

# PLAN KLINISYEN POU SWEN PRIMÈ

**GID PRATIK POU MANM**

**POU EDE W AVÈK BENEFIS PLAN  
SANTE OU YO**





Ou ka ale nan nenpòt ki lopital depi w gen yon ijans. Ou pa bezwen enkyete w sou ki plan sante ou genyen. Pou yon ijans medikal, konpoze 911.

Pou yon ijans nan sante mantal, telefonnen oubyen tekste sèvis telefonik MA pou swen konpòtmantal (MA Behavioral Health Help Line) nan (833) 773-2445.

Nou pale menm lang ak ou. Si w bezwen èd yon entèprèt oubyen yon tradiktè, telefonnen tanpri sant sèvis kliyantèl MassHealth la (MassHealth Customer Service Center).

Sant sèvis kliyantèl  
MassHealth  
(800) 841-2900,  
TDD / TTY : 711

# Sa ki make la

---

## **1. Byenveni! . . . . .1**

Bagay enpòtan ou dwe konnen . 1

## **2. Manm nan PCC Plan**

### **MassHealth. . . . .6**

Kisa MassHealth ye ?. . . . . 6

Kisa PCC Plan an ye? . . . . . 6

Rezo founisè nan  
PCC Plan an . . . . . 6

Rezo founisè swen pou  
sante konpòtmantal nan  
PCC Plan an . . . . . 7

Sèvis an deyò rezo a . . . . . 7

Sèvis planifikasyon familyal. . . 8

Lè w ap vwayaje . . . . . 8

Kenbe founisè ou yo ajou . . . . 9

Si w gen lòt benefis apa  
MassHealth . . . . . 9

Chanje plan sante w la. . . . .10

## **3. Katon idantifikasyon**

### **MassHealth ou a . . . . . 11**

MassHealth ap voye ba ou  
yon katon idantifikasyon  
MassHealth . . . . .11

Èske w pèdi katon idantifikasyon  
MassHealth ou a? . . . . .11

## **4. Benefis ou yo . . . . . 12**

Kòman pou jwenn benefis . . .12

Transpò . . . . .13

Kopeman . . . . .13

Swen espesyalize e referans . . .13

Ki sèvis pa bezwen  
yon referans? . . . . .14

Otorizasyon alavans . . . . .14

Si w resevwa yon fakti pou  
sèvis yo . . . . .15

## **5. Klinisyen swen primè ou a . . 19**

Kisa yon klinisyen swen  
primè ye? . . . . .19

Founisè ki PCC. . . . .19

Premye randevou w la avèk  
nouvo PCC a . . . . .20

Orè konsiltasyon pou  
moun majè . . . . .20

Orè konsiltasyon pandan  
gwosès . . . . .21

Regilarite konsiltasyon pou  
tibebe e timoun (ki poko  
gen 21 lane) . . . . .21

Telefonnen PCC a an premye  
lè w malad, amwenske ou kwè  
se yon ijans . . . . .21

[Swen espesyalize e referans . . .22](#)

[Pou chanje PCC . . . . .22](#)

|                                                                                                                         |                     |                                                                                                                                                   |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>6. Swen sante ou . . . . .</b>                                                                                       | <b>23</b>           | <b>9. Sèvis jesyon swen. . . . .</b>                                                                                                              | <b>33</b>           |
| Ijans e swen ijan . . . . .                                                                                             | .23                 | <a href="#">Pwogram jesyon swen entegre. .33</a>                                                                                                  |                     |
| <a href="#">Pran yon randevou lè w bezwen youn. . . . .</a>                                                             | <a href="#">.25</a> | Pwogram jesyon ka kominotè .                                                                                                                      | 34                  |
| <a href="#">Randevou pou swen medikal .</a>                                                                             | <a href="#">.25</a> | <b>10. Gwosès e sèvis planifikasyon</b>                                                                                                           |                     |
| <a href="#">Randevou swen pou sante konpòtmantal, (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans. . . . .</a> | <a href="#">.26</a> | <a href="#">familyal . . . . .</a>                                                                                                                | <a href="#">35</a>  |
| <a href="#">Rete byen pòtan . . . . .</a>                                                                               | <a href="#">.26</a> | Swen pandan gwosès. . . . .                                                                                                                       | .35                 |
| <a href="#">Kouvèti famasi . . . . .</a>                                                                                | <a href="#">.27</a> | Pran yon randevou avèk PCC ou a, obsterik / jinekolog (OB / GYN), oubyen avèk Fanmsaj lan . . . . .                                               | .35                 |
| <b>7. Sèvis pou sante bouch/dan . .</b>                                                                                 | <b>28</b>           | Sèvis doula . . . . .                                                                                                                             | .36                 |
| Sèvis pou timoun (manm ki poko gen 21 lane) . . . . .                                                                   | .28                 | Gwosès e sante dan e bouch. .                                                                                                                     | .36                 |
| <a href="#">Sèvis pou granmoun (manm ki gen 21 lane e ki pi gran). . . . .</a>                                          | <a href="#">.29</a> | Nouvo tibebe w la . . . . .                                                                                                                       | .36                 |
| <a href="#">Kòman pou jwenn yon dantis. .29</a>                                                                         |                     | Sèvis planifikasyon familyal. .                                                                                                                   | .37                 |
| <b>8. Swen pou sante konpòtmantal . . . . .</b>                                                                         | <b>30</b>           | <b>11. Sèvis pou timoun . . . . .</b>                                                                                                             | <b>38</b>           |
| Jwenn founisè swen pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans) . . . . .           | .30                 | Prevansyon e byennèt tout timoun. . . . .                                                                                                         | .38                 |
| Kouvèti sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans) . . . . .                | .30                 | <a href="#">Sèvis depistaj e dyagnostik prevantif nan swen medikal pedyatri pou manm ki enskri nan MassHealth Family Assistance. .39</a>          |                     |
| Espesyalis omolog sètifye (Certified peer specialists, CPS) . . . . .                                                   | 30                  | <a href="#">Sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik pou manm ki enskri nan MassHealth Standard oubyen nan CommonHealth . . . . .</a> | <a href="#">.40</a> |
| Sant angajman manm MBHP. .31                                                                                            |                     | <a href="#">Sèvis entèvansyon annavans pou timoun ki gen pwoblèm nan kwasans oubyen nan devlopman . . . . .</a>                                   | <a href="#">.41</a> |

---

**12. Direktiv alavans . . . . . 42**

Manda pou swen medikal . . . .42

Testaman byolojik . . . . .42

**13. Dwa manm genyen . . . . . 43**

My Ombudsman . . . . .43

Ombudsman Patenarya nan  
sante konpòtmantal Massachusetts  
(Massachusetts Behavioral Health  
Partnership, MBHP) . . . . .45

**14. Apèl e griyèf . . . . . 46**

Deziye yon reprezantan pou griyèf  
oubyen apèl ou a . . . . .46

Kisa w ka fè si w pa pale oubyen  
li anglè? . . . . .46

Pwosedi pou griyèf. . . . .47

Kòman pou depoze yon griyèf  
sou sante konpòtmantal . . . . .47

Depoze yon griyèf sou sèvis  
MassHealth . . . . .48

Pwosesis pou apèl entèn  
MBHP a . . . . .49

Pwosesis pou apèl konsèy  
odyans MassHealth la . . . . .54

Yon odyans san patipri ki  
akselere (rapid) nan konsèy  
odyans lan. . . . .56

Aprè w depoze yon apèl bay  
konsèy odyans apèl la . . . . .56

**15. Avi sou pratik  
konfidansyalite. . . . . 57**

**16. Pou siyale fwòd ki sispèk. . . 58**



# 1. Byenveni!

---

Byenveni nan plan klinisyen pou swen primè nan MassHealth (Primary Care Clinician Plan, PCC Plan). Nou trè kontan genyen w kòm yon manm.

Gid pratik sila, ansanm ak lis sèvis ki kouvri yo, ap ede w konprann benefis ou yo e sèvis ou yo kòm manm PCC Plan an. W ap jwenn lis sèvis ki kouvri yo nan [www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members).

Poutèt gid pratik sila gen enfòmasyon enpòtan ladan, sere l tanpri yon kote w ap jwenn li depi w ta bezwen l.

## Bagay enpòtan ou dwe konnen

### 1. **Gid pratik sila konsène benefis e sèvis ou resevwa poutèt ou se yon manm MassHealth ki enskri nan plan klinisyen pou swen primè (Primary Care Clinician, PCC Plan).**

Gen nan sèvis sa yo sèvis dijans, sèvis medikal, sèvis pou swen vizyon, sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans), sèvis famasi, e sèvis dantè.

Konnen tanpri w ap resevwa sèvis pou sante konpòtmantal ou yo nan men Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP). MBHP se antreprenè ki founi sèvis pou sante konpòtmantal pou MassHealth. Gen kèk diferans enpòtan ant sèvis ou resevwa an dirèk nan men MassHealth e sèvis pou sante konpòtmantal ou resevwa nan men MBHP, sitou pou sa ki konsène apèl e griyèf. Gid pratik sa a eksplike diferans sa yo.

### 2. **Telefonnen nou pou w poze n kesyon oubyen pou w siyale tout chanjman.**

Telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la nan nimewo (800) 841-2900 oubyen TDD / TTY : 711, lendi pou vandredi, 8:00 a.m. pou 5:00 p.m. Koutfil la gratis.

Telefonnen si w :

- gen kesyon ou vle poze sou MassHealth,
- gen kesyon sou kouvèti oubyen benefis ou yo nan PCC Plan an,

- 
- gen kesyon sou sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) pou timoun ki poko gen 21 lane,
  - vle chanje klinisyen pou swen primè (Primary Care Clinician, PCC),
  - vle chanje plan sante ou a,
  - bezwen yon lòt katon idantifikasyon MassHealth,
  - vle chanje adrès oubyen nimewo telefòn ou an,
  - vle mande pou yon chanjman nan yon desizyon MassHealth pran (mande pou yon apèl),
  - vle depoze yon plent (griyèf),
  - gen chanjman nan sitiyasyon travay ou oubyen nan salè w,
  - gen lòt asirans sante,
  - ansent oubyen fèk akouche yon tibebe,
  - bezwen èd pou li materyèl ou resevwa nan men MassHealth,
  - vle revize enfòmasyon ou jwenn nan PCC Plan an ki ekri nan yon lòt lang,
  - vle pale avèk yon moun nan yon lòt lang apa anglè osijè MassHealth. Ou ka jwenn **sèvis entèprèt aloral ki gratis**. Si w bezwen sèvis yon entèprèt, fè n konnen sa pandan koutfil la,
  - ou vle revize materyèl pou manm nan yon lòt lang apa anglè. Nou ka mete w an kontak avèk soutyen e dokimantasyon nan plizyè lang. Nou ka ba w tou dokiman nan fòma ki aksesib tankou dokiman ekri avèk gwo lèt epi ekri ak bray. Sa yo gratis.

### **3. Telefonnen MBHP pou kesyon sou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans).**

- Telefonnen MBHP nan (800) 495-0086 oubyen TTY nan (877) 509-6981 oubyen MassRelay nan 711. Ou ka kontakte MBHP 24 è toulèjou depi w vle poze kesyon sou MBHP oubyen sou sèvis pou sante konpòtmantal. Koutfil la gratis.
- Telefonnen MBHP

- 
- si w vle poze kesyon sou sèvis oubyen benefis ou yo sou sante konpòtmantal ou (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans),
  - si w vle plis enfòmasyon sou kòman pou jwenn sèvis sa yo oubyen kòman pou jwenn yon doktè,
  - pou w jwenn èd nan lekti tout dokiman ou resevwa nan men MBHP,
  - pou w mande pou enfòmasyon nan yon lòt lang, oubyen
  - pou w pale avèk yon moun nan yon lòt lang sou sèvis pou sante konpòtmantal ou yo.

#### **4. Ou ka enskri nan PCC a depi w kalifye pou MassHealth e w**

- poko gen 65 lane,
- pa gen lòt asirans (sa gen ladan Medicare),
- rete nan kominote a (pa egzanp : pa nan etablisman swen enfimye(è)), e
- ou gen MassHealth Standard, CommonHealth, CarePlus, oubyen Family Assistance.

#### **5. Se pou w chwazi yon klinisyen pou swen primè (primary care clinician, PCC).**

PCC ou an ap okipe pifò nan bezwen sante ou yo. PCC ou a ka swa yon doktè oswa yon enfimye(è). Ou ka chanje PCC nenpòt lè. Si w vle chanje PCC, se pou w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

---

## **6. PCC Plan an gen founisè e lopital atravè tout eta a.**

Ou ka jwenn founisè MassHealth (tèlke founisè swen medikal, espesyalis nan swen medikal, founisè sante konpòtmantal, e lopital) atravè tout Massachusetts. Pou plis enfòmasyon, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth oubyen monte nan <https://masshealth.ehs.state.ma.us/providerdirectory/>.

MBHP gen founisè tou pou swen konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans) atravè tout eta a. Pou plis enfòmasyon, telefonnen MBHP nan (800) 495-0086.

## **7. Montre katon idantifikasyon MassHealth ou a lè w bezwen sèvis.**

Ou ka itilize katon idantifikasyon MassHealth ou a pou w jwenn sèvis nan PCC Plan an, tèlke swenyaj e preskripsyon. Sa gen ladan sèvis ou jwenn nan men MBHP. Se pou w toujou mache avèk katon idantifikasyon MassHealth a. Si w pèdi katon idantifikasyon ou an, se pou w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou yo voye yon ranplasman ba ou.

