



Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo

Enfòmasyon sa yo kòrèk nan dat
revizyon an. Tanpri rele ekip sèvis
pou patisipan yo si w gen kesyon.



Keystone First
Community HealthChoices

www.keystonefirstchc.com



ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意：如果您说中文，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-855-332-0729（文本电话：1-855-235-4976）或咨询您的服务提供商。

Nepali

सावधान: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्।
पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्।
1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस्।

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksesib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) oswa pale avèk founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-855-332-0729 (Người khuyết tật: 1-855-235-4976) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українська мова, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) або зверніться до свого постачальника.

Avi sou disponibilitate

Chinese; Cantonese

注意：如果您說中文，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português do Brasil, serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দি : দি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의:한국어를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-855-332-0729 (TTY: 1-855-235-4976) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Lis sijè yo

Sijè	Paj
Seksyon 1 – Byenveni	5
Entwodiksyon	6
Kisa Community HealthChoices ye?	6
Byenveni nan Keystone First Community HealthChoices (CHC)	6
Ekip sèvis pou patisipan yo	7
Kat patisipan an	8
Kowòdone ki enpòtan	11
Ijans	11
Kowòdone ki enpòtan – Yon ti apèsi	11
Lòt nimewo telefòn	12
Sèvis kominikasyon	13
Pwogram lavi endepandan pou granmoun yo	14
Enskripsyon	14
Sèvis enskripsyon	14
Fason pou chanje plan Community HealthChoices ou a	15
Tranzisyon swen	15
Chanjman nan fwaye a	16
Kisa k ap rive si mwen demenaje	17
Pèt benefis yo	17
Enfòmasyon sou pwofesyonèl ak etablisman sante yo	17
Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP)	18
Fason pou chanje PCP w	19
Vizit kay doktè yo	19
Fason pou pran randevou ak PCP w	19
Nòm ki dwe respektè pou randevou yo	20
Referans	20
Oto-referans	21
Fason pou jwenn swen nan lè biznis yo fèmen	21
Kowòdinasyon sèvis	21
Angajman patisipan yo	22
Fason pou sijere chanjman nan règleman ak sèvis yo	22
Komite konsiltatif pou patisipan Keystone First CHC yo	22
Sou-komite pou sèvis ak sipò alontèm yo (LTSS)	22
Pwogram amelyorasyon kalite Keystone First CHC a	22
Seksyon 2 – Dwa ak responsablite yo	24
Dwa ak responsablite patisipan yo	25
Dwa patisipan yo	25
Responsablite patisipan yo	26
Vi prive ak konfidansyalite	27
Ko-peman	27
Kisa pou m fè si yo mande m peye yon ko-peman epi mwen pa dakò?	28
Enfòmasyon ki gen rapò ak faktirasyon	28

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Nan ki sikonstans pwofesyonèl ak etablisman sante yo ka voye yon bòdwo ban mwen?	28
Kisa pou m fè si m resevwa yon bòdwo?	29
Responsablite tyès	29
Kowòdinasyon benefis	30
Pwogram restriksyon/blokaj benefisyè yo	30
Kijan li fonksyone?	30
Fason pou rapòte fwod ak abi	31
Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon patisipan fè?	31
Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon pwofesyonèl sante fè?	32
Abi, neglijan ak esplwatasyon patisipan yo	32
Seksyon 3 – Sèvis sante fizik	35
Jesyon swen	36
Sèvis ki kouvri yo	36
Sèvis ki pa kouvri yo	40
Dezyèm opinyon	41
Kisa yon otorizasyon alavans ye?	41
Kisa ekspresyon "nesesè pou rezon medikal" la vle di?	41
Fason pou mande yon otorizasyon alavans	42
Ki sèvis, atik oswa medikaman ki mande yon otorizasyon alavans?	42
Otorizasyon alavans pou yon sèvis oswa yon atik	45
Otorizasyon alavans pou yon medikaman ki kouvri	45
Kisa pou m fè si mwen resevwa yon avi sou yon refi?	46
Deskripsyon sèvis yo	46
Seksyon 4 – Sèvis deyò rezo a ak deyò plan an	63
Pwofesyonèl ak etablisman sante ki deyò rezo a	64
Fason pou jwenn swen lè ou deyò zòn sèvis Keystone First CHC a	64
Sèvis deyò plan an	64
Transpò medikal lè pa gen ijans	64
Pwogram transpò nan asistans medikal (MATP)	65
Pwogram ki rele Women, Infants, and Children nan	66
Kriz ki gen rapò ak vyolans nan fanmi ak prevansyon	66
Agresyon seksyèl ak kriz ki gen rapò ak vyòl	67
Seksyon 5 – Sèvis ak sipò alontèm (LTSS)	69
Kowòdinasyon sèvis	70
Evalyasyon bezwen ki konplè	71
Planifikasyon ki santre sou moun nan	73
Deskripsyon sèvis yo	74
Sèvis adomisil ak nan kominote a	74
Sipò kominotè anba direksyon patisipan an	78
Sèvis nan yon mezon retrèt	78
Sèvis etandi	79

