال طلبك إلى apcsupport@ascension.org.

رعاية Ascension عبر الإنترنت

يتمتع أعضاء الرعاية المخصصة من Ascension بإمكانية الوصول إلى رعاية Ascension عبر الإنترنت، وهي متاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. احصل على الرعاية التي تحتاج إليها أنت وعائلتك باستخدام الهاتف الذكي أو الجهاز اللوحي أو الحاسوب المحمول. وهي سهلة الاستخدام وخاصة وأمنة. يقدم فريقنا ذو الخبرة الرعاية عبر الإنترنت - بما في ذلك التشخيص - لمجموعة واسعة من الأعراض والحالات، بما في ذلك:

- حالات عدوى المسالك البولية
- حالات عدوى الجيوب الأنفية أو الجهاز التنفسي العلوي
- حالات عدوى العينين
- الطفح الجلدي
- احتقان الحلق/التهاب الحلق/السعال
- البرد/الإنفلونزا
- الحمى
- حالات الحساسية الموسمية

قم بزيارة ascensiononlinecare.org أو تنزيل تطبيق Ascension Online Care على جهازك المحمول.

عيادات الرعاية العاجلة

توفر الرعاية المخصصة من Ascension خيارات علاجية عديدة للاختيار منها بما في ذلك الرعاية العاجلة. وستعمل فرق الرعاية العاجلة في Ascension عن كثب معك لتقديم تشخيصاً دقيقاً في وقت مناسب وخطة رعاية مخصصة حتى تساعدك أنت وأحبائك على الامتثال للشفاء سريعاً. ولن تحتاج إلى موعد في مواقع الرعاية العاجلة والاستقبال لدينا.

المستشفيات/غرف الطوارئ

لأنك عضو في الرعاية المخصصة من Ascension، فإنك تستطيع تلقي الرعاية الطارئة القريبة من المنزل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. إن الأطباء المعتمدين من مجلس الإدارة في طب الطوارئ وفرق الرعاية في غرف الطوارئ (emergency rooms, ER) في مواقع Ascension للرعاية يعملون بسرعة للاستماع إلى احتياجاتك وفهمها ومعالجتها، ويقدموا رعاية رحيمة من لحظة استقبالك. وغرف ER المزودة بطاقم عمل كامل جاهزة عندما تحتاج إلى الرعاية من أجل مرض أو إصابة خطيرين أو مهددين الحياة.

ماذا تفعل عندما تكون خارج نطاق التغطية

لا تغطي خطة الرعاية المخصصة من Ascension الأطباء خارج الشبكة. فإذا ذهبت إلى طبيب ليس ضمن نطاق شبكة الرعاية المخصصة من Ascension، فستكون مسؤولاً عن مبلغ الخدمة بالكامل. وقد يكون هناك بعض الظروف المحدودة التي تضطر فيها إلى الذهاب إلى طبيب خارج الشبكة. يُرجى التواصل مع قسم إدارة استخدام الخدمات لدينا لأنه يتوجب عليه مراجعة جميع الطلبات من أجل الضرورة الطبية قبل تلقي أي خدمات من قبل طبيب خارج الشبكة. وستتم تغطية خدمات الطوارئ التي يقدمها طبيب خارج الشبكة على نفس مستوى الطبيب التابع للشبكة عندما تكون الخدمات المقدمة لحالة طبية طارئة.

الصيدلية

تكون تغطية Ascension للعقاقير التي تُصرف بوصفة طبية متضمنة تلقائيًا في خطة الرعاية المخصصة من Ascension الخاصة بك. وفي عام 2022، ستكون Cigna هي موردك الصيدلي. إليك بعض الطرق للحصول على أقصى استفادة من خطة المخصصات الصيدلية الخاصة بك:

التوصيل للمنزل

يُعد توصيل الوصفات الطبية إلى منزلك عبر البريد طريقة رائعة لتوفير الوقت والمال. وقد يساعدك إعادة صرف الوصفات بعبوات تكفي لـ 90 يومًا على توفير المال الذي تنفقه من أجل تكاليف الوصفات الطبية من جيبك الخاص. يمكن للأعضاء طلب إمدادات تكفي لـ 90 يومًا من خلال صيدلية الطلب عبر البريد التابعة لـ Cigna وهي باسم Express Scripts.

الوصفات الطبية (Rx) المتخصصة

عادة ما تكون تكاليف الأدوية المتخصصة مرتفعة وتُستخدم لعلاج الحالات الطبية المعقدة والمزمنة. وقد تكون أيضًا عقاقير صعبة التناول أو لها متطلبات خاصة للتعامل معها أو شحنها أو تخزينها. وغالبًا ما تكون أدوية تؤخذ ذاتيًا لعلاج حالات مثل التهاب المفاصل الروماتويدي والتصلب المتعدد والصدفية والتليف الكيسي والسرطان والهييموفيليا. للحصول على احتياجاتك الصيدلية المتخصصة، رجاءً اطلب من طبيبك أو الطبيب السريري الحصول على وصفتك الطبية من خلال Ascension Rx. فإن صيدليات Ascension Rx المتخصصة متاحة في الولايات التالية: إنديانا وكنساس ميشيغان.

ساعات عمل صيدليات Ascension Rx المتخصصة هي الإثنين إلى الجمعة من 9:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي. للمزيد من المعلومات، يُرجى الاتصال بصيدليات Ascension Rx المتخصصة على 855-292-1427.

إذا كان لديك إمكانية للوصول إلى صيدليات Ascension Rx المتخصصة، يُرجى صرف وصفة الصيدلية المتخصصة من خلال Accredo، وهي صيدلية متخصصة تابعة لـ Cigna من خلال الاتصال على 866-759-1557.

دليل العقاقير

دليل العقاقير هو قائمة بالأسماء الجينية والتجارية للعقاقير التي تُصرف بوصفة طبية التي تغطيها الرعاية المخصصة من Ascension وCigna. للعثور على دليل العقاقير، يُرجى زيارة ascensionpersonalizedcare.com/members-home/member-resources/understanding-benefits/pharmacy. وإذا كنت تود أن نرسل إليك نسخة عبر البريد، فرجاءً أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى apcsupport@ascension.org.