## **8. Ou gen kouvèti famasi.**

Manm nan PCC Plan an ka jwenn medikaman nan famasi nan Massachusetts ki travay avèk MassHealth. Telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou w jwenn famasi ki pi pre w la. Wou ap jwenn plis enfòmasyon sou kouvèti nan famasi pi devan, nan gid pratik sila.

---

**9. Ou ka resevwa swen dijans pou swen medikal e sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans) dijans.**

- Pou yon ijans medikal, konpoze 911.
- Pou yon ijans nan sante konpòtmantal, ou gendwa telefonnen sèvis telefonik MA pou swen konpòtmantal (**MA Behavioral Health Help Line, BHHL**) nan (833) 773- 2445. BHHL mete moun e fanmi an kontak ak tout yon seri sèvis tretman pou sante mantal e pou itilizasyon sibstans lè e kote w bezwen yo. BHHL la gratis e konfidansyèl. Ou ka jwenn sèvis entèprèt nan moman an nan plis pase 200 lang diferan. Telefonnen oubyen tekste nan (833) 773-2445 oubyen chate anliy nan [www.masshelpline.com](http://www.masshelpline.com).

**10. Tout sèvis ou resevwa ki kouvri se sèvis ki gratis.**

Founisè MassHealth yo, sa gen ladan PCC ou a, pa otorize pou yo fè w peye frè oubyen kopeman.

**11. Gen kèk sèvis ki bezwen referans oubyen otorizasyon alavans oubyen toude.**

Kèk sèvis ki kouvri gendwa bezwen ou gen yon referans oubyen yon otorizasyon alavans (prior authorization, PA) oubyen toude. Yon PA se yon apwobasyon MassHealth bay pou yon sèvis. Pou plis enfòmasyon sou referans e PA, konsilte "Otorizasyon alavans" nan seksyon 4.

## 2. Manm nan PCC Plan MassHealth

---

### Kisa MassHealth ye?

MassHealth se non pwogram Medicaid la e asirans sante pou timoun nan Massachusetts. Biwo egzekitif sante e sèvis sosyal (Executive Office of Health and Human Services, EOHHS) jere pwogram sa a.

### Kisa PCC Plan an ye?

Plan klinisyen pou swen primè (Plan Primary Care Clinician, PCC) se yon plan swen sante jere pou manm MassHealth atravè Massachusetts.

Chak manm ki nan PCC Plan an dwe chwazi yon doktè oubyen yon enfimye(è) kòm klinisyen pou swen primè (primary care clinician, PCC). Si w pa chwazi yon PCC, n ap chwazi youn pou ou. Li pi bon si w chwazi youn.

Ou ka wè PCC a lè w bezwen fè yon bilan sante oubyen lè w malad. PCC a ap aprann konnen bezwen sante ou yo, e l ap ede w jwenn lòt sèvis medikal depi w ta bezwen sa. Pou plis enfòmasyon sou PCC, konsilte seksyon 5.

### Rezo founisè nan PCC Plan an

Rezo founisè nan PCC Plan an gen ladan doktè, enfimye(è), lopital, famasi, e lòt founisè swen sante ki se founisè MassHealth.

Asire ou verifye pou w wè si yon founisè aksepte MassHealth anvan w ale wè founisè sa a pou w resevwa swen medikal. Si w ale wè yon founisè ki pa aksepte MassHealth, MassHealth pa p peye pou sèvis yo amwenske se te yon ijans.

Si w bezwen èd pou w jwenn yon founisè nan PCC Plan MassHealth ki pre w, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la nan nimewo (800) 841-2900 oubyen TDD / TTY : 711.

---

## Rezo founisè swen pou sante konpòtmantal nan PCC Plan an

Kòm manm nan PCC Plan an, ou jwenn sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub itilizasyon sibstans) nan men patenarya pou sante konpòtmantal nan MassHealth (Massachusetts Behavioral Health Partnership, MBHP). MBHP se antreprenè ki founi sèvis pou sante konpòtmantal pou MassHealth. MBHP gen yon gwo rezo atravè eta a ki gen founisè e lopital pou swen mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans.

Itilize katon idantifikasyon MassHealth ou a pou w resevwa sèvis pou sante konpòtmantal nan men tout founisè MBHP. Ou pa bezwen referans pou w al wè yon founisè MBHP.

Sèl sa w bezwen fè se chwazi yon founisè swen konpòtmantal nan anyè founisè MBHP la. Ou ka jwenn anyè a anliy nan [www.masspartnership.com](http://www.masspartnership.com). Lè w monte sou paj la, klike sou "Jwenn yon founisè swen konpòtmantal" ("Find a Behavioral Health Provider"). Si w ta renmen yon anyè founisè yo ki enprime sou papyè, telefonnen tanpri MBHP nan (800) 495-0086.

Aprè w chwazi yon founisè nan anyè a, telefonnen tanpri MBHP pou asire founisè ou a toujou travay avèk MBHP. Anyè a mete ajou chak semèn, men founisè yo gendwa chanje detanzantan.

Byenke ou pa bezwen yon referans pou w wè ak yon founisè MBHP, gen kèk sèvis ki kouvri ki bezwen yon otorizasyon alavans (PA). Pou plis enfòmasyon sou PA, konsilte "Benefis ou yo" ("Your benefits") nan seksyon 4.

## Sèvis an deyò rezo a

### Sèvis medikal

PCC Plan an pa p peye pou sèvis nan men yon founisè ki pa yon founisè MassHealth amwenske se yon ijans.

Ou ka resevwa swen pou ijans nan men nenpòt ki founisè. Pou plis enfòmasyon sou ijans, konsilte "Swen sante ou yo" ("Your healthcare") nan seksyon 6. Si w gen yon ijans, jwenn swen tousuit.

---

## Sèvis pou sante konpòtmantal

MBHP pa p peye pou sèvis ki founi nan men yon founisè swen konpòtmantal ki pa nan rezo a amwenske

- se yon ijans, oubyen
- rezo MBHP a pa ka founi sèvis sa yo.

Ou ka resevwa swen pou sante konpòtmantal ijan nan men nenpòt ki founisè swen pou sante konpòtmantal. Pou plis enfòmasyon sou swen konpòtmantal ijan, konsilte "Swen sante ou yo" ("Your healthcare") nan seksyon 6. Si w gen yon ijans pou sante konpòtmantal, jwenn swen tousuit.

Si rezo MBHP a pa ka founi sèvis yo, MBHP ap kouvri sèvis an deyò rezo a jiskaske rezo a ka founi yo.

Telefonnen MBHP si w vle poze kesyon sou sèvis pou sante konpòtmantal andeyò rezo a.

## Sèvis planifikasyon famiyal

Ou gendwa resevwa sèvis planifikasyon famiyal nan men yon founisè planifikasyon famiyal nan MassHealth. Pa gen otorizasyon alavans oubyen referans ki nesesè pou resevwa sèvis sa yo. Si w bezwen èd pou w jwenn yon founisè planifikasyon famiyal, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth (MassHealth Customer Service Center).

Pou w jwenn plis enfòmasyon sou sèvis planifikasyon famiyal, monte anliy nan [www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members](http://www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members).

## Lè w ap vwayaje

PCC Plan an ap peye pou w wè yon founisè andeyò eta a pou swen sante sèlman si

- ou gen yon ijans,
- sante w t ap an danje si w te oblije vwayaje al lakay ou pou resevwa swen,
- Li komen pou moun nan menm zòn jewografik ou a wè ak founisè nan lòt eta (jan MassHealth detèmine sa), oubyen

- 
- MassHealth detèmine sèvis ou bezwen, oubyen resous siplemantè nesesè, disponib pi fasil nan lòt eta a.

Pataje tanpri enfòmasyon sou manm PCC Plan ou an avèk founisè andeyò eta a pou yo ka voye fakti w la oubyen fakti ou yo bay MassHealth.

Si w resevwa yon fakti nan men yon founisè andeyò eta a oubyen w vle poze kesyon sou egzekisyon yon preskripsyon nan yon famasi andeyò eta a, se pou w kontakte sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

## **Kenbe founisè ou yo ajou**

Nou vle asire ou jwenn bon sèvis nan bon moman an. Asire ou enfòm founisè ou yo sou

- tout swen sante w ap resevwa,
- tout medikaman w ap pran (medikaman preskripsyon e san preskripsyon), epi
- tout pwoblèm sante ou genyen.

## **Si w gen lòt benefis apa MassHealth**

Se pou w fè rapò sou chanjman si w resevwa benefis sa yo.

- Si w ap resevwa Asistans Transisyonèl pou Fanmi ak Timoun Depandan (TAFDC) oubyen Èd an Ijans pou moun Aje, Andikape oubyen Timoun (EAEDC), se pou w telefonnen biwo lokal Depatman Asistans Transisyonèl (DTA) nan (800) 445-6604 oubyen TTY nan (888) 448-7695.
- Si w ap resevwa Revni Sekirite Siplemantè (SSI) oubyen Revni Sekirite Sosyal pou Andikap (SSDI), se pou w telefonnen biwo Administrasyon Sekirite Sosyal (SSA) ki pi pre w la nan (800) 772-1213 oubyen TTY nan (800) 325-0778.
- Si w resevwa èd nan men Komisyon pou moun Avèg nan Massachusetts (MCB), se pou w telefonnen MCB nan (800) 392-6450 oubyen TDD nan (800) 392-6556.

---

## Chanje plan sante w la

Kòm yon manm nan PCC Plan, ou ka nenpòt lè chanje plan sante ou a. Pou gen plis enfòmasyon sou chanjman an, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la epi di : "M ta renmen chanje plan sante mwen an."

Sant sèvis kliyantèl MassHealth la ka

- ba w enfòmasyon sou lòt plan sante ki gen nan zòn kote w ye a,
- chanje plan sante ou a pandan w sou liy la, epi
- di w ki lè ou ka kòmanse resevwa swen medikal nan men nouvo plan sante ou a.

An jeneral, se pou w enskri nan yon plan sante ki ofri nan zòn sèvis kote w abite a. Ou ka telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou w jwenn enfòmasyon sou ki plan sante ki ofri nan zòn sèvis ou a. Nan sèten sitiyasyon, ou ka chwazi yon plan sante ki pa disponib nan zòn sèvis ou a. Pou plis enfòmasyon sou sitiyasyon sa yo, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou plan sante yo oubyen pou w chanje enskripsyon w lan, ou ka monte tou nan [www.MassHealthChoices.com](http://www.MassHealthChoices.com).

### 3. Katon idantifikasyon MassHealth ou a

---

#### MassHealth ap voye ba ou yon katon idantifikasyon MassHealth

MassHealth ap voye ba ou yon katon idantifikasyon (ID) MassHealth ki sanble ak youn nan foto ki annapre yo. Mache avèk li, epi itilize l pou w resevwa sèvis PCC Plan ou yo, tèlke sèvis nan men MBHP.



*Sa se yon egzanp devan katon idantifikasyon MassHealth la.*

Pa bliye mache avèk katon idantifikasyon MassHealth ou a epi montre l pou w resevwa sèvis sante oubyen medikaman.

Verifye tanpri katon idantifikasyon MassHealth ou a pou asire tout enfòmasyon yo kòrèk. Si enfòmasyon ou yo pa kòrèk oubyen si w pa resevwa katon an, telefonnen tanpri sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

#### Èske w pèdi katon idantifikasyon MassHealth ou a?

Pou w gen yon nouvo katon idantifikasyon MassHealth, se pou w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Si w pa gen katon ou an, PCC w la oubyen lòt founisè ka chèche jwenn non w nan sistèm MassHealth la oubyen yo ka telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou jwenn èd.

## 4. Benefis ou yo

---

### Kòman pou jwenn benefis

Kòm yon manm PCC Plan, ou ka resevwa sèvis nan men PCC ou a, founisè MBHP, e nan men lòt founisè MassHealth. Se pou w montre katon idantifikasyon MassHealth ou a pou w resevwa benefis epi sèvis ou yo. Ou ka jwenn lòt sipò tou nan men pwogram jesyon swen entegre si w gen yon pwoblèm medikal oubyen pwoblèm sante konpòtmantal. Pwogram jesyon swen entegre (Integrated Care Management Program, ICMP) se pou manm PCC Plan an. ICMP ka ede w aprann ki lòt mwayen pou pran swen twoub medikal, sante mantal e/oubyen itilizasyon sibstans. Pou plis enfòmasyon, gade tanpri "Sèvis jesyon swen" ("Care management services") nan seksyon 9.

Kèk sèvis ki kouvri gendwa bezwen pou w gen yon referans oubyen yon otorizasyon alavans (prior authorization, PA) oubyen toude. Sepandan, anpil sèvis ki kouvri, tèlke swen medikal dijans, sèvis obstetri (gwosès), e sèvis planifikasyon famiyal pa bezwen yon referans oubyen yon PA. Sèvis pou sante konpòtmantal pa bezwen yon referans, malgre gen kèk sèvis pou sante konpòtmantal ki bezwen yon PA.

Ou ka gade lis sèvis ki kouvri yo pou w jwenn plis enfòmasyon sou sèvis ki kouvri nan MassHealth, e si pou gen referans yon PCC oubyen yon PA oubyen toude pou sèvis yo.

Lis sa a e gid pratik la gendwa chanje. Pou jwenn tout dènye enfòmasyon oubyen si w bezwen èd pou jwenn benefis oubyen sèvis, ou ka monte nan [www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members) oubyen

- pale avèk PCC a,
- telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la, oubyen
- telefonnen MBHP.