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo	81
Seksyon 6 – Enstriksyon medikal alavans	82
Enstriksyon medikal alavans	83
Testaman devi	83
Dokiman pwokirasyon pou swen sante	83
Kisa pou w fè si pwofesyonèl sante w la pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo	83
Seksyon 7 – Sèvis sante konpòtmantal	85
Swen sante konpòtmantal	86
Seksyon 8 – Plent, reklamasyon ak odyans san patipri	88
Plent	89
Kisa yon plent ye?	89
Plent premye nivo	89
Kisa pou m fè si m gen yon plent?	89
Kilè mwen ta dwe depoze yon plent premye nivo?	90
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent premye nivo?	91
Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran an?	92
Plent dezyèm nivo	93
Kisa pou m fè si m vle depoze yon plent dezyèm nivo?	93
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent dezyèm nivo?	94
Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran pou plent dezyèm nivo mwen an?	95
Egzamen plent ekstèn	95
Kijan pou m mande yon egzamen plent ekstèn?	95
Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen plent ekstèn?	95
Reklamasyon	96
Kisa yon reklamasyon ye?	96
Kisa pou m fè si m gen yon reklamasyon?	96
Kilè mwen ta dwe depoze yon reklamasyon?	97
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon reklamasyon?	97
Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran an?	98
Egzamen reklamasyon ekstèn	98
Kijan pou m mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?	98
Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?	98
Plent ak reklamasyon akselere	99
Kisa mwen ka fè si gen yon risk imedyat pou sante m?	99
Plent akselere ak plent ekstèn akselere	100
Reklamasyon akselere ak reklamasyon ekstèn akselere	101

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Ki kalite èd mwen ka jwenn pou pwosesis plent ak reklamasyon an?	102
Moun ki pa pale anglè byen	102
Moun ki andikape	102
Odyans san patipri nan Depatman Sèvis Sosyal la	103
Pou ki bagay mwen ka mande yon odyans san patipri epi ki delè mwen genyen pou m mande yon odyans san patipri?	103
Kijan mwen ka mande yon odyans san patipri?	104
Kisa k ap rive apre mwen mande yon odyans san patipri?	104
Kilè y ap pran yon desizyon pou odyans san patipri a?	104
Odison san patipri akselere	105
Kisa mwen ka fè si gen yon risk imedyat pou sante m?	105

