

#### نظرة عامة

بدءًا من يوم الاثنين الموافق 1 يناير 2024، ستغطي Alameda Alliance for Health (Alliance) خدمات الرعاية للحالات شبه الحادة لأعضاء برنامج Medi-Cal.

**سؤال:** ما تاريخ سريان هذا التغيير؟

**جواب:** الاثنين الموافق 1 يناير 2024.

**سؤال:** ما خدمات الرعاية للحالات شبه الحادة؟

**جواب:** رعاية الحالات شبه الحادة للبالغين هي مستوى الرعاية الذي يحتاج إليه المريض الذي لا يحتاج إلى رعاية للحالات الحرجة بالمستشفى، لكنه يحتاج إلى رعاية تمريضية متخصصة ومرخصة ومكثفة أكثر من تلك المقدمة لمعظم المرضى في أحد مراكز الخدمات التمريضية المتخصصة.

رعاية الحالات شبه الحادة للأطفال هي مستوى الرعاية الذي يحتاج إليه الشخص الذي يقل عمره عن 21 عامًا ويستخدم التكنولوجيا الطبية للتعويض عن فقدان وظيفة جسدية حيوية. يحتاج المرضى المصابون بحالات شبه حادة إلى معدات، وإمدادات، وعلاجات طبية خاصة مثل أجهزة التنفس الصناعي، والفغر الرغامي، والتغذية الوريدية الكاملة، والتغذية الأنبوبية، والرعاية المعقدة لعلاج الجروح.

**سؤال:** ما الخدمات التي سأحصل عليها في مركز رعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** يمكن أن تشمل الخدمات المقدمة في دار التمريض ما يلي:

- الطعام والمبيت (وجبات يومية)
- بعض المعدات الطبية المعمرة (DME)
- الدواء الذي يصفه طبيبك
- الرعاية التمريضية
- العلاج الطبيعي، وعلاج التخاطب، والعلاج المهني
- العلاج التنفسي
- الأشعة السينية والتحليل المعملية عند الحاجة

**سؤال:** مَنْ الشخص المؤهل للحصول على مستوى رعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** بالنسبة إلى برامج الحالات شبه الحادة للبالغين أو الأطفال، قد تكون مؤهلاً إذا كان لديك فغر رغامي مزود بتهوية ميكانيكية أو رذاذ بهواء الغرفة/أكسجين مع الشفط بالإضافة إلى بعض العلاجات الأخرى.

**سؤال:** كيف يمكنني معرفة إذا كنت مؤهلاً لتلقي خدمات رعاية الحالات شبه الحادة أم لا؟

**جواب:** إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدمات رعاية الحالات شبه الحادة، يرجى الاتصال بالجهات التالية:

إدارة خدمات أعضاء Alliance (Alliance Member Services Department)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً

رقم الهاتف: 1.510.747.4567

الرقم المجاني: 1.877.932.2738

الأشخاص الذين يعانون صعوبات في السمع والتحدث (خدمة ترحيل الاتصالات لذوي الإعاقات السمعية في

كاليفورنيا (CRS)/الهاتف النصي (TTY): 711/1.800.735.2929

**سؤال:** كيف يمكنني الحصول على موافقة بشأن خدمات رعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** سيرسل طبيبك طلب إلى Alliance. إذا كنت مؤهلاً، فستوافق Alliance على الطلب وستعمل مع الفريق المعني برعايتك للعثور على مكان لك في مركز رعاية الحالات شبه الحادة.

**سؤال:** ما المدة التي سأتمكن من قضائها في مركز رعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** عند الموافقة على دخولك مركز رعاية الحالات شبه الحادة، سيتم إبلاغك عند إتمام هذه الموافقة. إذا كنت لا تزال بحاجة إلى الحصول على رعاية في مركز رعاية الحالات شبه الحادة بعد ذلك الوقت، فإنه يمكن لطبيبك طلب تمديدتها.

**سؤال:** ماذا لو كنت أعيش بالفعل في مركز لرعاية الحالات شبه الحادة لكن المركز ليس ضمن شبكة Alliance؟

**جواب:** إذا كنت تعيش حاليًا في مركز لرعاية الحالات شبه الحادة، فإنه يمكنك البقاء في دار التمريض الحالية الخاصة بك لمدة تصل إلى عام واحد، حتى لو لم يكن المركز ضمن شبكة Alliance.

**سؤال:** هل سيتعين عليّ الانتقال إلى مركز جديد لرعاية الحالات شبه الحادة بعد نهاية عام واحد (1) من الرعاية المستمرة؟

**جواب:** بعد عام واحد (1)، يمكنك طلب الحصول على 12 شهرًا إضافيًا من الرعاية المستمرة للبقاء في مركز رعاية الحالات شبه الحادة الحالي الخاص بك.

**سؤال:** ما الذي سيحدث إذا كان عمري أقل من 21 عامًا وأعيش في مركز لرعاية الحالات شبه الحادة للأطفال؟ هل سأحتاج إلى الانتقال إلى مركز لرعاية البالغين أم سأواصل البقاء في المركز الحالي؟

**جواب:** الموافقة على خدمات الحالات شبه الحادة للأطفال تتوقف عند بلوغك سن 21 عامًا. يجب بدء التخطيط للانتقال إلى مركز لرعاية البالغين قبل شهرين (2) على الأقل من بلوغك سن 21 عامًا. سنساعدك أنت وموظفي المركز المعنيين بحالتك في الخروج أو النقل.