---

## Transpò

Ou gendwa ka jwenn sèvis transpò lè li nesesè medikalman pou mennen w al pran swen. Telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth pou wè si ka resevwa sèvis sa yo oubyen monte nan [www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members).

## Kopeman

Depi 1<sup>re</sup> avril 2024, pa gen kopeman pou sèvis MassHealth ki kouvri pou manm PCC Plan. Si w gen kesyon ou vle poze, telefonnen tanpri sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

## Swen espesyalize e referans

Ou gendwa gen pou w al wè yon espesyalis pou sèten pwoblèm sante. Yon espesyalis se yon doktè oubyen yon lòt founisè swen sante ki gen yon fòmasyon espesyalize, fè pratik yon kalite swen espesyalize, oubyen ki founi tretman espesyalize. Pa egzanp, si w gen yon pwoblèm kè, ou gendwa gen pou w al wè yon kadyològ.

Kòm manm PCC Plan, ou ka al wè espesyalis. Sepandan, PCC Plan an egzije pou w gen yon referans pou w al wè sèten kalite espesyalis. Yon referans se yon pèmasyon pou al wè yon espesyalis. PCC a ap soumèt yon referans bay MassHealth si w gen pou w al wè yon espesyalis. Epitou, PCC a ap travay avèk espesyalis ou yo pou ede w jwenn tout swen ou bezwen. Se yon bon lide pou w mande PCC a ede w kowòdone tout swen espesyalize ou gendwa bezwen, menm si w pa bezwen referans pou w al wè espesyalis sa a.

Si w vle konnen si w bezwen yon referans ou ka

- mande PCC a sa,
- konsilte lis sèvis ki kouvri yo, oubyen
- telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.
  - Si w ale wè yon espesyalis ki egzije pou gen yon referans e w pa t gen yon referans anvan, espesyalis la gendwa refize konsilte w.
  - Ou gendwa bezwen yon referans pou w al wè yon espesyalis menm si w te al wè espesyalis sa deja.

---

Sonje tanpri sèvis e benefis MassHealth kouvri ap chanje detanzantan e referans fleksib gendwa disponib. Gid pratik e lis sèvis ki kouvri yo se inikman pou enfòmasyon jeneral e pa ta dwe sèl sa ki ede w dekouvri si w gen kouvèti MassHealth pou sèvis ou bezwen an oubyen si li nesesè pou gen yon referans. Pi bon jan pou w jwenn enfòmasyon sa a se telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la nan (800) 841-2900, TDD / TTY : 711 lendi pou vandredi ant 08:00 a.m. jouk 05:00 p.m.

Epitou, règleman MassHealth yo kontwole sèvis e benefis ki kouvri e ki disponib pou ou. Pou wè règleman MassHealth yo, monte nan [www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations](http://www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations).

## **Ki sèvis pa bezwen yon referans?**

Gen sèvis ki pa bezwen referans, tèlke

- sèvis dijans,
- sèvis pou sante konpòtmantal,
- sèvis obstetri (gwosès),
- sèvis doula, e
- sèvis planifikasyon familyal.

Gendwa gen lòt lè kote w pa bezwen referans. Mande PCC a oubyen telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth pou w jwenn plis enfòmasyon sou sa.

## **Otorizasyon alavans**

MassHealth oubyen MBHP dwe apwouve sèten swen sante e sèvis famasi anvan w resevwa yo. Sa rele otorizasyon alavans (prior authorization, PA). Nan pwosesis PA a, MassHealth oubyen MBHP deside si sèvis ki mande a medikaman nesesè pou ou. Si w vle konnen si w bezwen yon PA pou yon sèvis oubyen pou yon medikaman, ou ka :

- mande PCC a,
- konsilte lis sèvis ki kouvri yo,
- telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou w poze kesyon sou sèvis swen medikal epi sou medikaman,
- telefonnen MBHP pou w poze kesyon sou sèvis pou sante konpòtmantal, oubyen

- 
- monte nan [www.mass.gov/druglist](http://www.mass.gov/druglist) pou w wè yon lis medikaman ki nesesite PA.

Si w pa dakò avèk yon desizyon ki fèt sou yon demann pou PA, ou ka mande yon revizyon desizyon an.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou apèl, konsilte "Apèl e griyèf" ("Appeals and grievances") nan seksyon 14.

### **Otorizasyon alavans nan men MassHealth pou sèvis medikal, ekipman medikal, famasi, e transpò**

Lè PCC a oubyen yon lòt founisè medikal kwè w bezwen yon sèvis oubyen yon medikaman ki bezwen yon PA, founisè ou a ap mande MassHealth pou yon PA.

MassHealth dwe pran yon desizyon sou demann founisè ou a sou delè ki site annapre la :

#### **Si w mande pou sèvis sa a, MassHealth gen delè sa a pou l pran yon desizyon.**

|                      |                                                                                                  |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Famasi (medikal)     | 24 è                                                                                             |
| Transpò              | 7 jou sivil (oubyen kantite jou ki nesesè pou evitegwò danje nan sante oubyen sekirite manm lan) |
| Sèvis enfimyè prive  | 14 jou sivil                                                                                     |
| Aparèy medikal dirab | 15 jou sivil                                                                                     |
| Tout lòt sèvis       | 21 jou sivil                                                                                     |

Si MassHealth apwouve demann pou PA a, n ap ekri yon lèt ba ou e bay founisè a pou w ka resevwa sèvis yo oubyen medikaman an.

Si demann pou PA a pa apwouve annantye, MassHealth ap ekri yon lèt ba ou pou avèti w MassHealth

- pa otorize okenn nan sèvis oubyen medikaman ki mande yo,
- sèlman apwouve kèk nan sèvis oubyen medikaman ki mande yo, oubyen
- pa apwouve tout kantite, dire tan, oubyen anplè sèvis oubyen medikaman ki mande yo.

---

Si MassHealth pa bay repons pou yon PA ki mande nan delè ki make anwo a, ou ka depoze yon apèl bay konsèy odyans lan (Board of Hearings). Pou jwenn plis enfòmasyon sou apèl, konsilte "Apèl e griyèf" ("Appeals and grievances") nan seksyon 14. MassHealth **pa p peye** pou yon sèvis ki bezwen yon PA si pa gen apwobasyon pou li.

Pou plis enfòmasyon sou demann pou yon PA pou sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT), konsilte seksyon 11.

### **Depistaj anvan admisyon MassHealth fè pou sèten sejou nan lopital**

Tout admisyon medikal e chirijikal ki pa ijan nan yon lopital swen egi dwe gen apwobasyon MassHealth. Si w prevwa ospitalize pou yon pwosedi ki pa ijan, doktè oubyen enfimye(è) ou a ap soumèt dokimantasyon nesesè a pou fè yon demann pou ou.

Si MassHealth apwouve demann lan, n ap enfòme founisè a e oumenm, e w ka resevwa sèvis ki mande yo.

Si MassHealth pa apwouve ospitalizasyon an, n ap ekri w yon lèt pou n kite w konn sa. Ou gen tout dwa pou w mande konsèy odyans lan (Board of Hearings) pou desizyon an revize (apèl).

### **Lè yon PA nesesè pou sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans).**

Lè founisè swen konpòtmantal la kwè w bezwen yon sèvis ki bezwen yon PA, founisè ou a ap mande MBHP pou PA a.

Pou sèvis pou pasyan ki ospitalize e pou sèvis dejidisyarizasyon 24 è, MBHP ap pran yon desizyon sou 24 è apre demann lan fèt.

Pou sèvis pou pasyan ki pa ospitalize, sèvis lajounen pou pasyan ki pa ospitalize, e pou sèvis dejidisyarizasyon 24 è pa jou, MBHP ap pran yon desizyon sou 14 jou sivil apre demann lan fèt.

Si founisè a oubyen si MBHP kwè 14 jou pou pran yon desizyon sou demann lan gendwa pa bon pou sante w, MBHP ap pran yon desizyon sou

---

**3 jou travay.** Peryòd tan sa a gendwa pwolonje pou yon lòt **14 jou sivil**, si oumenm, founisè a, or MBHP mande pou plis tan. MBHP ka mande pou plis tan sèlman si l nan enterè w e gen plis enfòmasyon ki nesèsè.

Si MBHP apwouve demann lan, founisè e manm lan ap toude resevwa yon avi alekri. MBHP ap peye pou sèvis la.

Nenpòt lè MBHP fè yon demann oubyen rejte yon demann, MBHP ap ekri w yon lèt pou kite w konnen rezon yo pou sa. Ou gen tout dwa pou w depoze yon apèl si w pa dakò avèk rezon MBHP yo. Pou plis enfòmasyon sou kòman pou depoze yon apèl, konsilte seksyon 14.

W ap resevwa tou yon lèt si MBHP

- pa otorize okenn nan sèvis ki mande yo,
- sèlman apwouve kèk nan sèvis ki mande yo, oubyen
- pa apwouve tout kantite, dire tan, oubyen anplè sèvis ki mande yo.

Ou gen tout dwa pou w fè yon apèl sou desizyon an bay MBHP. Anplis, si MBPH pa bay repons pou demann lan nan delè ki make anwo a, ou ka depoze yon apèl bay MBHP. Pou plis enfòmasyon sou kòman pou depoze yon apèl entèn nan MBHP, konsilte seksyon 14.

MBHP pa p peye pou yon sèvis ki bezwen yon PA si pa gen apwobasyon pou li.

Pou plis enfòmasyon sou demann pou yon PA pou sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT), konsilte seksyon 11.

---

## Si w resevwa yon fakti pou sèvis yo

Ou pa janm dwe resevwa yon fakti pou yon sèvis ki kouvri lè w yon manm PCC Plan. Founisè pa dwe voye fakti ba ou ni pran lajan nan men w pou tout sèvis yo si yo ka resevwa peman nan men MassHealth oubyen MBHP.

Pou enfòmasyon sou sèvis ki kouvri, konsilte lis sèvis ki kouvri yo. Ou ka wè l sou sit wèb MassHealth la nan plan klinisyen swen primè a (Primary Care Clinician, PCC) nan paj manm MassHealth yo ([www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members)). Si w gen kesyon ou vle poze, telefonnen tanpri sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Si w resevwa yon fakti pou yon sèvis MassHealth kouvri, telefonnen kabinè doktè a epi di : "Mwen se manm PCC Plan e m resevwa yon fakti. Men nimewo kat MassHealth mwen an."

Si w kontinye resevwa fakti, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la. N ap ede w ak sa.

Si w gen yon fakti pou sèvis pou swen konpòtmantal (swen mantal e twoub itilizasyon sibstans) MassHealth kouvri e ki te founi pa yon founisè MBHP, telefonnen MBHP.

## 5. Klinisyen swen primè ou a

---

### Kisa yon klinisyen swen primè ye?

Ni oumenm chakni manm fanmi w ki enskri nan PCC Plan an dwe pou n chwazi yon klinisyen swen primè (primary care clinician, PCC). Yon PCC se doktè oubyen enfimye(è) pèsònèl ou a. Si gen moun majè epi timoun nan fanmi w e tout moun vle menm PCC a, ou ka chwazi yon founisè famiyal pou l PCC chak moun nan fanmi w.

PCC a ap fè anpil bagay pou ou e pou fanmi w, tèlke

- fè w fè bilan medikal e ede w rete byen pòtan,
- trete w pou prèske tout pwoblèm medikal,
- refere w bay tout espesyalis e travay avèk espesyalis yo pou ede w jwenn tout swen ou bezwen,
- entènè w lopital, si l nesesè,
- ekri preskripsyon, e
- konsève dosye medikal ou yo.

### Founisè ki PCC

Men kèk founisè ki ka PCC :

- Doktè famiyal ki trete moun majè e timoun. Yo gendwa pran swen moun ansent tou.
- Doktè medikal entèn (entènè) trete adilt e pi gran adolesan.
- Doktè pedyatri (pedyat) gendwa trete timoun e jèn adilt jouk alaj 21 lane, epi
- Enfimye(è) endepandan.

PCC travay diferan kote, tèlke

- kabinè yon doktè,
- poliklinik,
- sant medikal kominotè,
- sant medikal lopital lisansye, e
- sèvis anbilatwa nan lopital.

---

## Premye randevou w la avèk nouvo PCC a

Lè w vin manm PCC Plan, ou dwe pran yon randevou pou w al wè ak PCC a pou w fè yon bilan medikal si w pa t fè youn anvan avèk founisè sa a epitou si w pa fè youn dènyèman. Gid ki annapre a ap ede w konnen kilè pou w fè yon bilan medikal.

Pou w pran yon randevou, telefonnen kabinè PCC a e di anplwaye kabinè a se premye konsiltasyon ou ak PCC a, e w vle pran yon randevou pou yon bilan medikal. Lè w wè ak PCC a pou premye fwa, l ap poze w kesyon sou sante w e sou sante fanmi w. Plis PCC a gen enfòmasyon sou istwa sante w, plis l ap ka pran swen w pi byen. Anvan konsiltasyon ou an, li gendwa itil pou w ranpli yon evalyasyon sou bezwen swen sante (Health Needs Assessment) ke ou ka jwenn anliy nan sit wèb MBHP la nan seksyon "Pou kòmanse" ("Getting Started") ki nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started).

Si w bezwen èd pou ranpli l, telefonnen MBHP e yon moun la ap ede w.

Si w gen pwoblèm pou pran yon randevou avèk PCC a, se pou w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Men yon gid pratik sou ki lè konsiltasyon rekòmande pou adilt, moun ansent, e pou timoun e tibebe. Tout sa se rekòmandasyon. Ou dwe pale avèk PCC a epi avèk lòt founisè sou sa ki konvni w.