Seksyon – 1

Byenveni

Entwodiksyon

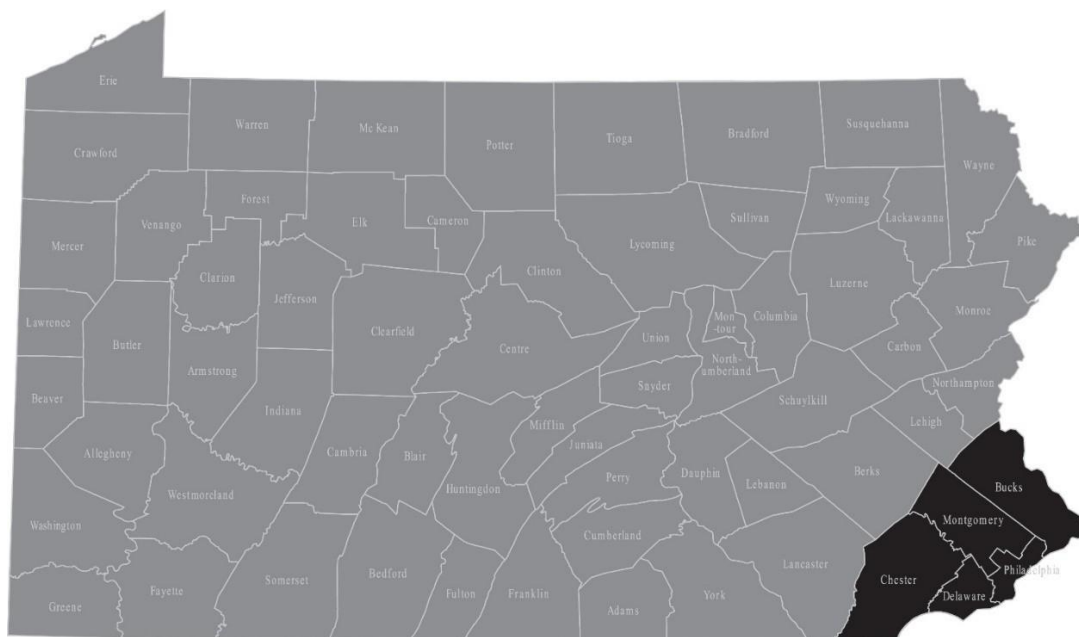
Kisa Community HealthChoices ye?

Community HealthChoices se pwogram swen jere ki fè pati pwogram asistans medikal Pennsylvania a (Medical Assistance, MA). Li gen ladan l benefis pou sante fizik avèk sèvis ak sipò alontèm (long-term services and supports, LTSS). Se Biwo pou Lavi Alontèm nan (Office of Long-Term Living, OLTL) ki fè pati Depatman Sèvis Sosyal Pennsylvania a (Department of Human Services, DHS) ki sipèvize benefis pou sante fizik yo ak LTSS yo nan Community HealthChoices. Se òganizasyon swen jere Community HealthChoices yo (Community HealthChoices managed care organizations, CHC-MCO) ki bay sèvis sa yo. Sèvis pou sante konpòtmantal yo disponib atravè òganizasyon swen jere pou sante konpòtmantal yo (behavioral health managed care organizations, BH-MCO) ki anba sipèvizyon Biwo pou Sèvis Sante Mantal ak Sèvis pou Abi Sibstans la (Office of Mental Health and Substance Abuse Services, OMHSAS) nan DHS. Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sante konpòtmantal yo, konsilte paj **85** la.

Byenveni nan Keystone First CHC

Keystone First CHC swete w byenveni antanke patisipan Community HealthChoices ak **Keystone First CHC**!

Keystone First CHC se yon òganizasyon swen jere k ap sèvis patisipan li yo aktyèlman nan konte Bucks, Chester, Delaware, Montgomery ak Philadelphia.



Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Keystone First CHC genyen yon rezo pwofesyonèl, etablisman ak founisè ki gen yon kontra avèk nou pou bay patisipan yo sèvis ki kouvri.

Misyon **Keystone First CHC** a se ede moun:

- Jwenn swen.
- Rete anfòm.
- Bati kominote ki an sante.

Nou fè sa paske nou vle ede w jwenn swen ou bezwen yo pou viv an sante. Epitou, nou vle asire nou yo trete w avèk respèk epi ou jwenn sèvis swen sante yon fason ki prive e ki konfidansyèl. Pou nou fè sa, nou ba w yon gwo rezon ki gen doktè, lopital ak pwofesyonèl ak etablisman sante pou ou ka jwenn sèvis ak sipò ou bezwen yo nan domèn swen sante. **Li enpòtan pou w jwenn swen nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo Keystone First CHC a (sila yo ki gen yon kontra avèk Keystone First CHC). Lè ou jwenn swen nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki nan rezo Keystone First CHC a, nou ka konnen si w jwenn swen ou bezwen yo, nan moman ou bezwen yo, fason ou bezwen yo.**

Ekip sèvis pou patisipan yo

Ekip sèvis pou patisipan yo kapab ede w:

- Jwenn yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante Keystone First CHC yo.
- Kòmande yon nouvo kat idantifikasyon.
- Chwazi oswa chanje pwofesyonèl sante prensipal ou a (PCP).
- Jwenn yon nouvo ti liv pou patisipan yo.
- Jwenn èd si w resevwa yon bòdwo pou sèvis swen sante ou te jwenn yo.
- Si w gen kesyon sou benefis oswa sèvis ou yo.