قارن الأسعار

بتسجيل الدخول على my.Cigna.com، يمكنك استخدام خاصية السعر (Price)، وهي خدمة طبية لمعرفة ما قد تكلفه أدويةك لدى صيدليات البيع بالتجزئة المختلفة الموجودة في شبكة خطتك لدى Express Scripts Pharmacy، وهي صيدلية للتوصيل المنزلي التابعة لـ Cigna. ويمكنك أيضًا معرفة ما إذا كان هناك بدائل أقل تكلفة متاحة.

استخدم my.Cigna.com

توفر لك my.Cigna.com إمكانية الوصول إلى ما يلي على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع:

- رؤية تاريخ مطالباتك الصيدلية
- قراءة تفاصيل مخصصاتك
- الحصول على أحدث أخبار الصناعة وCigna
- مقارنة أسعار العقاقير والصيدليات
- إدارة طلبات في Cigna صيدلية التوصيل المنزلي
- توجيه أسئلة إلى الصيدلي





المخصصات المُضافة

السلامة الروحية

إن العناية بصحتك السلوكية من المخصصات المهمة للرعاية المخصصة من Ascension. فنحن نوفر موارد عديدة لتغذية عقلك وجسدك وروحك مثل التأمل الواعي. وهي مجموعة من التمارين والأساليب التي تحفز وتنمي التركيز والوضوح والإيجابية العاطفية والتفاهم الهادئ. لكونك عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension، فستتمكن من الحصول على معلومات حول استخدام أساليب التأمل لتقليل الشعور بالضغط والاسترخاء بشكل كامل وتعزيز الإنتاجية. ادخل على مكتبتنا التي تحتوي على مقاطع فيديو عن التأمل وقم بتنزيل كتيبائنا لمعرفة المزيد عن كيف يمكنك إضافة التأمل الواعي إلى يومك.

الصحة السلوكية الإلكترونية

تتمتع Ascension بنهج مخصص ورحيم للصحة السلوكية. نحن ندرك في Ascension أن رعاية حالتك العقلية لا تقل أهمية عن رعاية جسدك. ولهذا السبب، نحن نقدم برامج لعلاج الصحة السلوكية عبر الإنترنت مخصصة لاحتياجات كل شخص - كشخص بالغ أو كبير السن أو مراهق أو طفل.

الرعاية الروحية حسب الطلب

نحن ندرك في Ascension أن الرعاية الصحية تعني ما هو أكبر من الرعاية الطبية. فهي تعني رعاية صحتك من جميع الجوانب - العاطفية والعقلية والروحية. ولذلك فإن القساوسة ذوا الخبرة والمدرّبين هم أعضاء أساسيون في فريق الرعاية الصحية لدينا. بغض النظر عن معتقداتك وديانتك، فإن القساوسة المؤهلين متاحون إلكترونياً على مدار 24 ساعة في اليوم ليساعدوك على تهدئة عقلك ورفع معنوياتك من خلال الرعاية الرحيمة الفردية.

الرعاية الروحية:

- توفر فرصة للتعبير عن مخاوفك والحصول على الدعم في الأوقات الصعبة أو العصيبة.
- تمكن الأشخاص من الامتثال للشفاء في ظل الظروف الحالية.

سجل إلكترونياً على ascensiononlinecare.org للتحدث مع قسيس اليوم.

إدارة الرعاية في Ascension: تيسير ودعم الرعاية الصحية

قد تستهلك إدارة رعايتك الصحية الكثير من الوقت وقد تكون مرهقة ومعقدة. وقد يكون العثور على طبيب أو فهم التشخيص أو إدارة حالتك ذاتيًا أمرًا صعبًا. ولذلك فإن فريق إدارة الرعاية المحلي في Ascension موجود ليساعدك على التعامل بفعالية مع عالم الرعاية الصحية المعقد. وتتوفر خدماتهم دون تكاليف إضافية عليك من خلال خطتك الطبية التابعة للرعاية المخصصة من Ascension.

ما هي إدارة الرعاية؟

إن إدارة الرعاية هي عملية تعاونية لتقييم الخدمات والخيارات وتنسيقها ومراقبتها وتقديرها لتلبي احتياجاتك وأهدافك الخاصة بالرعاية الصحية. وبالعامل مع الأطباء، يستطيع مديرو الرعاية لدينا مساعدتك على إدارة حالاتك الطبية بشكل أكثر فعالية. ويستطيع مديرو الرعاية أيضًا أن يقدموا لك التوعية والموارد والتشجيع اللازم لك لدعم رحلتك في الرعاية الصحية.

ما هي الخدمات التي توفرها إدارة الرعاية؟

يتكون فريق إدارة الرعاية المحلي في Ascension من ممرضات مسجلات وأخصائيين اجتماعيين مرخصين ومرشدي سلامة لمساعدتك على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن رعايتك. تتضمن خدماتنا:

• إدارة الأمراض

احصل على التوصيات من الممرضات المسجلات حول كيفية إدارة تشخيص حالاتك الحديثة أو حالاتك المزمنة الحالية، التي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر مرض السكري وفشل القلب والربو ومرض الانسداد الرئوي المزمن (COPD)

• إدارة الرعاية الانتقالية

احصل على الدعم عند الانتقال من إدخال مريض داخل المستشفى إلى رعاية ما بعد الحالات الحادة أو مرافق الرعاية التمريرية

• برامج الوقاية والسلامة

احصل على التوعية وكن على اتصال بالموارد والبرامج لتظل مسيطرًا على صحتك.