### Orè konsiltasyon pou moun majè

Planifye yon konsiltasyon chak youn a twa lane, an fonksyon laj ou e risk ou genyen.

Pale sa avèk PCC a.

---

## Orè konsiltasyon pandan gwosès

Kontakte founisè a pou w pran premye randevou ou a osito w kwè ou ka ansent.

Women ki gen pwoblèm medikal oubyen pwoblèm ak gwosès gendwa bezwen fè plis konsiltasyon.

| <b>Estad gwosès</b>                          | <b>Regilarite konsiltsyon</b>                                                                      |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jouk 28 semèn                                | Yon fwa pa mwa                                                                                     |
| 28 a 36 semèn                                | Chak de semèn                                                                                      |
| Ant 36 semèn jouk nan kouch<br>(40-42 semèn) | Chak semèn                                                                                         |
| Konsiltasyon apre kouch                      | Jeneralman ant kat a sis semèn apre akouchman an, gendwa pi bonè oubyen pi regilyèman si sa nesesè |

## Regilarite konsiltasyon pou tibebe e timoun (ki poko gen 21 lane)

MassHealth rekòmande mennen pitit ou a pou konsiltasyon jeneral konplè e depistaj nan laj sa yo :

- |                                                     |                                              |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| ■ Nouvone (gendwa fèt nan lopital la anvan egzayat) | ■ Alaj 12 mwa                                |
| ■ Ant 3 a 5 jou apre nesans                         | ■ Alaj 15 mwa                                |
| ■ Alaj 1 mwa                                        | ■ Alaj 18 mwa                                |
| ■ Alaj 2 mwa                                        | ■ Alaj 24 mwa                                |
| ■ Alaj 4 mwa                                        | ■ Alaj 30 mwa                                |
| ■ Alaj 6 mwa                                        | ■ Yon fwa chak lane si w gen ant 3 e 20 lane |
| ■ Alaj 9 mwa                                        |                                              |

Pou plis enfòmasyon sou swen timoun, konsilte seksyon 11.

## Telefonnen PCC a an premye lè w malad, amwenske ou kwè se yon ijans

Si w kwè w gen yon ijans ki menase lavi w, tousuit konpoze 911 oubyen tousuit ale nan sal dijans ki pi pre w la. Si se pou yon ijans pou sante

---

konpòtmantal, telefonnen oubyen tekste Massachusetts Behavioral Health Help Line (BHHL) nan (833) 773-2445 pou konekte ak tretman sante konpòtmantal 24 è sou 24, 7 jou sou 7. BHHL gen aksè nan sèvis entèprèt nan moman an nan plis pase 200 lang diferan. Li disponib kèlkeswa estati asirans lan. Ou gendwa chate avè n tou nan [www.masshelpline.com](http://www.masshelpline.com). Tout lòt lè, telefonnen PCC a epi mande l kisa w dwe fè. Ou ka telefonnen PCC a 24 è sou 24, 7 jou sou 7. Si PCC a pa la, yon lòt doktè oubyen lòt founisè swen medikal ap ede w.

## **Swen espesyalize e referans**

Pou plis enfòmasyon sou konsiltasyon avèk espesyalis e kòman pou jwenn referans, konsilte seksyon 4.

## **Pou chanje PCC**

Ou ka chanje PCC nenpòt lè w vle. Pou chanje PCC, se pou w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la. N ap ede w chwazi yon PCC pou ou e pou chak manm fanmi ki kouvri nan PCC Plan an.

### **Si yon PCC mande pou dezenskri w nan kabinè li a**

Yon PCC gendwa mande pou retire w nan lis pasyan li yo. PCC a ka fè demann sa a si w gen yon konpòtman tapajè, sa gen ladan men se pa sèlman vyolans oubyen menas vyolans kont yon anplwaye oubyen lòt pasyan nan kabinè a. Si w retire nan kabinè yon PCC, ou gen dwa pou w fè yon apèl. Pou plis enfòmasyon sou apèl, konsilte seksyon 14. Yon PCC pa ka mande pou dezenskri w nan lis pasyan li yo pou rezon sa yo :

- eta sante w,
- itilizasyon w nan sèvis medikal,
- kapasite mantal ou,
- konpòtman w ki se rezilta eta sante konpòtmantal ou oubyen bezwen espesyal ou yo.

## 6. Swen sante ou

---

### Ijans e swen ijan

Yon **ijans** se tout pwoblèm sante ki grav ou kwè ki bezwen tretman tousuit. Si w gen yon ijans, se pou jwenn swen tousuit. Si w gen yon ijans medikal, ou ka

- telefonnen 911, oubyen
- ale tousuit nan saldiijans ki pi pre w la.

Si w gen ijans nan sante konpòtmantal, ou gendwa telefonnen oubyen tekste sèvis telefonik sante konpòtmantal la) Behavioral Health Help Line, BHHL) nan (833-773-2445 oubyen chate anliy nan [www.masshelpline.com](http://www.masshelpline.com). Pou swen ki pa ijan, telefonnen PCC a epi mande l kisa w dwe fè. Ou ka telefonnen PCC a 24 è sou 24, 7 jou sou 7. Si PCC w la pa la, yon lòt doktè oubyen lòt founisè swen medikal ap ede w.

### Egzanp nan sa ki ijan

Men kèk nan ijans medikal òdinè e sante konpòtmantal òdinè (sante mantal e twoub nan itilizasyon sibstans), men gen lòt kalite ijans tou.

---

## Ijans medikal

- zo kase
- doulè nan pwatrin
- konvilsyon
- endispozisyon e etoudisman
- kriz kadyak
- senyen anpil
- pèt konsyans
- anpwazònman
- aksidan grav
- boule grav
- maltèt grav
- doulè grav
- blesi grav
- souf kout
- aksidan vaskilè serebral (sa gen ladan angoudisman oubyen difikilte pou pale)
- chanjman bridsoukou nan vizyon
- doulè oubyen presyon bridsoukou oubyen grav nan pwatrin oubyen pi ba pwatrin lan
- vomi san
- vomi anpil
- yon moun ki pa ka reveye

## Ijans pou sante konpòtmantal

- vle fè tèt ou mal
- vle fè lòt moun mal
- san kontwòl ki se yon gwo chanjman nan konpòtman òdinè ou
- izolman sosyal grav

## Lòt bagay ou dwe konnen sou swen ijan

Ou pa bezwen yon referans oubyen otorizasyon alavans pou swen ijan. Ou ka gen transpò anbilans pou ijans. Apre yon ijans, telefonnen PCC w la epi pran yon randevou pou swen suivi. Epi telefonnen tou founisè pou sante konpòtmantal ou a apre yon ijans pou sante konpòtmantal.

## Swen ijan

Yon kondisyon ijan se yon pwoblèm medikal ki grav, men ou pa kwè se yon ijans. Ou ka telefonnen PCC a pou w jwenn swen. PCC a dwe konsilte w sou 48 è apre w fè demann lan.

---

Si w gen yon pwoblèm nan sante konpòtmantal, founisè pou sante konpòtmantal ou a dwe konsilte w sou 48 è apre w fè demann lan.

Si w nan lòt vil e w gen yon pwoblèm sante ijan, se pou w telefonnen PCC a. PCC a ap di w kòman pou w jwenn swen. Ou ka telefonnen PCC a 24 è sou 24, 7 jou sou 7. Si PCC a pa la, yon lòt doktè oubyen lòt founisè swen medikal ap retounen apèl ou a.

## **Pran yon randevou lè w bezwen youn**

Lè w pa santi w byen oubyen lè w vle yon konsiltasyon ak founisè swen sante ou a, ou pa vle tann twòp tan pou w jwenn yon randevou. Founisè ou a dwe founi swen ba ou nan delè sa yo.

## **Randevou pou swen medikal**

- **Swen ijan** : Yon founisè swen medikal ijan dwe ba w swen tousuit apre w fè demann swen an. Pou enfòmasyon sou swen ijan, konsilte tanpri seksyon 1.
- **Swen ijan** : Si w pa byen, men w pa kwè se yon ijans, PCC ou a dwe suiv ou sou 48 è apre w fin mande pou yon randevou pou swen ijan.
- **Swen primè (pa ijan)** : Si w malad oubyen ou gen lòt sentòm ki pa ijan, PCC a dwe founi w swen sou 10 jou sivil apre w mande pou yon randevou.
- **Swen primè (òdinè)** : Si w pa malad e w pa gen lòt sentòm, PCC a dwe founi w swen sou 45 jou sivil apre w mande pou yon randevou.
- **Timoun ki plase nan swen oubyen nan men Depatman pou timoun e fanmi (Department of Children and Families, DCF)**

Si w responsab yon timoun ki plase nan swen oubyen nan men DCF, PCC timoun lan dwe :

- bay yon randevou pou timoun lan pou yon depistaj medikal sou 7 jou sivil apre swa oumenm oswa anplwaye DCF la mande pou li, e

- 
- bay yon randevou pou yon egzamen medikal konplè sou 30 jou sivil apre swa oumenm oswa anplwaye DCF la mande pou li (amwenske yon delè pi kout nesèsè dapre kalandriye sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)). Konsilte "Sèvis pou timoun" ("Services for children") nan seksyon 11.

Ou pa dwe manke randevou, ou dwe rive alè, epi w dwe telefonnen alavans si w pral an reta oubyen si w dwe anile.

### **Randevou swen pou sante konpòtmantal, (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans)**

- Swen ijan : Yon sant kominotè pou sante konpòtmantal (community behavioral health center, CBHC) oubyen lòt founisè pou sante konpòtmantal ijan dwe founi w swen sou 60 minit apre w mande pou w resevwa swen. Pou enfòmasyon sou swen ijan, konsilte seksyon 1.
- Swen ijan : Si w pa santi w byen, men w pa kwè se yon ijans, founisè a dwe pou l ba w swen sou 48 è apre w mande pou l ba w yon randevou.
- Swen ki pa ijan : Yon founisè dwe ba w swen sou 14 jou sivil apre w mande pou l ba w yon randevou.

Si w pa jwenn swen oubyen ou pa jwenn yon randevou nan men yon founisè nan delè sa yo, ou ka depoze yon griyèf. Pou plis enfòmasyon, konsilte "Apèl e griyèf" ("Appeals and Grievances") nan seksyon 14

Ou pa dwe manke randevou, ou dwe rive alè, epi w dwe telefonnen alavans si w pral an reta oubyen si w dwe anile.

### **Rete byen pòtan**

Pa bliye, ou ka anpeche kèk pwoblèm medikal si w jwenn swen òdinè anvan w vin malad.

Si w pa t ap resevwa swen òdinè nan men founisè swen primè ou a, se pou w pran yon randevou osito l posib avèk PCC a.

---

## Kouvèti famasi

Founisè swen medikal ou a fèt pou l ekri oubyen telefonnen yon famasi pou bay preskripsyon pou tout medikaman ou bezwen, sa gen ladan medikaman ki vann san preskripsyon.

Tanpri, konnen depi 1<sup>ye</sup> avril 2024, pa gen kopeman pou sèvis MassHealth kouvri, sa gen ladan medikaman preskripsyon, pou manm PCC Plan.

Pou plis enfòmasyon sou sèvis famasi, telefonnen sèvis kliyantèl MassHealth nan (800) 841-2900, TDD / TTY : 711, wè lis medikaman MassHealth la nan [www.mass.gov/druglist](http://www.mass.gov/druglist), oubyen wè lis sèvis ki kouvri yo anily nan [www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members).

## 7. Sèvis pou sante bouch/dan

---

Pou plis enfòmasyon sou sèvis dantè MassHealth kouvri, ou ka gade nan lis sèvis ki kouvri yo nan [www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members).

Manm ki enskri nan MassHealth Standard e CommonHealth admisib pou tout sèvis dan ki medikalman nesèsè.

Manm ki poko gen 21 lane e ki enskri nan MassHealth Family Assistance kouvri pou sèvis dan ki medikalman nesèsè.

Kèk sèvis gendwa bezwen apwobasyon MassHealth anvan dantis la ka founi yo. Dantis la ap konnen ki sèvis sa yo ye e l ap mande otorizasyon si l kwè ou bezwen sèvis sa yo. Ou pa gen anyen pou w fè pou w mande pou otorizasyon.

### Sèvis pou timoun (manm ki poko gen 21 lane)

MassHealth peye pou sèvis dan, sa gen ladan depistaj, plonbe kari, mastik, netwayaj, kouch fliyò, e anpil lòt tretman pou timoun ki poko gen 21 lane. Egzamen òdinè se konsiltasyon kay dantis pou yon egzamen dan. Egzamen dan se yon pati enpòtan nan sante jeneral pitit ou a. Dantis la ap gade nan bouch pitit ou a pou wè si dan e jansiv epi zo ki soutni dan pitit ou an sen. Lè sa a, dantis la ap gade wè si pitit ou a bezwen lòt sèvis dan. Pafwa pandan egzamen an, dantis la ap netwaye dan pitit ou a epi fè radyografi.

Pitit ou a ta dwe kòmanse ale wè dantis lè w wè li gen yon premye dan ki parèt, e pa pita ke laj 12 mwa. PCC pitit ou a ap fè yon depistaj dan pou pitit ou a nan chak bilan dan e li gendwa mete tou yon kouch fliyò sou dan pitit ou a pou anpeche l gen kari. PCC a ap fè w sonje pou w mennen pitit ou a wè yon dantis pou yon egzamen dan konplè epi pou yon netwayaj dan. Chak timoun dwe al wè yon dantis chak sis mwa pou l fè yon egzamen konplè. PCC a pa bezwen bay yon referans pou pitit ou a wè yon dantis pou sèvis sa yo.