Ak plis bagay toujou.

Ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo disponib:

24 sou 24, 7 jou sou 7

Ou ka kontakte l nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**

Epitou, ou kapab kontakte ekip sèvis pou patisipan yo alekri nan:

Keystone First CHC
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

ak

www.keystonefirstchc.com

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kat patisipan an

Lè ou gen Keystone First CHC

Lè ou vin yon patisipan Keystone First CHC, ou jwenn yon kat idantifikasyon pa lapòs. Men ki aparans kat idantifikasyon Keystone First CHC ki voye **anvan 11 jen 2021** yo genyen:

 BlueCross.	Keystone First <i>Community HealthChoices</i>
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
	State ID: <123456789>
Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX
PCP Phone Number: <PCP phone>	Some copays may apply.

Men ki aparans kat idantifikasyon Keystone First CHC ki voye **nan 11 jen 2021 oswa annapre** yo genyen:

 BlueCross.	Keystone First <i>Community HealthChoices</i>
Participant Name: <Participant Name>	Sex: <Male/Female>
Participant ID: YXM<123456789>	DOB: <MM/DD/YYYY>
	State ID: <123456789>
	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX
	Some copays may apply.

Kat idantifikasyon Keystone First CHC w la genyen nimewo idantifikasyon pèsònèl Keystone First CHC w la avèk lòt nimewo telefòn ak adrès ki enpòtan pou ou ak pwofesyonèl sante w yo.

Li enpòtan pou w toujou gen kat idantifikasyon w lan sou ou. W ap gen pou montre kat idantifikasyon w lan pou jwenn benefis ak sèvis ou bezwen ki kouvri nan pwogram asistans medikal la.

Si w pa resevwa kat idantifikasyon Keystone First CHC w la, oubyen si w pèdi kat la oswa si yo vòlè l nan men w, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. N ap voye yon nouvo kat ba w. Ou ka toujou jwenn sèvis swen sante pandan w ap tann nouvo kat ou a.

Lè ou gen ni Keystone First VIP Choice ni Keystone First CHC

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w gen Medicare epi ou te chwazi Keystone First VIP Choice antanke plan Medicare w ak Keystone First CHC antanke plan Community HealthChoices ou, w ap jwenn yon sèl kat idantifikasyon pou toude plan sa yo.

Men ki aparans kat idantifikasyon ki voye **anvan 11 jen 2021** yo genyen:

BlueCross.	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>	Primary Care Practitioner (PCP): <Last name, First name>	
Participant ID: YXM <123456789>	PCP phone: <PCP phone>	
KFVIP health plan #: (80840) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001 Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX	Keystone First Community HealthChoices Some copays may apply. Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX	
		

Men ki aparans kat idantifikasyon ki voye **nan 11 jen 2021 oswa annapre** yo genyen:

BlueCross.	Keystone First Community HealthChoices	Keystone First VIP Choice.
Participant Name: <Last name, First name>		
Participant ID: YXM <123456789>		
KFVIP health plan #: (80840) 7053314697		
Keystone First VIP Choice (HMO-SNP) H4227-001 Medicare Services: \$0 for doctor visits and hospital stays Rx BIN: 012353 Rx PCN: 06110000	Keystone First Community HealthChoices Some copays may apply. Rx BIN: 600428 Rx PCN: 07630000	
		

Kat idantifikasyon w lan genyen ni nimewo idantifikasyon pèsònèl Keystone First VIP Choice ou ni nimewo idantifikasyon pèsònèl Keystone First CHC w. Epitou, w ap jwenn nimewo telefòn ak adrès ki enpòtan pou ou ak pwofesyonèl sante w yo.