• الإرشاد الصحي

احصل على التشجيع اللازم للقيام بتعديلات سلوكية صحية لمساعدتك على التعامل مع فقدان الوزن وارتفاع ضغط الدم وغير ذلك

• إدارة الرعاية المعقدة

احصل على تنسيق شامل للرعاية من أجل تحسين الإدارة الذاتية لحالة واحدة أو عدة حالات مزمنة معقدة

• الإحالات للموارد

كن متصلًا بالموارد المحلية للمساعدة في الحد من العوائق التي تواجهك مثل وسائل النقل إلى ومن مواعيد طبيبك وتكلفة الأدوية وغير ذلك

ابدأ

اتصل بنا على 844-699-3133 أو تواصل معنا بالبريد الإلكتروني على acmmembers@ascension.org.



الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام

مسؤولية وسلطة الامتثال لبرنامج مكافحة الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام

تلتزم الرعاية المخصصة من Ascension بالكشف عن حالات الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام المشتبه بها والتحقيق فيها والمعاقبة عليها ومقاضاة فاعلها. تشمل الأمثلة ما يلي:

- ملاحظة وجود خدمة أو إجراء في EOB الخاص بك لم تحصل عليهما قط
- فرض طبيبك لرسوم مبالغ فيها بشكل روتيني مقابل الخدمات المقدمة
- استخدام شخص ما لبطاقة التعريف الخاصة بك للحصول على خدمات
- قيام شخص آخر غيرك أو غير من يمثلك باستلام أدوية من الصيدلية بدون علمك أو موافقتك

للإبلاغ عن حالات الاشتباه في الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام، اتصل على 833-600-1311.





شكاوى الأعضاء وتظلماتهم وطعونهم

هناك خطوات نتبعها للتعامل مع أي مشكلات متعلقة بالتأمين قد تواجهك. وللحفاظ على رضاك، نتيح إجراءات لتقديم الطعون أو الشكاوى. يحق لك تقديم شكاوى وتقديم طعن وطلب إجراء مراجعة خارجية. نحن نأمل أن تكون راضياً دوماً عنا وعن أطبائنا ولكن إذا لم تكن كذلك، أو لم تتمكن من العثور على إجابات عن أسئلتك، فلدينا خطوات يمكنك اتباعها:

- عملية الاستفسار
- عملية الشكاوى
- عملية التظلم
- إجراء الطعن

• المراجعة الخارجية من قبل منظمة مراجعة مستقلة (IRO)

• تقديم شكاوى إلى إدارة التأمين في ولايتك: إدارة التأمين في كانساس (Kansas Insurance Department) أو إدارة التأمين في إنديانا (Indiana Department of Insurance) أو إدارة التأمين والخدمات المالية في ميشيغان (Michigan Department of Insurance and Financial Services)

رضاك مهم للغاية بالنسبة لنا. فنحن نريد معرفة مشكلاتك ومخاوفك حتى نتمكن من تحسين خدماتنا. يُرجى التواصل مع فريق خدمات الأعضاء لدينا على الرقم 833-600-1311 من يوم الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي. الهاتف النصي: 586-693-1214 أو يمكنك التواصل معنا بالبريد الإلكتروني على apcsupport@ascension.org. سنحاول الرد على أسئلتك خلال التواصل الأولي، حيث يمكن التواصل إلى حل في معظم المسائل بمكالمة هاتفية واحدة. الإجراءات التالية متاحة للتعامل مع المسائل التي تثير قلقك:

كيف تقدم استفساراً

الاستفسار هو طلب لتوضيح أحد المخصصات أو المنتجات أو حالة الأهلية بدون التعبير عن عدم الرضا. تشمل أمثلة الاستفسار ما يلي:

- كيفية الدفع
- كيفية العثور على طبيب أو تغيير مقدم الرعاية الأولية
- أسئلة متعلقة بالفواتير
- أسئلة متعلقة بالأقساط
- كيفية العثور على بطاقة تعريف العضوية

كيف تقدم شكوى

الشكوى هي تعبير شفهي عن عدم الرضا. يمكن تسوية بعض الشكاوى عبر مكالمة هاتفية. بعض الأمثلة تشمل ما يلي:

- مدة الانتظار لرؤية طبيب
- عدم التمكن من العثور على طبيب أو عدم قبول الطبيب لمرضى جدد
- تعدد مرات التواصل مع خدمة العملاء ولا تزال المشكلة قائمة
- صعوبة في التسجيل على الموقع الإلكتروني
- الحاجة إلى مساعدة في تحديد مكان المعلومات على الموقع الإلكتروني
- سوء تعامل الطبيب و/أو طاقم العمل

لتقديم شكوى، اتصل بخدمات الأعضاء على 833-600-1311 من يوم الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي. الهاتف النصي: 586-693-1214. للحصول على قائمة كاملة بالتعريفات، يُرجى الرجوع إلى دليل التغطية الخاص بك.

كيف تقدم تظلمًا

التظلم يعني أي عدم رضا عن شركة تأمين تقدم خطة مخصصات صحية أو إدارة لخطة مخصصات صحية من قبل شركة تأمين يتم التعبير عنه شفهيًا أو كتابيًا بأي شكل من الأشكال إلى شركة التأمين من قبل المدعي أو بالنيابة عنه، بما في ذلك أي ما يلي:

- تقديم الخدمات
- قرار بإلغاء سياسة
- تحديد تشخيص أو مستوى خدمة لازم لعلاج مدعوم بالأدلة لاضطرابات طيف التوحد
- ممارسات متعلقة بالمطالبات
- إلغاء تغطية مخصصات تتلقاها لدينا
- تشمل أمثلة التظلم ما يلي:
- وصفة طبية لعقار جنيس لم تطبق عليها المدفوعات المشتركة للعقارات الجنيسة
- عدم تغطية الإجراء الوقائي بنسبة 100%
- الحاجة إلى التواصل مع أحد منسقي الحالات فيما يخص الرعاية الصحية المنزلية
- مشكلات تتعلق بالموافقة
- تفاعل حساسية تجاه أدوية موصوفة
- أمور تثير القلق بشأن تغطية الخطة

لتقديم تظلم، اتصل بخدمات الأعضاء على 833-600-1311 من يوم الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً بالتوقيت الشرقي القياسي. الهاتف النصي: 586-693-1214.