---

## **Sèvis pou granmoun (manm ki gen 21 lane e ki pi gran)**

Manm MassHealth ki gen 21 lane e ki pi gran admisib pou sèvis dan nan men yon dantis MassHealth. Sèvis dan ki kouvri pou granmoun gen ladan depistaj, netwayaj, plonbe kari, rache dan, ganiti, kèk operasyon nan bouch, e sèten sèvis reparasyon dan. Wè tanpri lis sèvis ki kouvri yo pou w jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dan ki kouvri nan MassHealth.

## **Kòman pou jwenn yon dantis**

MassHealth ap peye pou sèvis dan ki kouvri sèlman si se founisè dan ki enskri nan MassHealth ki founi sèvis dan sa yo. Reprezantan sèvis kliyantèl dan ka ede w jwenn yon founisè swen dan nan MassHealth k ap aksepte nouvo pasyan e l ka ede w pran yon randevou tou. Pou w pale avèk yon reprezantan sèvis dan, telefonnen sèvis kliyantèl dan an nan (844) MH-DENTL ([844] 643-3685).

Reprezantan sèvis kliyantèl dan an ka ba w yon lis dantis ki enskri nan MassHealth. Lis la rele Anyè founisè dan MassHealth (MassHealth Dental Provider Directory). Ou ka wè anyè a sou entènèt la nan [https://provider.masshealth-dental.net/MH\\_Find\\_a\\_Provider](https://provider.masshealth-dental.net/MH_Find_a_Provider).

## 8. Swen pou sante konpòtmantal

---

### **Jwenn founisè swen pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans)**

Si w bezwen sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal oubyen twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans), MBHP ap travay avèk ou e avèk PCC ou a pou ede w jwenn swen ou bezwen. Ou ka klike sou “Jwenn yon founisè pou sante konpòtmantal” nan sit wèb MBHP a nan [www.masspartnership.com](http://www.masspartnership.com) oubyen telefonnen MBHP nan (800) 495- 0086 oubyen MassRelay nan 711 pou w jwenn yon founisè swen pou sante konpòtmantal ki nan rezo MBHP a.

Ou pa bezwen yon referans nan men PCC a pou w al wè yon founisè pou sante konpòtmantal.

### **Kouvèti sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans)**

Ou ka konsilte yon lis sèvis pou sante konpòtmantal MBHP kouvri nan sit wèb MBHP la nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services). Ou ka konsilte tou sèvis siplemantè pou manm ki poko gen 21 lane nan "Sèvis pou timoun" nan seksyon 11.

Lis sa a e gid pratik la gendwa chanje. Pou tout dènye enfòmasyon oubyen si w bezwen èd jwenn sèvis pou sante konpòtmantal, ou ka telefonnen MBHP.

### **Espesyalis omològ sètifye**

MBHP ofri espesyalis omològ sètifye pou manm MassHealth PCC Plan. Yon CPS "viv eksperyans". Li swa te genyen limenm oswa gen yon manm fanmi ki gen twoub sante mantal oswa twoub itilizasyon an rapò ak sibstans oubyen toude. Poutèt sa, CPS la anseye, ofri soutyen, e ede ni oumenm ni fanmi w travay avèk sistèm swen sante a. Omològ ofri soutyen san jijman. Yo ofri espwa ke li posib pou geri.

Pou plis enfòmasyon sou espesyalis omològ sètifye (Certified Peer Specialists), telefonnen (800) 495-0086, pòs 706870.

---

## Sant angajman manm MBHP

Sant angajman manm MBHP a (Member Engagement Center) se kote pou w kòmanse aprann sou sèvis MBHP w ap jwenn ki disponib. Lè w telefonnen sant angajman manm lan nan (800) 495-0086, ekip la ka

- Ede w konprann sèvis ki disponib pou ou kòm yon manm MBHP.
- Travay avèk ou pou ranpli evalyasyon pou bezwen sante
- Mete w an kontak avèk lòt sèvis ki an rapò ak swen ou bezwen.
- Epi, ede w jwenn soutyen an gwoup, depi w ta enterese nan sa.

### Resous pou sante konpòtmantal :

- Pou yon ijans nan sante konpòtmantal, ou gendwa telefonnen sèvis telefonik MA tou pou swen konpòtmantal (**MA Behavioral Health Help Line, BHHL**). BHHL mete moun e fanmi an kontak ak tout yon seri sèvis tretman pou sante mantal e pou itilizasyon sibstans lè e kote w bezwen yo. BHHL la gratis e konfidansyèl. Ou ka jwenn sèvis entèprèt nan moman an nan plis pase 200 lang diferan. **Telefonnen oubyen tekste nan (833) 773-2445 oubyen chate anliy nan [www.masshelpline.com](http://www.masshelpline.com).**
- Ale nan yon **sant pou sante konpòtmantal nan kominote a (Community Behavioral Health Center, CBHC)** pou kriz e tretman pou sante mantal oubyen twoub an rapò ak itilizasyon sibstans (substance use disorder, SUD). Ou ka ale tou nan yon CBHC, oubyen yo ka vini wè w kote w ye a. Sa rele yon entèvansyon mobil pou sitiyasyon kritik (Mobile Crisis Intervention, MCI) pou adilt epi pou jèn moun. Ou pa bezwen referans pou w ale nan yon CBHC. Ou ka ale nan yon CBHC pou bezwen sante konpòtmantal ou yo olye pou w ale nan sèvis dijans yon lopital. Jwenn yon CBHC pre lakay ou nan [www.mass.gov/cbhc-crisis-care](http://www.mass.gov/cbhc-crisis-care).
- Jwenn randevou pou **swen ijan pou sante konpòtmantal** (Behavioral Health, BH). Founisè swen ijan BH ofri randevou lendi pou vandredi andeyò orè 9 a.m. - 5 p.m. Yo ofri tou randevou nan wikenn. Gade sit wèb **Aksè nan sante**

---

**konpòtmantal Massachusetts (Massachusetts Behavioral Health Access, MABHA)** la nan [www.mabhaccess.com/](http://www.mabhaccess.com/).

Gade nan paj sèvis pou sante mantal la pou w jwenn founisè ki disponib.

- **Anyè resous sèvis telefonik pou sante konpòtmantal MA (MA Behavioral Health Help Line, BHHL)** se yon zouti rechèch pou jwenn tretman, epi sèvis soutyen atravè Commonwealth la pou sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans. Ou ka fè rechèch apati anplasman e tip sèvis, epi "aplike filtè" pou wè rezilta yo an fonksyon bezwen ou yo. Pou jwenn èd avèk zouti rechèch sila, telefonnen oubyen voye tèks bay BHHL nan (833-773-2445 oubyen chate avè nou nan [www.masshelpline.com](http://www.masshelpline.com).

## 9. Sèvis jesyon swen

---

### Pwogram jesyon swen entegre

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) ofri yon pwogram jesyon swen entegre (Integrated Care Management Program, ICMP) pou manm MassHealth PCC Plan ki gen pwoblèm medikal e/oubyen sante konpòtmantal konplèks. Ekip ICMP a gen ladan klinisyen ki gen lisans e lòt anplwaye ki travay avèk ou pou

- ede w konprann plan tretman PCC a preskri ba ou,
- ede w konprann epi jere sa w bezwen pou sante w,
- founi w apèl telefonik pwograme, dokimantasyon alekri ki fasil pou konprann, e
- kowòdone randevou suivi e lòt sèvis siplemantè.

Pwogram sa a ofri san w pa gen pou w peye anyen pou li. Pwogram jesyon swen entegre a ap travay avèk ou e avèk edan ou an (oubyen avèk nou toulède) sou yon baz endividyèl pou ede w chwazi swen ki konvni w pi byen.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou ICMP, oubyen pou enskri, telefonnen MBHP nan (800) 495-0086, pòs 706870. Ou ka jwenn tou plis enfòmasyon sou ICMP nan sit wèb MBHP la nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management).

Si w vle poze kesyon sou jesyon swen espesyalize oubyen sou lòt sèvis sante konpòtmantal (sante mantal oubyen twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans) epi pou konnen kòman pou resevwa yo, se pou w telefonnen sèvis telefonik pou aksede MBHP Northeast nan (800) 495-0086 oubyen MassRelay nan 711. Sèvis telefonik Northeast la disponib 24 è sou 24, 7 jou sou 7.

---

## Pwogram jesyon ka kominotè

Manm ki poko gen 22 lane e ki resevwa sèvis enfimye(è) kontini gendwa patisipe nan pwogram jesyon ka kominotè a (Community Case Management, CCM).

Enfimye(è) otorize nan CCM e lòt klinisyen travay avèk ou, founisè swen sante ou yo, e avèk lòt founisè MassHealth pou ede planifye swen lakay pou pitit ou a. Yon enfimye(è) jesyonè ka a vini wè pitit ou a pou wè ki sèvis li bezwen, tèlke

- |                                             |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------|
| ■ enfimye(è) aplentan                       | ■ founiti medikal          |
| ■ aparèy medikal dirab                      | ■ ègoterapi                |
| ■ edan pou swen lakay<br>(home health aide) | ■ edan pou swen<br>pèsonèl |
| ■ vizit enfimye(è) a tan<br>pasyèl          | ■ fizyoterapi              |
|                                             | ■ òtofofi                  |

Anplwaye CCM ede jere sèvis sa yo lè pitit ou a kite lopital la oubyen lè timoun lan lakay oubyen yon lòt kote nan kominote a. Konpoze (800) 863-6068 pou w jwenn plis enfòmasyon sou pwogram CCM lan oubyen monte nan [www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program](http://www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program).

## 10. Gwosès e sèvis planifikasyon familyal

---

### Swen pandan gwosès

Swen sante ou resevwa anvan w vin ansent, pandan w ansent (anvan tibebe w la fèt), epi apre w akouche tibebe a se swen ki trèzenpòtan. Se pi bon mwayen pou

- aprann kisa ou ka fè pou w gen yon tibebe byen pòtan menm anvan ou vin ansent,
- aprann kòman gwosès ou a ye e si gen okenn pwoblèm, epi
- rete byen pòtan apre w akouche.

Menm si w fè pitit deja, li trèzenpòtan pou w resevwa swen sa a.

MassHealth la pou l ede w diran gwosès ou a e apre gwosès la. Pou plis enfòmasyon, monte nan [www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members](http://www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members)

### Pran yon randevou avèk PCC ou a, obsterik / jinekològ (OB / GYN), oubyen avèk Fanmsaj lan

Lè w ap planifye pou w ansent, se pou w al wè PCC ou a, yon doktè obstetri / jinekoloji (OB / GYN), oubyen yon fanmsaj pou n pale sou sante w e sou mezi pou suiv pou gen yon kouch sen. OB / GYN oubyen fanmsaj fòme pou trete moun ansent epi akouche tibebe.

Depi w vin konnen ou ansent, se pou w pran yon randevou avèk yon doktè OB / GYN oubyen avèk yon fanmsaj. Swen prenatal bonè e regilye enpòtan anpil pou ede w gen yon tibebe byen pòtan e yon kouch sekirize. Ou dwe ale wè doktè OB / GYN oubyen fanmsaj ou a tou osi souvan yo vle wè w pandan w ansent epi apre nesans pitit ou a. PCC Plan an kouvri tout konsiltasyon sa yo.

Si w bezwen èd pou w jwenn yon doktè OB / GYN oubyen yon fanmsaj, ou ka mande PCC ou a pou l rekòmande w youn oubyen telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Si w ansent, ou pa bezwen referans nan men PCC ou a pou w al wè yon doktè OB / GYN oubyen yon fanmsaj. Ou gendwa bezwen yon referans si w pa ansent.

---

Se pou w telefonnen PCC ou a lè w vin ansent. Li enpòtan pou enkli PCC ou a poutèt PCC ou a ka founi enfòmasyon enpòtan sou sante w bay doktè OB / GYN oubyen fanmsaj ou a.

## **Sèvis doula**

MassHealth kouvri sèvis doula pandan gwosès, kouch, e pou jouk 12 mwa apre kouch la. Doula founi soutyen emosyonèl, enfòmatif, e fizik ki pa medikal pou soutni moun e fanmi pandan gwosès, kouch, e peryòd apre kouch la.

Pou plis enfòmasyon, monte nan [www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas](http://www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas).

## **Gwosès e sante dan e bouch**

Li enpòtan pou gen konsiltasyon regilyèman avèk dantis ou a pandan w ansent. Pandan gwosès, jansiv yo gendwa anfle e sansib e gendwa menm senyen lè w bwose dan w. Yon moun ki ansent ki gen kari e move sante dan e bouch gendwa gen plis chans pou l gen tibebe ki tou piti epi akouche anvan lè tou. Gen mezi senp pou amelyore sante dan e bouch ou, tèlke bwose dan w defwa pa jou, pase fil dantè toulèjou, epi wè yon dantis, sitou si w ansent. Kenbe dan w pwòp ap ede w evite gen pwoblèm sa yo. Pale avèk dantis ou a sou sante dan e bouch ou.

## **Nouvo tibebe w la**

Pa bliye kite MassHealth konnen osito tibebe w la fèt, pou tibebe w la ka enskri nan yon plan medikal. Se pou w chwazi yon doktè tou pou tibebe w la. Ou ka telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la pou w jwenn èd pou chwazi yon founisè ki enskri nan MassHealth e ki ka wè tibebe w la apre nesans li. Ou ka chwazi nan lopital la tou yon plan medikal pou tibebe w la depi w ranpli yon fòm avètisman sou yon nesans.