Li enpòtan pou w toujou gen kat idantifikasyon w lan sou ou. W ap gen pou montre kat idantifikasyon w lan pou jwenn benefis ak sèvis ou bezwen ki kouvri nan Medicare ak/oswa nan pwogram asistans medikal la.

Si w pa resevwa kat idantifikasyon Keystone First CHC w la, oubyen si w pèdi kat la oswa si yo vòlè l nan men w, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-800-450-1166 (TTY 711)**. N ap voye yon nouvo kat ba w. Ou ka toujou jwenn sèvis swen sante pandan w ap tann nouvo kat ou a.

Epitou, ou pral resevwa yon kat ACCESS oswa EBT. Si w pèdi kat ACCESS oswa EBT a, rele Biwo Asistans Konte w la (County Assistance Office, CAO). W ap jwenn nimewo telefòn CAO a nan seksyon **Kowòdone ki enpòtan** an. Ou pral resevwa youn nan de kat ki vin annapre yo.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kat EBT a se kat ki gen bilding Kapitol la ak pye seriz sou li. Ou ka sèvi avè l pou pwogram asistans sou fòm kòb la, pwogram asistans alimantè siplemanntè a (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP) ak pwogram asistans medikal la. Mete sou sa, si yon patisipan kalifye pou asistans sou fòm kòb la, li kalifye otomatikman pou pwogram MA a. Anjeneral, yo voye kat sa a bay moun ki benefisye asistans sou fòm kòb la ak/oswa benefis SNAP la. Nan ka pwogram MA a, yo voye l bay chèf fwaye a.



PA pennsylvania	ACCESS
NAME:	Individual Name
ID #:	987654321
CARD ISSUE #:	0123456789

PENNSYLVANIA ACCESS CARD
Commonwealth of Pennsylvania, Department of Human Services

MISUSE OR ABUSE OF THIS CARD MAY MAKE YOU LIABLE FOR CIVIL ACTION AND/OR CRIMINAL PROSECUTION

To Report Fraud and Abuse Call: 1-800-932-0582

Return Postage Guaranteed. If found, drop in nearest United States Mail Box. Return to Department of Human Services, Harrisburg, PA 17105.

NOTE: Even if you or people you are financially responsible for do not obtain services using your ACCESS Card, benefit payments could be made on your behalf or their behalf. If you fail to report changes timely, you may be required to repay these benefits.

Ou kapab sèvi avèk kat blan an ki gen tèks nan koulè ble ak nwa sou li ki parèt anwo a pou asistans medikal la. Yo voye kat sa a bay patisipan yo ki pa resevwa asistans sou fòm kòb oswa benefis SNAP (oswa patisipan ki resevwa benefis sa yo men ki pa chèf fwaye yo a).

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Annatandan ou jwenn kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w la, itilize kat ACCESS oswa EBT w la pou jwenn sèvis swen sante atravè Community HealthChoices.

Kowòdone ki enpòtan

W ap jwenn yon lis nimewo telefòn ki enpòtan ou ka bezwen apre a. Si w pa konnen kiyès pou rele, tanpri kontakte ekip sèvis pou patisipan yo pou l ede w: **1-855-332-0729 (TTY 1-855- 235-4976)**.

Ijans

Tanpri konsilte seksyon 3, Sèvis sante fizik ki kouvri, apati paj **35**, pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis ijans yo. Si w gen yon ijans, ou ka ale nan sal dijans ki pi pre w la, ou ka rele 911 oswa ou ka rele sèvis anbilans lokal ou a pou jwenn èd.