يمكنك تقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا، إما عن طريق البريد أو عبر البريد الإلكتروني على apcsupport@ascension.org. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم أو إذا لم تتمكن من إرسال التظلم كتابيًا، يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء على 833-600-1311 (الهاتف النصي: 586-693-1214) لطلب المساعدة خلال الإجراءات. سنرسل خطاب إقرار باستلام التظلم بعد استلام تظلمك.

أرسل نموذج تظلمك الكتابي إلى:

US Health and Life Insurance Company

PO Box 1707

Troy, MI 48099-1707

التظلم المُعجل: إذا كانت المسائل الواردة في تظلمك طارئة أو حالة قد تجبر فيها على الخروج من المستشفى مبكرًا أو إذا كانت إجراءات التسوية القياسية ستعرض حياتك أو صحتك أو الحمل لخطر شديد.

التظلم القياسي: هو تظلم لا يستوفي تعريف التظلم المُعجل.

انظر دليل التغطية الخاص بك للاطلاع على عمليات وإجراءات الشكاوى الكاملة، بما في ذلك تفاصيل التقديم والإطارات الزمنية المحددة. يمكنك الوصول إلى دليل التغطية الخاص بك في حساب عضويتك على الإنترنت. يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى إدارة التأمين.

كيف تقدم طعنًا

الطعن هو طلب لإعادة النظر في قرار بشأن مخصصات العضو في حالة رفض إما خدمة أو مطالبة. يشمل الرفض طلبًا مقدمًا لنا لإعادة النظر في قرارنا بشأن رفض أو تعديل أو تقليل أو إنهاء مدفوعات أو تغطية أو تصريح أو تقديم لمخصصات أو خدمات رعاية صحية، بما في ذلك الإدخال إلى منشأة رعاية صحية أو استمرار الإقامة بها. قد يعد عدم الموافقة على طلب تصريح مسبق أو عدم رفضه في الوقت المناسب رفضًا ويخضع حينها لعملية الطعن. تشمل أمثلة الطعن ما يلي:

- الحصول على مخصصات الرعاية الصحية، بما في ذلك قرار مضاد يتم اتخاذه استنادًا إلى إدارة استخدام الخدمات

- الإدخال إلى منشأة رعاية صحية أو استمرار الإقامة بها

- دفع المطالبات أو معالجتها أو سداد تكاليف خدمات الرعاية الصحية

- المسائل المتعلقة بالعلاقة التعاقدية بين العضو والرعاية المخصصة من Ascension

- إلغاء تغطية المخصصات

- مسائل أخرى على النحو الذي يقتضيه تحديدًا قانون أو لائحة بالولاية

لتقديم طعن كتابي، يمكنك إرسال طلبك عن طريق البريد أو عبر البريد الإلكتروني إلينا:

US Health and Life Insurance Company

PO Box 1707

Troy, MI 48099-1707

apcsupport@ascension.org

قد تختلف الإطارات الزمنية للتسوية بناءً على نوع الطعن المقدم. يُرجى الاطلاع على دليل التغطية للحصول على تفاصيل.

الطعن المُعجل: إذا كانت المسائل الواردة في طعنك طارئة أو حالة قد تجبر فيها على الخروج من المستشفى مبكرًا أو إذا كانت إجراءات التسوية القياسية ستعرض حياتك أو صحتك أو الحمل لخطر شديد.

الطعن القياسي: هو طعن لا يستوفي تعريف الطعن المُعجل.



مسؤوليات العضو وحقوقه

حقوق العضو

لديك حقوق معينة على النحو المبين أدناه:

- مشاركة الأطباء في اتخاذ قرارات حول رعايتك الصحية. يشمل هذا العمل على أي خطط علاجية واتخاذ قرارات الرعاية. ينبغي لك معرفة أي مخاطر محتملة ومشكلات متعلقة بالتعافي واحتمالية النجاح. يحق لك عدم تلقي أي علاج دون إعطاء موافقتك الحرة أو موافقة وكيلك متخذ القرار المفوض قانونًا. ويحق لك أن تكون على علم بخيارات رعايتك
- معرفة من يعطي الموافقة ومن يقوم بالإجراء أو العلاج. ينبغي شرح جميع العلاجات المحتملة وطبيعة المشكلة بشكل واضح لك
- تلقي المخصصات التي تشملها تغطيتك
- معاملتك باحترام وكرامة
- حماية خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية بما يتوافق مع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية وسياسات الرعاية المخصصة من Ascension
- تلقي المعلومات أو تقديم توصيات، تشمل التغييرات، بشأن منظمة الرعاية المخصصة من Ascension وخدماتها وشبكة أطباء الرعاية المخصصة من Ascension وحقوقك ومسؤولياتك
- مناقشة الرعاية المناسبة والضرورية طبيًا لحالتك مع أطباءك بشكل صريح، بما في ذلك الاستخدامات الجديدة للتكنولوجيا، بغض النظر عن التكلفة أو تغطية المخصصات. ويشمل هذا معلومات من مقدم الرعاية الأولية الخاص بك حول ما قد تكون تعاني منه (للحد المعروف) والعلاج وأي نتائج محتملة معروفة. يجب أن يخبرك الطبيب عن العلاجات التي قد تغطيها أو لا تغطيها الخطأ، بغض النظر عن التكلفة. يحق لك معرفة أي تكاليف ستضطر إلى دفعها. وينبغي أن يتم إبلاغك ذلك بطريقة يمكنك استيعابها. عندما لا يكون مناسبًا إعطاؤك معلومات لأسباب طبية، يمكن إعطاء المعلومات إلى شخص مفوض قانونًا. سيطلب الطبيب موافقتك على العلاج ما لم تكن هناك حالة طارئة وحياتك وصحتك في خطر شديد