---

## Sèvis planifikasyon famiyal

Ou gendwa jwenn sèvis planifikasyon famiyal nan men PCC ou a oubyen nan men yon founisè planifikasyon famiyal nan MassHealth. Ou pa bezwen gen yon referans.

Men kèk nan sèvis planifikasyon famiyal ou ka jwenn :

- Konsèy sou planin pou konprann ki opsyon ou genyen.
- Preskripsyon pou jwenn grenn planin, patch, wondèl, oubyen piki. Ou ka mande doktè w la ba w yon apwovizyonman grenn planin pou 12 mwa. Aprann plis sou lwa Massachusetts ACCESS la nan [www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-](http://www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-).
- Kontrasepsyon revèsib ki gen aksyon pwolonje (Long-Acting Reversible Contraception, LARC), ki se yon planin ki bon pou anpil tan e ki gendwa chanje oubyen kanpe lè w vle.
- Kontrasepsyon dijans tèlke Plan B oubyen grenn planin nan demen maten. Ou ka jwenn sa yo nan yon famasi san okenn preskripsyon.
- Avòtman (kanpe yon gwosès) apati medikaman oubyen operasyon.
- Pwosedi esterilizasyon pou moun ki gen 18 lane oubyen ki pi gran
- Tès gwosès

Si w bezwen èd pou w jwenn yon founisè planifikasyon famiyal, mande PCC ou a rekòmande w youn. Ou pa bezwen yon referans nan men PCC a pou w al wè yon founisè pou planifikasyon famiyal. Pou plis enfòmasyon, monte nan [www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members](http://www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members).

# 11. Sèvis pou timoun

---

## Prevansyon e byennèt tout timoun

Li enpòtan pou timoun, adolesan, e jèn adilt ale wè PCC oubyen enfimye(è) pa yo a pou fè bilan medikal regilyèman. Bilan medikal sa yo se yon bon mwayen pou ede timoun rete byen pòtan.

MassHealth peye PCC pitit ou a pou bilan medikal sa yo. Ti pwoblèm ki dekouvri bonè ka trete anvan yo vin gwo pwoblèm. Gen nan depistaj sa yo depistaj pou sante e devlopman, vizyon, dan, tannman, sante konpòtmantal, e asire tout vaksinasyon (piki) yo ajou.

Si w gen enkyetman sou jan pitit ou a ap aji oubyen kijan li santi l, oubyen doktè oubyen enfimye(è) w kwè pitit ou a ta bezwen al wè yon founisè swen konpòtmantal, ou ka jwenn èd nan men

- PCC ou a,
- Sant sèvis kliyantèl MassHealth, oubyen
- Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP).

Depistaj pou sante konpòtmantal ka ede ni oumenm ni doktè oubyen enfimye(è) w idantifye bonè enkyetman sou sante konpòtmantal. Si pitit ou a al wè yon founisè pou sante konpòtmantal, l ap itilize yon zouti evalyasyon ki rele bezwen e pwèn fò timoun e adolesan (Child and Adolescent Needs and Strengths, CANS). Li ede rekeyi e anrejistre pwèn fò e bezwen pitit ou a. Epitou CANS ede founisè pitit ou a planifye tretman timoun lan epi verfiye tout pwogrès li fè. Mande founisè swen pou sante konpòtmantal pitit ou a pou l ba w plis enfòmasyon sou CANS.

Gen nan sèvis pou sante konpòtmantal :

- Terapi analiz konpòtmantal aplike (Applied Behavior Analysis, ABA),
- Terapi pou pasyan ki pa ospitalize,
- Kowòdinasyon swen entansif,
- Soutyen e fòmasyon famiyal ("patenarya famiyal"),
- Terapi lakay,
- Parennen terapetik,
- Sèvis konpòtmantal lakay, e

- 
- Sèvis nan sant kominotè pou sante konpòtmantal, sa gen ladan entèvansyon mobil pou sitiwayon kritik. Pou jwenn plis enfòmasyon, tanpri monte nan [www.mass.gov/cbhc-crisis-care](http://www.mass.gov/cbhc-crisis-care).

MassHealth egziye pou PCC yo ofri pou tcheke tout timoun ki poko gen 21 lane pou pwoblèm nan sante konpòtmantal (sante mantal e twoub pou itilizasyon sibstans) pandan chak konsiltasyon byennèt timoun nan. PCC yo ap itilize yon lis kesyon kout oubyen yon lis kontwòl oumenm oubyen pitit ou a (si l ase gran pou sa) ranpli epi pale sou yo avèk PCC a. Ou ka kite PCC ou a konnen si w pa vle fè depistaj pou sante konpòtmantal pitit ou a.

Si w gen preyokipasyon sou fason pitit ou a ap ajì oubyen jan l santi, oubyen doktè oubyen enfimye(è) a kwè pitit ou a bezwen wè ak yon founisè pou sante konpòtmantal, PCC ou a, sant sèvis kliyantèl MassHealth la, oubyen patenarya pou sante konpòtmantal MassHealth (Massachusetts Behavioral Health Partnership, MBHP) ka ede w konnen kòman pou w jwenn sèvis sa yo.

Konsilte "PCC ou a" nan seksyon 5 pou laj ki rekòmande pou mennen pitit ou a nan egzamen medikal e depistaj konplè.

Timoun dwe alè wè PCC pa yo a depi ta gen yon enkyetid sou bezwen medikal, emosyonèl, oubyen konpòtmantal li, menm si se pa lè pou yon bilan òdinè.

## **Sèvis depistaj e dyagnostik prevantif nan swen medikal pedyatri pou manm ki enskri nan MassHealth Family Assistance**

Yon pwogram ki rele sèvis depistaj e dyagnostik prevantif nan swen medikal pedyatri (Preventative Pediatric Health-care Screening and Diagnosis, PPHSD) ki kouvri timoun, adolesan, e jèn adilt ki poko gen 21 lane e ki enskri nan MassHealth Family Assistance. Sa vle di lè yon PCC, founisè swen dan, oubyen tout lòt klinisyen dekouvri yon pwoblèm sante, MassHealth ap peye pou tout tretman ki medikalman nesèsè ki nan tip kouvèti ou a oubyen psa pitit ou a depi l preskri pa yon founisè ki kalifye e ki dakò pou l founi sèvis la.

---

## **Sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik pou manm ki enskri nan MassHealth Standard oubyen nan CommonHealth**

Yon pwogram ki rele sèvis depistaj, dyagnostik e tretman bonè e peryodik (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) kouvri timoun, adolesan, e jèn adilt ki poko gen 21 lane e ki enskri nan MassHealth Standard oubyen nan CommonHealth. EPSDT asire PCC Plan an ap peye pou tout sèvis ki medikalman nesèsè ki kouvri nan lwa federal Medicaid, menm si sèvis la pa founi pa PCC Plan oubyen pa MBHP. Gen nan kouvèti sila swen medikal, sèvis dyagnostik, tretman, e lòt mezi nesèsè pou korije oubyen amelyore defo e maladi e kondisyon fizik, dan epi mantal. Lè PCC (oubyen tout lòt klinisyen) pitit la dekouvri yon pwoblèm medikal, MassHealth ap peye pou tout tretman medikalman nesèsè ki kouvri nan lwa Medicaid la, si li founi pa yon founisè ki kalifye e ki vle founi sèvis la, e yon medsen, enfimye(è), oubyen fanmsaj ki enskri nan MassHealth soutni alekri nesèsite medikal sèvis la. Ni ou ni PCC ou a ka chèche jwenn asistans nan men MassHealth oubyen MBHP pou detèmine ki founisè ki petèt disponib nan rezo a pou founi sèvis sa yo, e kòman pou itilize founisè andeyò rezo a, si sa nesèsè.

Leplisouvan, sèvis sa yo kouvri nan tip kouvèti MassHealth ou a oubyen psa pitit ou a e yo nan lis sèvis ki kouvri yo. Si sèvis la pa deja kouvri oubyen li pa site nan lis la, klinisyen oubyen founisè k ap founi sèvis la ka mande MassHealth pou yon otorizasyon alavans (prior authorization, PA). MassHealth itilize pwosesis sa a pou detèmine si sèvis la medikalman nesèsè. PCC Plan an ap peye pou sèvis la si gen yon PA. Si yon PA rejte, ou gen dwa pou fè yon apèl. Konsilte "Apèl e griyèf" (Appeals and grievances" nan seksyon 14 pou w jwenn plis enfòmasyon sou pwosesis apèl yo. Pale avèk PCC ou a oubyen avèk PCC pitit ou a, founisè pou sante konpòtmantal la, oubyen avèk lòt espesyalis pou yo ede w jwenn sèvis sa yo.

---

## **Sèvis entèvansyon annavans pou timoun ki gen pwoblèm nan kwasans oubyen nan devlopman**

Gen kèk timoun ki bezwen èd siplemantè pou yo gen yon kwasans e devlopman ki sen. Founisè ki se espesyalis entèvansyon bonè ka ede yo. Kèk egzanp sou espesyalis nan entèvansyon bonè se

- anplwaye sèvis sosyal,
- enfimye(è), e
- fizyoterapèt, ègoterapis, e òtofonis.

Tout founisè sa yo travay avèk timoun ki poko gen twa lane e avèk fanmi yo pou asire yon timoun jwenn tout soutyen siplemantè ki nesesè. Kèk nan sèvis yo founi adomisil, e kèk founi nan sant entèvansyon bonè.

Pale avèk PCC pitit ou a depi l posib si w kwè pitit ou a gen pwoblèm kwasans oubyen devlopman oubyen kontakte pwogram lokal pou entèvansyon bonè ou a an dirèk. Gen plis enfòmasyon ki disponib nan [www.mass.gov/ei-information-for-families](http://www.mass.gov/ei-information-for-families).

## 12. Direktiv alavans

---

Yon direktiv alavans se yon deklarasyon ou ekri oubyen siyen ki endike kiyès ou chwazi pou l pran desizyon sou swen sante w, e ki tretman medikal ou vle oubyen pa vle si w malad oubyen blese epi w pa an mezi pou w pale oubyen ekri.

Gen de kalite direktiv alavans : yon manda pou swen medikal e yon testaman byolojik.

### Manda pou swen medikal

Yon **manda pou swen medikal (healthcare proxy)** se pèmisyon w alekri pou yon fanmi oubyen zanmi pran desizyon medikal pou ou sizoka ou pa an mezi pou w fè sa oumenm. Moun sa a rele "ajan" w oubyen "mandatè" w.

### Testaman byolojik

Avèk yon **testaman byolojik (living will)**, ou kominike ki swen ou vle oubyen pa vle sizoka ou pa ta an mezi pou w pran desizyon medikal. Pa egzanp, ou pa vle pou doktè itilize yon sistèm sivi pou w kontinye gen lavi. Testaman byolojik ou a ka ede mandatè swen medikal ou a pran desizyon pou ou. Si w pa gen yon manda pou swen medikal oubyen si manda swen medikal ou a pa disponib, testaman byolojik la ka ede founisè ou yo ba w swen.

Si w chwazi siyen yon manda pou swen medikal oubyen testaman byolojik, ou ka nenpòt lè chanje lide epi ekri e siyen lòt.

Ou ta dwe pale avèk yon avoka pou w konn plis sou direktiv alavans. Pou plis enfòmasyon, ou ka telefonnen tou sant sèvis kliyantèl MassHealth oubyen MBHP.

## 13. Dwa manm genyen

---

Antan manm nan PCC Plan an, ou gen sèten dwa. Gen nan dwa ou yo sa ki make annapre la :

- PCC ou a pa ka refize ba w tretman ki medikalman nesesè, men PCC ou a gendwa refere w bay yon espesyalis pou tretman.
- Anplwaye PCC Plan an e founisè ou yo dwe trete w avèk diyite e respè epi respekte dwa konfidansyalite ou yo.
- PCC Plan an e founisè ou yo dwe kenbe enfòmasyon medikal ou yo e dosye ou yo konfidansyèl. Li pa dwe bay lòt moun enfòmasyon sou ou amwenske ou bay pèmasyon pou sa.
- Founisè ou yo dwe di w alavans - yon jan ou konprann - ki tout tretman oubyen altènatif founisè yo kwè ta dwe fèt, kèlkeswa montan frè a oubyen kouvèti a.
- Founisè ou yo dwe kite w patisipe nan desizyon sou swen medikal ou yo. Si w vle, ou ka refize yon tretman). Ou ka konnen tou kisa ki gendwa rive si w refize yon tretman.
- Ou ka pale sou dosye swen medikal ou yo avèk founisè ou yo epi jwenn kopi tout dosye ou yo. Ou ka mande tou pou chanjman nan dosye yo si l nesesè.
- Si w pale yon lòt lang apa anglè, ou ka mande pou yon entèprèt lè w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.
- Si w gen difikilte pou w wè oubyen pou w li yon lang ki pa anglè, ou ka jwenn dokimantasyon enprime sou PCC Plan an li awotvwa ba ou nan lang ou an lè w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.
- Si w gen difikilte pou w wè oubyen pou w li, oubyen si w li yon lang ki pa anglè, ou ka jwenn dokimantasyon MBHP li awotvwa ba ou lè w telefonnen sant angajman manm MBHP a.
- Ou ka chwazi pwòp klinisyen swen primè ou a (primary care clinician, PCC), e ka nenpòt lè chanje PCC ou genyen an. Manm PCC Plan an ka kite PCC Plan an tou epi chanje nan yon lòt plan MassHealth. Pou chanje PCC ou a oubyen plan sante ou a, telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

- 
- Ou ka depoze yon griyèf bay sèvis kliyantèl MassHealth la. Ou ka fè apèl bay konsèy odyans (Board of Hearings) la tou e mande pou yon odyans san patipri si w pa dakò avèk sèten aksyon oubyen mank aksyon MassHealth oubyen MBHP. Konsilte seksyon 14.
  - PCC Plan an dwe di w ki tout benefis, sèvis, dwa, e responsablite ou gen nan MassHealth.
  - Ou ka mande pou yon dezyèm opinyon nan men yon lòt founisè..
  - Ou ka resevwa swen ijan 24 è sou 24, 7 jou sou 7.
  - Pa gen moun ki ka kenbe w fizikman, oubyen kenbe w lwen lòt moun, oubyen fè nenpòt kisa pou fòse w aksepte yon tretman.
  - Ou ka fè rekòmandasyon sou politik sa sou dwa manm yo genyen.
  - Ou fèt pou gen dwa ki site nan lis sa a san w pa enkyete w founisè PCC Plan an ap trete w avèk diferans.