Kowòdone ki enpòtan – Yon ti apèsi

Non	Kowòdone: Telefòn oswa sitwèb	Sipò yo bay
Nimewo telefòn Depatman Sèvis Sosyal Pennsylvania a		
Biwo Asistans Konte/COMPASS	1-877-395-8930 oswa 1-800-451-5886 (TTY/TTD) oswa www.compass.state.pa.us oswa Aplikasyon mobil myCOMPASS PA a pou telefòn ki konekte ak Entènèt yo	Chanje enfòmasyon pèsònèl ou yo pou kalifikasyon w pou pwogram asistans medikal la. Konsilte paj 16 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Liy pou rapòte fwo ak abi nan Depatman Sèvis Sosyal la	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Rapòte yo ka fwod oswa abi yon patisipan oswa yon pwofesyonèl sante fè nan pwogram asistans medikal la. Konsilte paj 31 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Liy asistans pou patisipan yo nan Biwo pou Lavi Alontèm nan	1-800-757-5042	Pale avèk yon anplwaye nan Biwo pou Lavi Alontèm nan si Keystone First CHC pa rive rezoud pwoblèm ou rankontre a.
Lòt nimewo telefòn ki enpòtan		
Liy asistans enfimye Keystone First CHC a	1-855-332-0117	Pale avèk yon enfimye 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou nenpòt pwoblèm sante ki mande yon repons rapid.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

		Konsilte paj 21 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Pennsylvania Medicare Education and Decision Insight (PA MEDI), Department pou Granmoun Aje yo	1-800-783-7067	Jwenn èd si w gen kesyon sou Medicare.
Espesyalis enskripsyon	1-844-824-3655 (TTY: 711)	Chwazi oswa chanje plan Community HealthChoices. Konsilte paj 14 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Depatman Asirans, Biwo Sèvis pou Konsomatè yo	1-877-881-6388	Mande yon fòm plent, depoze yon plent oswa pale avèk yon reprezantan sèvis pou konsomatè yo.
Omboudsmann Eta a	Kontakte Ajans Zòn pou Granmoun Aje lokal ou a. W ap jwenn kowòdone yo sou sit sa a: www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx oswa si w rele Depatman pou Granmoun Aje yo nan 717-783-8975.	Mande èd oswa jwenn enfòmasyon sou dwa legal moun yo ki rete nan mezon retrèt, nan rezidans pou moun ki bezwen asistans oswa nan mezon swen pèsònèl.
Sèvis pwoteksyon	1-800-490-8505	Rapòte ka abi, neglijan, esplwatasyon oswa abandon ou sispèk ki fèt sou yon adilt ki genyen plis pase 60 lane oswa sou yon adilt ki genyen ant 18 ak 59 lane ki gen yon andikap fizik oswa mantal.

Lòt nimewo telefòn

Biwo Asistans Konte yo (CAO)

Pou jwenn yon lis ki ajou ki gen adrès ak nimewo telefòn Biwo Asistans Konte Pennsylvania yo, tanpri ale sou:

<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>

Pwogram transpò nan asistans medikal (MATP)

Pou jwenn yon lis ki gen tout nimewo telefòn MATP yo nan chak konte:

- Gade enfòmasyon ki mache ak dosye akèy ou a, oswa
- Ale sou <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx> pou jwenn dènye lis nimewo telefòn MATP yo, oswa

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Ale sou sitwèb nou an sou **www.keystonefirstchc.com**, , klike sou Participants (patisipan), epi apre sa klike sou Important Numbers (nimewo ki enpòtan). W ap jwenn yon lyen pou jwenn nimewo telefòn MATP yo nan chak konte.

Sèvis sante konpòtmantal

Pou jwenn yon lis ki gen tout nimewo telefòn sante konpòtmantal yo nan chak konte:

- Gade enfòmasyon sou sante konpòtmantal ki mache ak dosye akèy ou a oswa
- Ale sou <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx>, oswa
- Ale sou sitwèb nou an sou www.keystonefirstchc.com, klike sou Participants (patisipan) epi sou Important Numbers (nimewo ki enpòtan). W ap jwenn yon lyen pou jwenn kowòdone sante konpòtmantal yo nan chak konte.