- تقديم توصيات بشأن حقوق أعضاء الرعاية المخصصة من Ascension ومسؤولياتهم والسياسات
- رفع شكاوى أو طعون بشأن: الرعاية المخصصة من Ascension، أو أي قرارات تتخذها الرعاية المخصصة من Ascension بشأن المخصصات أو التغطية، أو تغطية الرعاية المخصصة من Ascension، أو الرعاية المقدمة
- مشاركة الممارسين في اتخاذ القرارات بشأن رعايتك والحق في رفض أي علاج لأي حالة أو اعتلال أو مرض بدون المساس بالعلاج المستقبلي وأن يبلغك الطبيب (الأطباء) بالعواقب الطبية
- الاطلاع على سجلاتك الطبية
- أن يتم إطلاعك على الخدمات المغطاة وغير المغطاة والتغييرات في البرنامج وكيفية الوصول إلى الخدمات وتعيين مقدم الرعاية الأولية والأطباء ومعلومات عن التوجيهات المسبقة والإحالات والتوصيات ورفض منح المخصصات وحقوق العضو ومسؤولياته وغير ذلك من قواعد الرعاية المخصصة من Ascension وإرشاداتها. ستقوم الرعاية المخصصة من Ascension بإخطارك قبل تاريخ سريان التعديلات. ستشمل هذه الإخطارات ما يلي:
- أي تغييرات في معايير المراجعة السريرية
- بيان بتأثير تلك التغييرات على مسؤوليتك المالية عن تكاليف أي من تلك التغييرات
- الوصول إلى قائمة حالية بالأطباء التابعين للشبكة. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك الوصول إلى معلومات حول تعليم الأطباء التابعين للشبكة وتدريبهم وعياداتهم
- اختيار خطة صحية أو التغيير إلى خطة صحية أخرى، بما يتوافق مع الإرشادات، بدون أي تهديدات أو مضايقة
- الوصول الملزم إلى الممارسين الطبيين المؤهلين والعلاجات أو الخدمات بغض النظر عن السن أو العرق أو العقيدة أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الأصل القومي أو الديانة
- الوصول إلى الخدمات الطارئة والعاجلة اللازمة طبيًا على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع
- تلقي المعلومات بصيغ مختلفة بما يتوافق مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات، إذا كنت تعاني من إعاقة
- رفض العلاج إلى الحد الذي يسمح به القانون. أنت تتحمل مسؤولية أفعالك إذا رفضت العلاج أو إذا لم يتم اتباع تعليمات الطبيب. ينبغي لك مناقشة جميع مخاوفك بشأن العلاج مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو الأطباء السريريين الآخرين. يجب على مقدم الرعاية الأولية أو طبيب سريري آخر مناقشة الخطط العلاجية المختلفة معك. يجب أن تتخذ أنت القرار النهائي
- اختيار مقدم رعاية أولية تابع للشبكة. يحق لك تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص بك أو طلب معلومات عن الأطباء التابعين للشبكة القريبين من منزلك أو عملك
- معرفة أسماء الأفراد الذين يقدمون الرعاية لك والمسميات الوظيفية الخاصة بهم ويحق لك أيضًا معرفة أي طبيب يكون مقدم الرعاية الأولية الخاص بك
- الوصول إلى مترجم فوري في حالة أنك لا تتحدث لغة المنطقة أو لا تفهمها
- الحصول على رأي ثانٍ من قبل طبيب تابع للشبكة، دون أي تكلفة عليك، إذا كنت تعتقد أن الطبيب التابع للشبكة لا يصرح بالرعاية اللازمة، أو إذا كنت تريد الحصول على المزيد من المعلومات بشأن علاجك
- تنفيذ التوجيه المسبق لقرارات الرعاية الصحية. سيساعد التوجيه المسبق مقدم الرعاية الأولية والأطباء السريريين الآخرين على فهم رغباتك فيما يتعلق برعايتك الصحية. لن يسلب التوجيه المسبق حقك في اتخاذ قراراتك بنفسك. تشمل أمثلة التوجيهات المسبقة ما يلي:
- وصية قائمة أثناء الحياة
- توكيل بالرعاية الصحية
- أوامر "عدم الإنعاش"
- يحق لك أيضًا رفض كتابة توجيهات مسبقة. لا يجوز التمييز ضدك لعدم وجود توجيهات مسبقة

مسؤوليات العضو

- قراءة عقد الرعاية المخصصة من Ascension الخاص به بالكامل
- معاملة جميع أخصائيي الرعاية الصحية وطاقم العمل بلطف واحترام
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة عن الحالات الحالية والأمراض السابقة ومرات الإقامة في المستشفى والأدوية والأمور الأخرى المتعلقة بصحته. ينبغي للعضو أن يوضح ما إذا كان يفهم بشكل واضح رعايته وما هو متوقع منه. يجب على العضو طرح أسئلة على طبيبه حتى يفهم الرعاية التي يتلقاها
- مراجعة المعلومات التي يتلقاها حول الرعاية المخصصة من Ascension وفهمها. يجب على العضو معرفة الاستخدام الصحيح للخدمات المغطاة
- إظهار بطاقة التعريف الخاصة به والالتزام بالمواعيد المجدولة مع طبيبه والاتصال بعيادة الطبيب خلال ساعات العمل متى أمكن ذلك إذا كان سيتأخر أو سيُلغى الموعد
- ينبغي للعضو إنشاء علاقة مع مقدم رعاية أولية. يمكن للعضو تغيير مقدم الرعاية الأولية الخاص به في أي وقت
- قراءة جميع المواد المتعلقة بالمخصصات الصحية الخاصة به وفهمها بقدر استطاعته أو طلب المساعدة إذا كان بحاجة إليها
- فهم مشكلاته الصحية والمشاركة مع أطباء الرعاية الصحية الخاصين به في تطوير أهداف علاجية متفق عليها بشكل متبادل بقدر المستطاع
- تقديم المعلومات، إلى أقصى حد ممكن، التي تحتاج إليها الرعاية المخصصة من Ascension و/أو أطباؤها من أجل تقديم الرعاية
- الالتزام بالخطط العلاجية والتعليمات الخاصة بالرعاية التي تم الاتفاق عليها مع أطباء الرعاية الصحية الخاصين به
- فهم مشكلاته الصحية وإخبار أطباء الرعاية الصحية الخاصين به إذا كان لا يفهم خطة علاجه أو ما هو متوقع منه. ينبغي للعضو العمل مع مقدم الرعاية الأولية الخاص به لتطوير أهداف علاجية متفق عليها بشكل متبادل. إذا لم يلتزم العضو بخطة العلاج، فمن حق العضو أن يُنصح بالنتائج المحتملة لقراره
- الالتزام بجميع إرشادات خطة المخصصات الصحية وأحكامها وسياساتها وإجراءاتها
- استخدام أي غرفة طوارئ فقط عندما يظن أنه يعاني من حالة طبية طارئة. بالنسبة لجميع أنواع الرعاية الأخرى، ينبغي للعضو الاتصال بمقدم الرعاية الأولية الخاص به
- تقديم جميع المعلومات حول أي تغطية طبية أخرى يتمتع بها في وقت الالتحاق. إذا، في أي وقت، حصل العضو على تغطية طبية أخرى بجانب تغطية الرعاية المخصصة من Ascension، يجب على العضو تقديم هذه المعلومات إلى الرعاية المخصصة من Ascension
- دفع الأقساط الشهرية أو جميع المبالغ المقتطعة أو مبالغ المدفوعات المشتركة أو نسب مشاركة التكاليف الخاصة به في وقت تلقي الخدمة