Founisè ou yo dwe founi swen sante nan delè ki site nan seksyon 6 : "Swen sante ou". Si w pa resevwa swen pou sante konpòtmantal lè w ta dwe resevwa l, ou ka depoze yon apèl avèk MBHP. Si w pa resevwa swen medikal lè w ta dwe resevwa l, ou ka depoze yon griyèf avèk MassHealth. Pou plis enfòmasyon sou apèl e griyèf, konsilte seksyon 14.

## **My Ombudsman**

My Ombudsman se yon pwogram endepandan pou tout manm MassHealth yo. My Ombudsman ka ede w si gen kesyon ou vle poze oubyen si w bezwen èd pou jwenn benefis oubyen sèvis nan men MassHealth oubyen nan plan sante MassHealth ou a. Yo founi enfòmasyon sou benefis e dwa nan MassHealth, koute enkyetman ou genyen, epi ede okipe pwoblèm ou yo. My Ombudsman ka eksplike tou kòman pou depoze yon griyèf oubyen fè yon apèl, men yo pa ka reprezante w.

---

## Pran kontak avèk My Ombudsman

Telefonnen : (855) 781-9898, pou itilizatè TTY, itilize MassRelay nan 711  
oubyen videyo nan telefòn : (339) 224-6831.

Orè : Lendi – vandredi, ant 9 a.m. e 4 p.m.

Imèl : [info@myombudsman.org](mailto:info@myombudsman.org)

Anliy : [www.myombudsman.org](http://www.myombudsman.org)

Ale nan : 25 Kingston Street, 4<sup>th</sup> Floor, Boston, MA 02111

Orè ou ka vini san randevou : Lendi epi jedi ant 10 a.m. e 3 p.m.

## Ombudsman Patenarya nan sante konpòtmantal Massachusetts (Massachusetts Behavioral Health Partnership, MBHP)

Ombudsman MBHP a resevwa epi ankete plent sou sèvis pou sante konpòtmantal.

Men kèk nan rezon yon manm gendwa vle kontakte Ombudsman MBHP a :

- Ou pa kontan avèk sèvis, founisè, oubyen anplwaye kabinè sante konpòtmantal la.
- Ou resevwa fakti yon founisè pou swen pou sante konpòtmantal (manm yo pa janm dwe resevwa yon fakti pou sèvis ki kouvri yo).
- Ou pa t ka jwenn yon founisè pou sante konpòtmantal.
- Ou gen yon plent sou pwòpte oubyen sou sekirite yon kabinè oubyen lòt lokal yon founisè pou sante konpòtmantal (pa egzanp, pa konfòm ak Americans with Disabilities (ADA)).

Pou w jwenn plis enfòmasyon epi pou w kontakte Ombudsman MBHP, ou ka telefonnen MBHP nan (800) 495-0086, TTY : (877) 509-6981 oubyen MassRelay nan 711. Ou ka jwenn tou enfòmasyon sou Ombudsman MBHP la nan sit wèb MBHP la nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started) anba “Dwa e konfidansyalite ou yo.” MBHP ap ede w tou jwenn yon entèprèt.

## 14. Apèl e griyèf

---

MassHealth a tann pou w byen trete lè w al wè yon doktè oubyen lòt founisè. Sepandan, sal gendwa rive ke ou pa satisfèt avèk swen ou resevwa nan men yon founisè MassHealth oubyen MBHP. Si se sa, konnen oumenm oubyen reprezantan w lan ka depoze yon apèl oubyen yon griyèf.

Seksyon sila eksplike pwosesis griyèf e pwosesis yo pou toude sèvis pou sante konpòtmantal e pou PCC Plan an.

### **Deziye yon reprezantan pou griyèf oubyen apèl ou a**

Ou ka nonmen yon moun pou l reprezante w pou nenpòt griyèf oubyen apèl. Reprezantan ou an dwe pou l yon moun ki konnen w (tèlke yon fanmi oubyen zanmi) e ki okouran pwoblèm ou an.

Reprezantan ou an dwe yon moun ki gen otorite legal pou l aji pou ou nan pran desizyon ki an rapò avèk swen sante oubyen peman pou swen sante. Pa egzanp, yon reprezantan gendwa se yon

- gadyen,
- konsèvatè,
- egzèkitè,
- administratè,
- gen yon pwokirasyon, oubyen
- manda pou swen sante.

### **Kisa w ka fè si w pa pale oubyen li anglè?**

Si w pale yon lòt lang apa anglè, gendwa se yon lang siy tou, ou ka mande pou yon entèprèt lè w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

---

## Pwosedì pou griyèf

### Depoze yon griyèf sou sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans)

Ou gen dwa depoze yon griyèf ofisyèl si

- Anplwaye oubyen founisè MBHP pa t trete w avèk respè.
- Anplwaye oubyen founisè MBHP pa respekte dwa ou yo.
- Ou pa kontan avèk sèvis oumenm oubyen yon fanmi resevwa nan men yon founisè MBHP.
- Ou pa dakò avèk yon lòt aksyon oubyen mank aksyon MBHP, eksepte si l te an rapò ak otorizasyon tretman oubyen jwenn yon randevou (nan ka sila, ou ka depoze yon apèl entèn MBHP).
- Ou pa dakò avèk desizyon MBHP a pou pwolonje delè pou pran yon desizyon sou demann ou an pou yon PA oubyen pou deside sou yon apèl entèn, oubyen.
- Ou pa dakò avèk desizyon MBHP a pou l pa egzamine apèl ou a kòm apèl entèn akselere (rapid).

Li gendwa pi bon pou w pale anvan avèk founisè a sou enkyètman ou an. Si w pa vle pale avèk founisè ou a oubyen w ap renmen repons founisè ou a, ou gen dwa depoze yon griyèf avèk MBHP.

### Kòman pou depoze yon griyèf sou sante konpòtmantal

Pou jwenn plis enfòmasyon sou kòman pou depoze yon griyèf sou sante konpòtmantal, telefonnen MBHP nan (800) 495-0086 oubyen MassRelay nan 711. Ou ka jwenn tou plis enfòmasyon nan sit wèb MBHP la nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started). MBHP ap ede w tou jwenn yon entèprèt.

---

Ou ka ekri yon lèt bay MBHP tou pou di l griyèf ou a. Poste l nan adrès sila :

MBHP Ombudsperson  
200 State Street, Suite 310  
Boston, MA 02109

Lè w depoze yon griyèf bay MassHealth, ou ka chwazi yon reprezantan. Pou w chwazi yon reprezantan, se pou w bay MBHP yon lèt ou siyen e ki gen dat la sou li e ki di MBHP non reprezantan ou an e ki di moun sa a gendwa aji onon w.

MBHP ap voye yon lèt ba ou ki di w li resevwa griyèf ou a. MBHP ap revize griyèf ou a e l gendwa telefonnen w oubyen telefonnen founisè ou a pou l jwenn plis enfòmasyon.

MBHP ap fè ankèt epi rezoud griyèf ou a sou 30 jou. MBHP ap voye yon lèt ba ou ki di w tout suivi sou revizyon li an.

Anvan MBHP fini revizyon li an, swa oumenm oswa reprezantan ou an ka mande pou gen plis tan (yon pwolongasyon) pou jouk **14 jou**. MBHP gendwa pèmèt yon pwolongasyon 14 jou si l nan enterè w e si l bezwen plis enfòmasyon sou griyèf la, MBHP ap ekri w yon lèt (1) si l pèmèt yon pwolongasyon 14 jou baze sou pwòp desizyon li an oubyen (2) pou enfòmè w sou rezilta demann li an pou pwolongasyon an.

## **Depoze yon griyèf sou sèvis MassHealth**

Ou gen dwa depoze yon griyèf avèk MassHealth. Men kèk rezon ou gendwa vle depoze yon griyèf :

- Ou pa kontan avèk sèvis swa oumenm oswa yon fanmi resevwa nan men MassHealth oubyen nan men yon founisè.
- Ou pa kontan avèk yon lòt aksyon oubyen mank aksyon MassHealth oubyen yon founisè.
- Yon founisè pa t trete w avèk respè.
- Yon founisè pa respekte dwa ou yo.
- Ou te viktim diskriminasyon.
- Ou te gen pwoblèm avèk sèvis kliyantèl la.
- Ou gen yon dispit sou sa ki konsène yon fakti medikal ki an rapò avèk benefis MassHealth ou yo.

- 
- Ou te gen pwoblèm pou jwenn swen.

Lè w depoze yon griyèf avèk MassHealth, ou ka chwazi yon reprezantan. Pou w chwazi yon reprezantan, se pou w bay MassHealth yon lèt ou siyen e ki gen dat la sou li e ki di MassHealth non reprezantan ou an e ki di moun sa a gendwa aji onon w.

Si l posib, pale an premye avèk founisè ou a sou pwoblèm nan. Si ou menm avèk founisè w la toujou pa dakò, ou kapab

- telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la. Yon reprezantan sèvis kliyantèl la ap anrejistre griyèf ou a.
- Oubyen, l ap ekri yon lèt sou griyèf ou a, epi voye l bay :  
Director of Member Services  
MassHealth  
100 Hancock Street, 6th floor  
Quincy, MA 02171

MassHealth ap voye yon lèt ba ou ki di w li resevwa griyèf ou a. MassHealth ap revize griyèf ou a e l gendwa telefonnen w oubyen telefonnen founisè ou a pou l jwenn plis enfòmasyon.

MassHealth ap kontakte w sou 90 jou pou l fè w konnen rezilta revizyon griyèf ou a.

## **Pwosesis pou apèl entèn MBHP a**

**Depoze yon apèl entèn MBHP pou sèvis pou sante konpòtmantal (sante mantal e twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans).**

Ou ka depoze yon apèl entèn avèk MBHP si w pa dakò avèk youn nan aksyon oubyen mank aksyon MBHP sa yo :

- MBHP refize demann ou fè pou yon sèvis, apwouve mwens sèvis pase sa w mande a, oubyen di sèvis ou mande a pa kouvri.
- MBHP diminye, sispann, oubyen kanpe yon sèvis MBHP te kouvri oubyen apwouve pou ou anvan.
- MBHP pa bay repons pou demann PA ou a sou delè ki nesesè a.
- Ou pa ka jwenn yon randevou pou sèvis pou sante konpòtmantal nan youn nan delè ki make nan seksyon 6 la.

---

Nan pifò sitiyasyon, w ap resevwa yon lèt delapa MBHP ki eksplike desizyon MBHP a sou youn nan aksyon sa yo. Sepandan, ou gendwa fè yon apèl menm si w pa resevwa yon lèt delapa MBHP

### **Kòman pou depoze yon demann pou apèl entèn avèk MBHP**

Pou jwenn plis enfòmasyon sou kòman pou depoze yon apèl entèn avèk MBHP, telefonnen MBHP nan (800) 495- 0086 oubyen MassRelay nan 711. Ou ka jwenn tou plis enfòmasyon nan sit wèb MBHP la nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started). MBHP ap ede w tou jwenn yon entèprèt.

Si w resevwa yon lèt nan men MBHP sou tout aksyon oubyen mank aksyon anwo a. swa oumenm oswa reprezantan ou an dwe depoze demann apèl pou tretman ou an anvan w kòmanse tretman an. Si w fini tretman ou an, ou dwe depoze demann pou apèl ou a sou 60 jou sivil apre w resevwa lèt la.

Ou ka depoze yon demann pou apèl nan telefòn oubyen alekri. Telefonnen MBHP oubyen voye yon lèt ba yo nan adrès sila :

Massachusetts Behavioral Health Partnership  
Attn: Appeals Department  
PO Box 1856  
Hicksville, NY 11802-1856

MBHP ap ede w tou jwenn yon entèprèt. Si w soud oubyen w pa tande byen, ou gendwa telefonnen 711 (TTY), lendi pou vandredi, eksepte nan jou ferye, ant 8:30 a.m. jouk 5 p.m.

Si w gen yon bezwen swen pou sante konpòtmantal, swa oumenm oswa reprezantan ou an ka mande pou apèl ou fè a trete pi vit. Sa rele yon **apèl akselere**.

### **Enfòmasyon ou bezwen pou yon demann pou apèl entèn nan men MBHP**

Tanpri mete

- Tout non w,

- 
- Non sèvis sou ki w ap fè apèl la si gen nan apèl ou a yon desizyon MBHP pran pou
    - Rejte demann ou fè pou yon sèvis,
    - Apwobasyon pou mwens sèvis pase sa w mande a,
    - Pa kouvri yon sèvis, oubyen
    - diminye, sispann, oubyen kanpe yon sèvis MBHP te kouvri oubyen apwouve pou ou anvan,
  - pouki w kwè MBHP ta dwe chanje desizyon an, e
  - si w ta renmen kenbe sèvis la pandan apèl ou a (konsilte, Kontinye benefis yo, ki pi devan la).

Si w ap fè apèl poutèt MBHP pa pran yon desizyon pandan delè li ta dwe pran yon desizyon sou demann ou an sou yon PA pou yon sèvis, w ap resevwa yon lèt delapa MBHP ki eksplike kòman pou fè apèl sou desizyon an.

Si w ap fè apèl poutèt ou pa t ka jwenn yon randevou pou sèvis pou sante konpòtmantal nan delè yo, voye yon lèt tanpri bay MBHP ki gen ladan enfòmasyon sa yo :

- Tip sèvis ou t ap eseye jwenn,
- Dat ou te mande pou randevou a, e
- dat randevou ou jwenn lan.

MBHP ap voye yon lèt ba ou ki di w li resevwa demann pou apèl ou a.

### **Mentni benefis ou yo pandan apèl entèn MBHP ou a**

Si apèl entèn ou an se sou yon desizyon MBHP pran pou chanje yon sèvis ou resevwa alèkile pou l fini l, diminye l, oubyen kanpe l, ou gendwa vle kenbe sèvis la pandan apèl la ap fèt. Si w konsève sèvis la men w pèdi apèl la, sèvis ou a gendwa pa peye.

Si w vle kenbe sèvis ou a pandan apèl la, se pou reprezantan ou an oubyen oumenm voye demann pou apèl ou a sou **10 jou sivil** apre dat lèt la di w sèvis la ap chanje. Se pou w mande pou kenbe sèvis ou a pandan w ap fè demann pou apèl la.

---

## Apres w depoze yon demann pou apèl entèn avèk MBHP

Ou gen dwa pou w di enfòmasyon yo e founi prèv sou apèl ou fè a. Swa oumenm oswa reprezantan ou a ka fè sa nan telefòn oubyen alekri. Enfòmasyon e prèv sa yo ap itilize nan revizyon apèl ou a.

Swa oumenm oswa reprezantan ou a gendwa wè dosye ou a, dosye sou swen medikal, epi lòt dokiman e dosye ki an rapò avèk apèl ou a. Si w ta renmen revwa dokiman sa yo, telefonnen founisè ou a oubyen MBHP nan (800) 495-0086 oubyen TTY nan (877) 509-6981 oubyen MassRelay nan 711 si w soud, pa tandè byen, oubyen w gen yon twoub nan lapawòl.

## Jwenn yon desizyon sou demann apèl entèn MBHP ou a

Si w pa depoze yon demann pou apèl entèn akselere (rapid), MBHP ap voye ba ou yon desizyon alekri sou **30 jou sivil**. Sa ka pran **senk jou** anplis si oumenm, reprezantan w, oubyen MBHP mande pou plis tan.

Pou poze kesyon sou sèvis swen pou sante konpòtmantal (swen mantal oubyen twoub ki an rapò ak itilizasyon sibstans), telefonnen MBHP nan (800) 495-0086. Koutfil la gratis.

## Yon apèl entèn MBHP akselere (rapid)

Si w gen yon bezwen pou swen sante konpòtmantal ijan e w kwè yon revizyon nan 30 jou sivil twò long, oumenm, reprezantan w, oubyen founisè swen ou an ka mande MBHP pou yon apèl akselere (revizyon rapid).

Nan plizyè sitiyasyon, si founisè ou a mande pou yon revizyon rapid, MBHP ap aksepte demann lan. MBHP ap refize demann founisè ou a fè pou yon revizyon rapid sèlman si l pa an rapò avèk sante pa w. Si founisè ou a pa fè demann lan, MBHP ka deside si se pou l fè yon revizyon rapid.

Si MBHP refize demann ou fè a pou yon revizyon rapid, l ap fè w konnen desizyon an alekri. MBHP ap trete lè sa a apèl ou a sou yon delè 30 jou sivil. Ou gen dwa depoze yon griyèf si w pa dakò avèk desizyon sa a. Pou plis enfòmasyon, konsilte "Apèl e griyèf" (Appeals and Grievances) nan seksyon 14

---

Si MBHP apwouve demann ou an pou yon revizyon rapid, l ap revize apèl ou a sou **3 jou sivil**. MBHP ap voye yon lèt ba ou sou desizyon sou apèl ou a. Si w pa dakò avèk desizyon MBHP sou apèl ou a, ou ka depoze yon demann nan konsèy odyans MassHealth la pou yon odyans san patipri. Konsilte paj annapre yo pou w jwenn plis enfòmasyon.

## **Pwolongasyon delè pou demann apèl entèn MBHP a**

Si plis tan nesèsè pou rezoud apèl la, reprezantan w, oumenm, oubyen MBHP ka mande pou 5 jou sivil sipleman tè. Si apèl la akselere (rapid), reprezantan w, oumenm, oubyen MBHP ka mande pou 14 jou sivil sipleman tè.

MBP ka mande pou plis tan sèlman si

- pwolongasyon an nan enterè pa w,
- MBHP bezwen plis enfòmasyon ki gendwa fè gen yon apwobasyon pou demann ou an, e
- MBHP atann pou resevwa enfòmasyon sa yo nan tan sipleman tè a.

Si MBHP mande pou plis tan, l ap ekri yon lèt ba ou. Si w pa dakò avèk desizyon MBHP a, swa oumenm oswa reprezantan w gendwa depoze yon griyèl.

## **Apwobasyon demann pou apèl entèn MBHP ou a**

W ap resevwa yon "Avi sou rezolisyon yon apèl" ki di w apèl ou a apwouve.

## **Refi demann apèl entèn MBHP ou a**

Si MBHP rejte apèl entèn ou an, l ap voye yon avi ba ou ki di sa.

Si w pa dakò avèk desizyon an, ou ka depoze yon apèl an dirèk bay konsèy odyans lan.

---

## Anile demann apèl entèn MBHP ou a

MBHP gendwa anile apèl entèn ou an si

- yon lòt moun depoze apèl la pou ou, e MBHP pa gen pèmasyon w alekri pou moun sa a aji kòm reprezantan w anvan delè a pou règleman apèl ou a fini, oubyen
- ni reprezantan w oubyen oumenm depoze apèl la plis pase **60 jou sivil** apre MBHP fè w konnen ou gen dwa fè apèl (oubyen plis pase **60 jou sivil** apre w aprann aksyon oubyen mank aksyon MBHP si w pa t resevwa yon lèt).

Si MBHP rejte apèl entèn ou an, l ap voye yon avi ba ou ki di sa.

Si w kwè ou depoze yon apèl sou **60 jou sivil** e w gen prèv sou sa, ni reprezantan w ni oumenm ka pa dakò avèk desizyon MBHP pran pou rejte apèl entèn ou an.

Ni reprezantan w ni oumenm dwe voye bay MBHP yon lèt ki mande pou yon revizyon sa sou **10 jou sivil** apre avi ki di apèl ou a te rejte. MBHP ap revize desizyon li an e l ap avèti w si l ap kontinye avèk apèl ou a.

## Si MBHP pa rezoud apèl entèn ou an sou delè ki obligatwa a

Ou ka depoze apèl ou a bay konsèy odyans lan si

- MBHP pa rezoud apèl ou a sou **30 jou sivil** (oubyen sou **5 jou sivil siplemantè** si gen yon pwolongasyon) oubyen
- MBHP pa rezoud apèl akselere (rapid) ou a sou **3 jou sivil ouvrap** (oubyen sou **14 jou sivil siplemantè** si gen yon delè siplemantè ki otorize).

## Pwosesis pou apèl konsèy odyans MassHealth la

Kòm manm PCC Plan, si w pa dakò avèk yon desizyon MassHealth, oubyen si n modifiye oubyen rejte yon otorizasyon alavans (prior authorization, PA), ou gen dwa pou fè apèl pou desizyon an bay konsèy odyans MassHealth la (MassHealth Board of Hearing).

---

Ou ka fè demann yon apèl tou bay konsèy odyans MassHealth la si w pa dakò avèk desizyon MBHP pran sou pwosesis apèl entèn MBHP ou a. Lè MBHP rejte apèl ou a, MBHP ap founi w direktiv sou kòman pou w mande pou yon odyans san patipri nan men konsèy odyans MassHealth la.

Pou w depoze yon apèl, se pou w itilize fòm pou demann yon odyans san patipri a.

Ou ka ranpli yon fòmilè pou mande odyans san patipri (Fair Hearing Request) anliy nan [www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision](http://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision) oubyen nan telefòn lè w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la nan (800) 841-2900, TDD / TTY : 711.

Fòmilè pou mande odyans san patipri gendwa ka voye pa lapòs bay  
Office of Medicaid, Board of Hearings  
100 Hancock St., 6<sup>th</sup> Floor  
Quincy, MA 02171  
oubyen pa faks nan : (617) 887-8797.

Si w gen yon andikap e w bezwen yon mezi adaptasyon pou w ale oubyen pou patisipe nan odyans ou an, ou ka di nou sa w bezwen nan seksyon "Tip odyans e mezi adaptasyon" nan fòmilè pou mande odyans san patipri a.

Se pou konsèy odyans lan resevwa demann konplè w la avèk siyati w sou li sou 60 jou sivil apre dat ou resevwa avi sou desizyon w ap fè apèl la.

Si apèl ou a se yon desizyon pou sispann, diminye, oubyen kanpe yon sèvis ou resevwa, ou gendwa vle kenbe sèvis la pandan pwosede odyans san patipri a. Si w vle kenbe sèvis la pandan apèl la, se pou reprezantan ou an oubyen oumenm voye demann odyans san patipri ou a sou 10 jou sivil apre dat lèt MassHealth la ki di w sèvis la ap chanje. Si w ap fè apèl yon desizyon MBHP, se pou w depoze apèl la sou 10 jou sivil apre dat lèt la ki ba w desizyon MBHP la sou apèl entèn ou an. Si w vle kenbe sèvis la pandan pwosesis apèl la, se pou w di sa nan seksyon "Lòt enfòmasyon" (Other Information) ki nan fòmilè odyans san patipri a.

Si w konsève sèvis la e w pèdi nan odyans san patipri a, MassHealth gendwa pa peye frè sèvis la.

---

## **Yon odyans san patipri ki akselere (rapid) nan konsèy odyans lan**

Ou ka mande pou yon odyans san patipri ki akselere (rapid) si

- W ap fè demann apèl yon desizyon pou rejte yon admisyon nan yon lopital egi.
- W ap fè apèl yon desizyon MBHP pran nan yon apèl entèn akselere (rapid).
- Obyen w ap fè apèl sou yon egzeyat oubyen yon transfè nan yon etablisman swen enfimye(è).

Si w ta renmen pou konsèy odyans lan travay sou demann ou an kòm yon odyans san patipri rapid, se pou w mande pou odyans san patipri a sou **20 jou sivil** apre jou ou te resevwa desizyon w ap apèl sou li a. Si w depoze demann lan ant 21 e 30 jou sivil apre w resevwa desizyon an, konsèy odyans lan pa p gen odyans lan pi vit.

## **Apre w depoze yon apèl bay konsèy odyans apèl la**

Ni oumenm ni reprezantan ou an gendwa li dosye ka w la pou yo pare pou pwosede konsèy odyans apèl la. Konsèy odyans lan pa gen dosye MBHP, ki fè se pou w kontakte MBHP pou w jwenn dosye ou yo si w ap fè demann apèl yon desizyon MBHP pran.

Pandan odyans lan ou gendwa reprezante tèt ou oubyen w ka vini avèk yon avoka oubyen lòt reprezantan w ap peye oumenm.

Pou plis enfòmasyon sou apèl MassHealth ou ka monte nan sit wèb la : [www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision](http://www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision).

## 15. Avi sou pratik konfidansyalite

---

MassHealth gen kèk enfòmasyon ki eksplike kòman nou gendwa itilize enfòmasyon sante medikal sou manm nou yo e transmèt enfòmasyon yo bay lòt. Nou rele sa "Avi sou pratik konfidansyalite" nou an.

Ou ka jwenn yon kopi "Avi sou pratik konfidansyalite" (Notice of Privacy Practices) anliy nan [www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members](http://www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members) oubyen lè w telefonnen sant sèvis kliyantèl MassHealth la.

Pou konnen kòman MBHP itilize enfòmasyon sou sante konpòtmantal e pataje enfòmasyon sa yo bay lòt, ou ka telefonnen MBHP nan (800) 495-0068 oubyen jwenn yon kopi avi sou pratik enfòmasyon prive MBHP nan monte nan sit wèb MBHP lè w monte nan sit wèb MBHP a nan [www.masspartnership.com/mbhp/en/home](http://www.masspartnership.com/mbhp/en/home)

## 16. Pou siyale fwòd ki sispèk

---

Si w resevwa yon fakti pou konsiltasyon nan kabinè ou pa t ale ladan, yon avi pou yon sèvis ou pa janm resevwa oubyen pou plis sèvis pase sa w resevwa, oubyen gen yon bagay ki pa parèt korèk, li posib pou se fwòd oubyen abi. Si w sispèk fwòd oubyen abi ki an rapò ak PCC Plan an, telefonnen tanpri (877) 437-2830, 877-4-FRAUD-0.

### Remak

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Remak

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# Remak

---

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





**YON PWOGAM NAN MASSACHUSETTS  
EXECUTIVE OFFICE OF HEALTH AND HUMAN SERVICES**

**[WWW.MASS.GOV/MASSHEALTH](http://WWW.MASS.GOV/MASSHEALTH)**