Liy asistans pou timoun yo

1-800-932-0313

Pwogram pou kite fimèn nan Pennsylvania

1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)

Sèvis enskripsyon nan PA

1-844-824-3655 (TTY 711)

Liy nasyonal pou prevansyon suisid

1-800-273-8255

Si w bezwen swen oswa sipò nan domèn sante mantal, ou ka jwenn plis enfòmasyon sou sèvis yo nan PA sou [Mental Health in PA https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx](https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx) Pou jwenn kowòdone òganizasyon swen jere pou sante konpòtmantal yo, konsilte paj 85 la. Pou jwenn kowòdonasyon pwogram transpò nan asistans medikal la, konsilte paj 64 la.

Keystone First VIP Choice se plan Medicare nou an pou moun ki kalifye pou yon plan Medicare pou moun ki gen bezwen espesyal ki kalifye pou de pwogram (dual eligible special needs plan, **D-SNP**). **Keystone First VIP Choice** disponib pou patisipan yo ki gen Medicare anplis plan Community HealthChoices yo a. Si w se byon patisipan ki fèk kalifye pou Medicare, w ap enskri otomatikman nan **Keystone First VIP Choice**, sof si w chwazi pa enskri otomatikman epi ou chwazi yon lòt plan Medicare. Si w pa yon manm **Keystone First VIP Choice** kounye a epi ou ta renmen jwenn plis enfòmasyon, tanpri ale sou **www.keystonefirstvipchoice.com**.

Sèvis kominikasyon

Keystone First CHC ka ba w ti liv sa a ak lòt enfòmasyon ou bezwen nan lòt lang ki pa anglè san sa pa koute w anyen. Epitou, **Keystone First CHC** ka ba w ti liv ou a ak lòt enfòmasyon ki enpòtan ou bezwen pou jwenn oswa pou konprann benefis ak sèvis ou yo nan lòt fòm, tankou disk konpak, ekriti bray, gwo karaktè, DVD, kominikasyon elektwonik ak lòt fòm ankò si w bezwen sa, san sa pa koute w anyen. Tanpri kontakte ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou mande l èd ou bezwen an. Kantite tan k ap pase pou w resevwa dokiman yo depann de kalite dokiman an ak fòm ou mande a.

Epitou, **Keystone First CHC** pral fè w jwenn yon entèprèt, san wete nan lang siy ameriken, si w pa pale oswa konprann anglè, oubyen si w soud oswa si w pa tande byen.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis sa yo disponib san sa pa koute w anyen. Si w bezwen yon entèprèt, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou li fè w jwenn sèvis entèprèt ou bezwen an. Pou sèvis TTY yo, rele liy espesyalize nou an nan **1-855-235-4976**. Si w kominike pa mwayen lang siy ameriken epi ou sèvi avèk yon videyofòn, ou kapab rele liy jeneral **Keystone First CHC** a nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Si PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante pa ka ba w yon entèprèt pou randevou w la, **Keystone First CHC** ap ba w youn. Rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** si w bezwen yon entèprèt pou yon randevou.

Pwogram lavi endepandan pou granmoun yo (Living Independence for the Elderly (LIFE))

Si w genyen 55 lane oswa plis, ou ka gen posiblite enskri nan pwogram LIFE la olye ou enskri nan Community HealthChoices. Pwogram LIFE la kouvri sèvis medikal, medikaman sou preskripsyon, sante konpòtmantal, transpò ak sèvis sipò pou moun ki genyen 55 lane oswa plis yo e ki ranpli yon seri kondisyon ki gen rapò ak konte kote yo rete a, kantite swen yo bezwen yo ak kalite sipò finansye yo bezwen an. Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwogram LIFE la, kontakte yon espesyalis enskripsyon nan 1-877-550-4227.

Enskripsyon

Pou jwenn sèvis nan Community HealthChoices, ou dwe rete kalifye pou asistans medikal la. W ap resevwa yon dokiman oswa yon koutfil lè moman an vini pou renouvle kalifikasyon w. Li enpòtan pou w suiv enstriksyon ou jwenn yo pou asistans medikal ou a pa kanpe. Si w gen kesyon sou dokiman ou resevwa yo oswa si w pa konnen si w toujou kalifye pou asistans medikal la, rele ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa rele CAO w.