سياسة عدم التمييز

لا تستنتى US Health and Life Insurance Company (USHL) والرعاية المخصصة من Ascension أي شخص أو ترفض مخصصاته أو تمارس التمييز ضده بأي صورة على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الإعاقة أو الجنس أو الدين أو السن فيما يتعلق بإدخاله في الخدمات والمخصصات أو المشاركة فيها أو استلامها في ظل أي من برامجها وأنشطتها، وفيما يتعلق بتعيينات الموظفين والطاقم لجميع الشركاء سواء كانت تحت الإدارة المباشرة من USHL و Ascension Health أو من خلال أحد المتعاقدين أو أي كيان آخر تنسق معه USHL و Ascension Health تنفيذ برامجها وأنشطتها.

تتوافق تلك العبارة مع أحكام الباب VI من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 (عدم التمييز على أساس العرق واللون والأصل القومي) والقسم 504 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973 (عدم التمييز على أساس الإعاقة) وقانون التمييز القائم على السن لعام 1975 (عدم التمييز على أساس السن) ولوائح وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة الصادرة بموجب النظم الأساسية الثلاثة هذه في الباب 45 من قانون اللوائح الفيدرالية الأجزاء 80 و 84 و 91 والقسم 1557 من قانون حماية المريض والرعاية ميسورة التكلفة لعام 2010، المادة 42 من قانون الولايات المتحدة الفقرة 18116 (عدم التمييز على أساس الجنس، بما في ذلك الهوية الجنسية).

توفر USHL و Ascension Health مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقات حتى يتواصلوا معنا بشكل فعال، كالاتي:

• مترجمو لغة الإشارة فوريون مؤهلون

• إتاحة المعلومات المكتوبة بصيغ أخرى (تسجيلات صوتية، صيغ إلكترونية سهل الوصول إليها، صيغ أخرى)

توفر USHL و Ascension Health خدمات لغوية مجانية لمن تكون لغتهم الأصلية ليست الإنجليزية، كالاتي:

• مترجمون فوريون مؤهلون

• إتاحة المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى تلك الخدمات، يُرجى التواصل مع مسؤول الامتثال. إذا اعتقدت أن USHL و Ascension Health تقاعدا عن توفير هذه الخدمات أو مارسا التمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الإعاقة أو الجنس أو الدين أو العمر، يمكنك تقديم تظلم لـ:

Compliance Officer

800 Tower Drive

Troy, MI 48098

586-693-4820 فاكس 844-284-6750

يمكنك تقديم تظلم بالحضور الشخصي أو عن طريق البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم التظلم، فسيكون مسؤول الامتثال متاحًا لمساعدتك.

يمكنك أيضًا تقديم أي شكوى متعلقة بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية، وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، إلكترونياً من خلال بوابة مكتب الحقوق المدنية المتاحة على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>، أو عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني على:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

OCRComplaint@hhs.gov

الهاتف: 800-368-1019، (الهاتف النصي) 800-537-7697

نماذج الشكاوى متاحة على <https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA)

لكونك عضوًا في الرعاية المخصصة من Ascension، فنحن نؤكد لك أن معلوماتك الصحية والطبية خاصة وستكون دائمًا محمية بموجب قاعدة الخصوصية لقانون HIPAA. تحمي القوانين الفدرالية وقوانين الولاية خصوصية سجلاتك الطبية ومعلوماتك الصحية الشخصية. ونحن نحمي معلوماتك الصحية الشخصية كما تقتضي هذه القوانين.

تتضمن "معلوماتك الصحية الشخصية" المعلومات الشخصية التي أعطينتها لنا عند التحاقك بهذه الخطة بالإضافة إلى سجلاتك الطبية وغيرها من معلوماتك الصحية والطبية.

تمنحك القوانين التي تحمي خصوصيتك حقوقًا تتعلق بالحصول على المعلومات والتحكم في كيفية استخدام معلوماتك الصحية. ونحن نعطيك إخطارًا كتابيًا، يسمى "إخطار ممارسات الخصوصية"، يخبرك بهذه الحقوق ويشرح كيف نحمي خصوصية معلوماتك الصحية.

كيف نحمي خصوصية معلوماتك الصحية؟

- نحن نحرص على عدم إطلاع الأشخاص غير المصرح لهم على سجلاتك أو تغييرها.
- في أغلب الحالات، إذا أعطينا معلوماتك الصحية لأي شخص لا يقدم لك الرعاية أو يدفع مقابل رعايتك، فإننا مطالبون بالحصول على إذن كتابي منك أولاً. ويمكنك تقديم الإذن الكتابي بنفسك أو يقدمه شخص قد منحه السلطة القانونية لاتخاذ القرارات لك.
- توجد استثناءات معينة لا تتطلب منا الحصول على إذنك الكتابي أولاً. وتكون هذه الاستثناءات مسموحًا بها من قبل القانون أو يقتضيها. فعلى سبيل المثال، نحن مطالبون بالكشف عن المعلومات الصحية للوكالات الحكومية التي تتحقق من جودة الرعاية.
- نحن مطالبون بإعطاء معلوماتك الصحية لوكالات الحكومة التنظيمية. ويمكنك الاطلاع على المعلومات في سجلاتك ومعرفة كيف تمت مشاركتها مع آخرين. يحق لك الاطلاع على سجلاتك الطبية المحفوظة في الخطة، والحصول على نسخة من سجلاتك. ويُسمح لنا بتحويل رسوم مقابل عمل النسخ. يحق لك أيضًا أن تطلب منا وضع إضافات أو إجراء تصحيحات في سجلاتك الطبية. إذا طلبت منا ذلك، فإننا نعمل بالتعاون مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك لنقرر إذا كان من المفترض إجراء التغييرات.
- يحق لك معرفة كيف تمت مشاركة معلوماتك الصحية مع الآخرين لأي أسباب غير الروتينية. وإذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية، يُرجى الاتصال بنا.





مسرد المصطلحات

التأمين المشترك

المبلغ النسبي الذي تدفعه بعد الوصول إلى المبلغ المقتطع الخاص بك. وستدفع خطة التأمين الصحي الخاصة بك جزءاً من الفاتورة الطبية وستكون أنت مسؤولاً عن دفع الباقي.

المدفوعات المشتركة أو الدفع المشترك

رسوم ثابتة تدفعها عند زيارة طبيب. وهي مبلغ محدد من المال تدفعه مقابل الخدمة المغطاة.

الخدمات المغطاة

خدمات الرعاية الصحية التي تغطيها أحكام خطة التأمين الصحي الخاصة بمخصصات معينة والتي لا يتم استثناءها بموجب الخطة. ويتم تحديد أهميتها من الناحية الطبية حسب السياسات الطبية للخطة وتدفعها الخطة.

المبلغ المقتطع

المبلغ الذي تدفعه مقابل خدمات الرعاية الصحية قبل أن يبدأ تأمينك الصحي بالدفع

منظمة مقدمو الرعاية الحصرية (EPO)

عادة ما يشار إليها على أنها شبكة ضيقة. وتشبه منظمة الحفاظ على الصحة (HMO) في امتلاكها لشبكة أطباء حصرية وأنها لا تغطي أغلب الرعاية خارج الشبكة. ولكن EPO تسمح للمريض بزيارة أي طبيب في شبكتها دون إحالة من مقدم الرعاية الأولية الخاص به.

دليل التغطية (EOC)

وثيقة توفر تفاصيل عما تغطيه خطة التأمين الصحي الخاصة بك والمبلغ الذي ستدفعه وتفاصيل إضافية عن الخطة.

شرح المخصصات (EOB)

بيان يصف تكاليف الرعاية الطبية التي تم تلقيها. ويوضح أي جزء من المطالبة تم دفعه لطبيب الرعاية الصحية وأي جزء ستكون أنت مسؤولاً عن دفعه.

العضو

الشخص الذي تشملته التغطية المسجل في خطة التأمين الصحي.

مقدم الخدمات التابع للشبكة

طبيب سريري متخصص في الرعاية الصحية (طبيب أو ممرض ممارس أو أخصائي تمرير سريري أو مساعد طبيب) متعاقد مع خطة التأمين الصحي الخاصة بك لتقديم أفضل معدل أسعار.

فترة الالتحاق المفتوحة (OEP)

فترة محددة من كل عام يمكنك فيها التسجيل للحصول على تأمين صحي أو تغيير تغطيتك أو خطتك. ويفتح سوق التأمين الفيدرالي من 1 نوفمبر إلى 15 ديسمبر كل عام.

الحد الأقصى للتكاليف النثرية

أقصى مبلغ سيتعين عليك دفعه خلال عام تغطية الخطة التأمينية. وعند الوصول إلى هذا الحد من التكاليف من جيبك الخاص، ستغطي خطة التأمين الصحي جميع التكاليف بنسبة 100%.

الخطة

تشير إلى خطة التأمين الصحي من الرعاية المخصصة من Ascension.

القسط

المبلغ الذي تدفعه شهرياً مقابل تغطية التأمين الصحي.

التصريح المسبق

موافقة يجب أن يحصل عليها العضو من خطته الصحية قبل تلقي علاج معين أو أدوية أو خدمات معينة.

جدول المخصصات

قائمة بالخدمات التي تشملها التغطية بموجب الخطة الصحية ويتضمن معلومات عن المدفوعات المشتركة والمبالغ المقتطعة وأي رسوم أخرى.

فترة الالتحاق الخاصة (SEP)

فترة زمنية محددة يمكنك فيها الالتحاق بتأمين صحي في حال تعرضك لحدث معين. ويمكن أن يتضمن ذلك فقدان التغطية الصحية أو الانتقال أو الزواج أو إنجاب طفل أو تبني طفل.

ملخص المخصصات والتغطية (SBC)

وثيقة توضح المعلومات الخاصة بالمبالغ المقتطعة والمدفوعات المشتركة بالإضافة إلى كل ما تشملته التغطية بموجب خطة التأمين الصحي.

برامج التخفيضات للأعضاء

TruHearing - برنامج تخفيض أسعار الأجهزة المساعدة على السمع

إن القدرة السمعية الجيدة مهمة لصحتك. ولهذا السبب، تتمتع بإمكانية الوصول إلى TruHearing®، وهو حل شامل للرعاية السمعية. قد تكون الأجهزة المساعدة على السمع باهظة الثمن — بمتوسط 2400 دولار للجهاز — ولكن برنامج TruHearing يوفر عليك 30-60% من سعر الأجهزة المساعدة على السمع. وتتضمن تفاصيل البرنامج:

- أحدث التكنولوجيا
 - أحدث تكنولوجيا من أفضل مصنعي الأجهزة المساعدة على السمع
 - حلول سمعية لجميع أنواع فقدان السمع تقريبًا
 - أسعار أقل بشكل كبير لنفس الطرز المباعة في أماكن البيع بالتجزئة
 - الرعاية المخصصة
 - توجيه ومساعدة من استشاريي السمع لدى TruHearing
 - رعاية محلية متخصصة من مقدم رعاية معتمد في منطقتك
 - اختبار سمع قيمته 45 دولارًا بالإضافة إلى زيارات متابعة لمدة عام واحد للتركيب والتعديلات
 - توفير المساعدة طوال الطريق
 - عملية شراء خالية من القلق تتميز بتجربة خالية من المخاطرة لمدة 60 يومًا وضمان 3 أعوام
 - 80 بطارية مجانية لكل جهاز مساعد متضمنة مع الطرز غير القابلة للشحن
 - توجيهات تساعدك على التكيف مع أجهزة المساعدة على السمع الجديدة
- أمثلة على التوفيرات (لكل جهاز):
الأسعار والمنتجات خاضعة للتغيير. لمزيد من المعلومات، قم بزيارة truehearing.com.

عينة من المنتجات	متوسط السعر بالتجزئة	سعر TruHearing	التوفيرات
TruHearing Advanced	2445 دولارًا	1250 دولارًا	1195 دولارًا
Starkey® Livio™ 1000 R	1795 دولارًا	975 دولارًا	820 دولارًا
Phonak® Audéo® M30-R	1972 دولارًا	1250 دولارًا	722 دولارًا
ReSound Quattro™ 5	2427 دولارًا	1370 دولارًا	1057 دولارًا
Oticon Opn® S 3	2454 دولارًا	1425 دولارًا	1029 دولارًا
Widex® Evoke® 330	2965 دولارًا	1725 دولارًا	1240 دولارًا
Signia Styletto Nx® 7	3449 دولارًا	2195 دولارًا	1254 دولارًا

لمعرفة المزيد، أو لتحديد موعد مع مقدم رعاية بالقرب منك، تواصل مع استشاريي السمع لدى TruHearing على الرقم 1-855-695-7577. يمكن لأسعار TruHearing بالإضافة إلى مخصص الجهاز المساعد على السمع أن يوفر لك المزيد! إذا كنت لست متأكدًا إذا كان لديك مخصص أم لا؟ فاتصل بنا لتعرف.

Active&Fit Direct

سواء كنت في صالة التمرين أو المنزل؟ سنبتقيك نشطاً على أي حال. مع برنامج Active&Fit Direct، سيكون بإمكانك:

- الذهاب إلى أكثر من 11000 مركز وستوديو للياقة البدنية
- الذهاب إلى أكثر من 5000 ستوديو لممارسة التمارين ومركز للياقة بدنية جديد وفاخر
- مشاهدة أكثر من 4000 مقطع فيديو رقمي للتمارين
- جديد! شراء عضوية لزوجك/زوجتك أو شريكك في السكن
- الحصول على تدريب على نمط الحياة فردي
- دون تعاقدات طويلة الأمد

تبدأ جميعها بمبلغ 25 دولارًا فقط كل شهر.

التحق اليوم

يمكن للأعضاء الالتحاق ببرنامج Active&Fit Direct عن طريق الدخول على رابط مخصص على ascensionpersonalizedcare.com. سيقوم هذا بنقلك إلى موقع Active&Fit Direct الإلكتروني حيث يمكنك الالتحاق. وستحصل أيضاً على بطاقة عضوية حتى تقدمها في مراكز اللياقة البدنية المُختارة.

المزايا الإضافية

- أكثر من 250 جهاز تتبع قابلاً للارتداء وتطبيقاً لتتبع نشاطك وتبقى مسيطراً على أهدافك
- مجتمع على اليوتيوب والفيسبوك مجاني ومتاح للعمامة للحصول على نصائح صحية وجلسات تمارين إضافية
- جرب مشاهدة 200 مقطع فيديو مجاني عن التمارين على موقع Active&Fit Direct الإلكتروني قبل الالتحاق



Ascension
Personalized Care

Gym or Home?

We'll keep you active either way.



11,000+ STANDARD
FITNESS CENTERS



5,000+ **NEW** PREMIUM EXERCISE
STUDIOS AND FITNESS CENTERS



NO LONG-TERM
CONTRACTS



4,000+ DIGITAL
WORKOUT VIDEOS



NEW ENROLL YOUR SPOUSE
or domestic partner**



Learn More:

*Plus an enrollment fee and applicable taxes. Fees will vary based on fitness center selection.

**Add a spouse/domestic partner to a primary membership for additional monthly fees. Spouses/domestic partners must be 18 years or older. Fees will vary based on fitness center selection.

M966-513B 7/21 © 2021 American Specialty Health Incorporated (ASH). All rights reserved. The Active&Fit Direct™ program is provided by American Specialty Health Fitness, Inc., a subsidiary of ASH. Active&Fit Direct and the Active&Fit Direct logos are trademarks of ASH. Other names or logos may be trademarks of their respective owners. Fitness center participation varies by location. Digital workout videos are subject to change. ASH reserves the right to modify any aspect of the Program (including, without limitation, the Enrollment Fee, the Monthly Fee, and/or the Introductory Period) at any time per the terms and conditions. If we modify a fee or make a material change to the Program, we will provide you with no less than 30 days' notice prior to the effective date of the change; discontinue the Program entirely at any time upon advance written notice.

Ascension
Personalized Care

ascensionpersonalizedcare.com