**سؤال:** هل يُسمح لي بمغادرة المركز لفترة قصيرة من الوقت؟

**جواب:** يمكن أن يطلب المركز الخاص بك إذنًا بالغياب لأيام لتوافق عليه Alliance. يُسمح لك بقضاء ما يصل إلى 18 يومًا في السنة التقويمية خارج مركز رعاية الحالات شبه الحادة.

**سؤال:** إذا ذهبت إلى المستشفى، فهل سيتمح الدار سريري لشخص آخر؟

**جواب:** تدفع Alliance للمركز الخاص بك مقابل الاحتفاظ بسريرك في أثناء الإقامة في المستشفى أو الإقامة في دار التمريض لفترة زمنية محدودة.

**سؤال:** ما الذي سيحدث إذا تحسنت حالتي في أثناء إقامتي ولم أعد مستوفيًا لمتطلبات مستوى رعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** إذا لم تعد مستوفيًا للمعايير في أثناء إقامتك، فقد يُسمح لك بالبقاء لفترة أطول حتى يصبح لديك الوقت للاستعداد للعودة إلى المنزل أو أي مكان آخر بأمان.

**سؤال:** ماذا لو لم أوافق على القرار المتعلق برعايتي؟

**جواب:** ستتلقى رسالة بالقرار. وهذا يُسمى بخطاب إشعار الإجراء (NOA). يجوز لك (أو لطبيبك أو لدار التمريض أو لممثل معتمد) الطعن بشأن القرار.

**سؤال:** كيف يمكنني تقديم طعن؟

**جواب:** يمكنك تقديم طعن عبر الهاتف أو كتابيًا أو عبر الإنترنت في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ خطاب إشعار الإجراء (NOA).

**عبر الهاتف:** يرجى الاتصال بنا وتجهيز مُعرّف عضوية Alliance الخاص بك:

إدارة خدمات أعضاء Alliance (Alliance Member Services Department)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً

رقم الهاتف: **1.510.747.4567**

الرقم المجاني: **1.877.932.2738**

الأشخاص الذين يعانون صعوبات في السمع والتحدث (خدمة ترحيل الاتصالات لذوي الإعاقات السمعية في كاليفورنيا (CRS)/الهاتف النصي (TTY)): **711/1.800.735.2929**

**عبر البريد:** يرجى الاتصال بإدارة خدمات أعضاء Alliance (Alliance Member Services Department) على الرقم أعلاه وطلب إرسال النموذج إليك. عند حصولك على النموذج، يرجى ملؤه. وتأكد من إدراج اسمك، ورقم مُعرّف عضوية Alliance، والخدمة التي تقدم الطعن بشأنها.

أرسل النموذج عبر البريد إلى العنوان التالي:

Alameda Alliance for Health

ATTN: Alliance Grievances and Appeals Department

1240 South Loop Road

Alameda, CA 94502

ستتوفر لدى عيادة طبيبك نماذج الطعن.

**عبر الإنترنت:** تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني لشركة Alliance على [www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)

**سؤال:** كيف يتم تقديم شكوى أو مشكلة؟

**جواب:** يمكنك أنت أو من يملك تقديم شكوى (تظلم) عن طريق الاتصال بالجهات التالية:

إدارة خدمات أعضاء Alliance (Alliance Member Services Department)

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً

رقم الهاتف: **1.510.747.4567**

الرقم المجاني: **1.877.932.2738**

الأشخاص الذين يعانون صعوبات في السمع والتحدث (خدمة ترحيل الاتصالات لذوي الإعاقات السمعية في كاليفورنيا (CRS)/الهاتف النصي (TTY)): **711/1.800.735.2929**

**سؤال:** كم من الوقت سيستغرق الأمر قبل حصولي على رد على شكواي أو الطعن الخاص بي؟

**جواب:** تُعدّ الشكاوى المرتبطة برعايتك إما عاجلة وإما روتينية.

- إذا كانت عاجلة، فإنه يتعين أن تحصل على رد في غضون 72 ساعة.
- إذا كانت روتينية، فإنه يتعين أن تحصل على رد في غضون 30 يومًا تقويميًا.
- لا تُعدّ الشكاوى المرتبطة بالمعالجة الإدارية، أو التعاقدية، أو الخاصة بالمطالبات عاجلة وسيتم البت بشأنها في غضون 30 يومًا تقويميًا من استلام الطلب.

**سؤال:** هل سأحصل على فاتورة إذا وافقت Alliance على إقامتي في مركز لرعاية الحالات شبه الحادة؟

**جواب:** لا يتعين على أعضاء Medi-Cal لدى Alliance الدفع مقابل الخدمات الخاضعة للتغطية. قد تحصل على وثيقة لشرح المزايا (Explanation of Benefits, EOB) أو بيان من مقدم الرعاية. هذه ليست فواتير.