Sèvis enskripsyon

Pwogram asistans medikal la travay avèk plizyè espesyalis enskripsyon ki nan ajans enskripsyon endepandan an (Independent Enrollment Broker, IEB) pou ede w enskri nan Community HealthChoices. Ou te resevwa enfòmasyon sou espesyalis enskripsyon yo ansanm ak enfòmasyon ou te resevwa sou fason ou ka chwazi yon plan Community HealthChoices lè ou te vin kalifye pou Community HealthChoices pou premye fwa. Espesyalis enskripsyon yo kapab ba w enfòmasyon sou tout plan Community HealthChoices ki disponib nan zòn ou an epi yo kapab ede w si w vle chanje plan Community HealthChoices ou a, si w demenaje nan yon lòt konte oswa si w vle soti nan Community HealthChoices pou enskri nan pwogram LIFE la.

Espesyalis enskripsyon yo ka ede w:

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Chwazi yon plan Community HealthChoices
- Chanje plan Community HealthChoices ou a
- Chwazi yon PCP lè ou fèk enskri nan yon plan Community HealthChoices
- Reponn kesyon ou genyen sou plan Community HealthChoices yo
- Detèmine si w gen bezwen espesyal nan domèn swen sante pou ede w chwazi yon plan Community HealthChoices k ap bon pou ou
- Ba w plis enfòmasyon sou plan Community HealthChoices ou a

Pou kontakte espesyalis enskripsyon yo, rele nan 1-844-824-3655 (TTY: 711).

Fason pou chanje plan Community HealthChoices ou a

Si w fèk enskri nan Community HealthChoices, enfòmasyon ou te resevwa yo sou plan Community HealthChoices yo ki disponib nan zòn ou an esplike w kijan ou ka kontakte espesyalis enskripsyon yo pou chwazi yon plan Community HealthChoices ak yon PCP. Si w pa t chwazi yon plan Community HealthChoices, yo te chwazi youn pou ou.

Ou ka chanje plan Community HealthChoices ou a nenpòt ki lè, pou nenpòt ki rezon. Pou chanje plan Community HealthChoices ou a, rele yon espesyalis enskripsyon nan 1-844-824-3655 (TTY: 711). . Yo pral fè w konnen kilè nouvo plan Community HealthChoices ou a kòmanse epi w ap rete nan **Keystone First CHC** jiskaske chanjman an fèt. Yon chanjman plan Community HealthChoices kapab pran jiska 6 semèn pou l antre anvigè. Sèvi avèk kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w la nan randevou w yo jiskaske nouvo plan w kòmanse.

Tranzisyon swen

Keystone First CHC vle asire l ou jwenn swen ou bezwen yo. Men kèk fason **Keystone First CHC** ede patisipan yo, kit yo fèk enskri, kit yo te patisipan deja.

Patisipan ki fèk enskri:

Keystone First CHC ap eseye rele nenpòt patisipan ki fèk enskri. Nou rele sa yon koutfil byenveni. Koutfil byenveni a:

- Pèmèt nou swete patisipan an byenveni nan plan an.
- Ban nou posiblite bay enfòmasyon ki enpòtan, tankou sou enpòtans PCP w.
- Pèmèt nou poze kesyon pou jwenn plis enfòmasyon sou bezwen w yo. Sa rele yon evalyasyon risk sou sante (Health Risk Assessment, HRA).

Eta sante w gendwa chanje, konsa ou ka bezwen swen nan yon lòt anviwònman oswa ou ka bezwen yon lòt nivo swen. Kowòdonatè sèvis ou a pral travay avèk:

- Ou menm
- Reprezantan ou deziyen an

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- PCP w
- Lòt pwofesyonèl sante w yo

Konsa w ap kapab jwenn sèvis ki nesesè pou rezon medikal ou bezwen yo lè ou chanje anviwònman kote ou jwenn swen an ak lè ou chanje kouvèti asirans sante w.

Lè gen yon tranzisyon swen, kowòdonatè sèvis ou a pral fè bagay sa yo pou pi piti:

- Pran randevou avè w pou fè yon evalyasyon an pèsòn. L ap òganize sa osito sa posib, pou pi ta 14 jou apre chanjman ki fèt nan anviwònman kote ou resevwa swen an oswa nan nivo swen w.
- