

Dwa manm yo

Benefisyè Medicaid ki enskri nan yon plan Medicaid yo gen kèk dwa. Ou gen dwa pou:

- Yo trete w avèk respè ak politès.
- Yo toujou respekte diyite w ak vi prive w.
- Resevwa yon repons ki rapid e ki itil lè w poze kesyon oswa lè w fè demann.
- Konnen kiyès k ap ba w sèvis medikal ak kiyès ki responsab swen w yo.
- Konnen ki sèvis ki disponib pou manm yo, tankou si gen sèvis entèprèt ki disponib pou moun ki pa pale anglè.
- Konnen ki règ ak ki lwa ki sipoze dirije konpòtman w.
- Resevwa enfòmasyon ki fasil pou konprann sou dyagnostik ou, epi pale ak tout libète sou tretman ou bezwen an, diferan chwa ou genyen an rapò ak tretman an, risk ki mache ak tretman yo, ak fason tretman sa yo pral ede w.
- Patisipe nan desizyon ki fèt ansanm ak pwofesyonèl sante w la konsènan swen sante w yo, sa ki gen ladan l refize nenpòt tretman, sof si lalwa pa pèmèt sa.
- Resevwa tout enfòmasyon ki disponib yo sou lòt fason ou ka peye pou swen sante w yo.
- Konnen si pwofesyonèl sante a oswa etablisman sante a aksepte tarif Medicare asiyen an.
- Jwenn enfòmasyon sou sa yon sèvis gendwa koute w anvan w resevwa sèvis la.
- Resevwa yon kopi tout bòdwo epi jwenn esplikasyon sou kòb yo mande sou li a.
- Jwenn yon tretman medikal oswa yon èd espesyal pou moun ki andikape, kèlkeswa ras ou, peyi kote w soti a, reliyon w, andikap ou oswa kote w jwenn kòb pou peye a.
- Resevwa yon tretman pou yon ijans sante ki t ap vin pi mal si w pa t resevwa tretman sa a.
- Konnen si tretman medikal la pral sèvi pou yon etid rechèch medikal epi aksepte oswa refize patisipe nan jan de etid rechèch sa yo.
- Depoze yon plent lè yo pa respekte dwa w yo.
- Mande opinyon yon lòt doktè lè w pa dakò ak sa doktè w di a (dezyèm opinyon medikal).
- Resevwa yon kopi dosye medikal ou epi mande yo ajoute oswa korije enfòmasyon, si sa nesèsè.
- Yo respekte konfidansyalite dosye medikal ou epi pou yo pataje l sèlman lè lalwa mande sa oswa si w bay otorizasyon w pou sa.
- Deside ki jan ou ta renmen pou yo pran desizyon medikal ki afekte w si w pa ta ka pran yo poukont ou (dokiman enstriksyon medikal alavans).
- Depoze yon doleyans pou nenpòt bagay, depi se pa yon desizyon plan an pran konsènan sèvis ou yo.
- Fè apèl pou yon desizyon plan an pran konsènan sèvis ou yo.
- Resevwa sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati plan nou an (ki deyò rezo a) si nou pa ka jwenn yon pwofesyonèl sante ki fè pati plan nou an.
- Egzèse dwa w yo lib san w pa sibi move tretman nan men plan an ni nan men pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a.
- Resevwa swen san ou pa pè pou pèsonn pa mete restriksyon sou ou ni fèmen w okenn kote pou fòse w fè yon bagay, pou disipline w, poutèt sa pi fasil pou lòt moun oswa pou fè revanj sou ou.
- Jwenn enfòmasyon sou:
 - AmeriHealth Caritas Florida ak pwofesyonèl ak etablisman sante l yo.
 - Dwa ak responsablite w yo.
 - Prestasyon ak sèvis ou yo.
 - Sa sèvis swen sante yo koute ak nenpòt depans pataje ki nesèsè.
- Jwenn posiblite pou bay sijesyon pou AmeriHealth Caritas Florida pote chanjman nan règleman li sou dwa ak responsablite yo.



Responsablite manm yo

Benefisyè Medicaid ki enskri nan yon plan Medicaid yo gen kèk responsablite tou. Ou gen responsablite pou:

- Bay enfòmasyon ki kòrèk sou sante w bay plan w ak pwofesyonèl sante w yo.
- Fè pwofesyonèl sante w la konnen nenpòt bagay ki chanje bridsoukou nan eta sante w.
- Pale ak pwofesyonèl sante w la pou konprann pwoblèm sante w e pou montre si w dakò ak yon plan tretman. Asire w ou byen konprann sa ki dwe fèt la ak sa y ap atann nan men w.
- Koute pwofesyonèl sante w la, suiv enstriksyon l yo pou swen w yo epi poze l kesyon.
- Respekte randevou w yo epi avèti pwofesyonèl sante w la si w pa ka ale nan yon randevou.
- Aksepte responsablite w pou aksyon w yo si w ta refize yon tretman oswa si w pa ta suiv enstriksyon pwofesyonèl sante w la ba w yo.
- Asire w ou peye pou tout sèvis plan an pa peye pou yo ou ta resevwa.
- Respekte règ ak reglemantasyon etablisman sante a bay sou konpòtman moun yo.
- Trete pèsònèl medikal la ak respè.
- Fè nou konnen nenpòt pwoblèm ou ta rankontre ak pèsònèl medikal la.
- Ale nan sal ijans lan sèlman si se toutbon sitistasyon an ijan.
- Fè jesyonè dosye w konnen nenpòt chanjman ki fèt nan enfòmasyon w yo (p. eg. adrès, nimewo telefòn).
- Mete sou pye yon plan ijans epi itilize plan sa a si sa nesèsè pou sekirite w.
- Rapòte nenpòt fwod, abi oswa peman ki twòp ou ta remake.

This information is available for free in other languages. Please contact our customer service number at **1-855-355-9800** or TTY **1-855-358-5856**, 24 hours a day, 7 days a week.

Esta información está disponible en otros idiomas de forma gratuita. Comuníquese con nuestro número de servicio al cliente al **1-855-355-9800** o TTY **1-855-358-5856**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Enfòmasyon sa a disponib gratis nan lòt lang. Tanpri rele sèvis kliyan nou an nan nimewo **1-855-355-9800** oswa TTY **1-855-358-5856**, 24 sou 24, 7 sou 7.



Zak diskriminasyon pa ann amoni ak lalwa

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

AmeriHealth Caritas Florida:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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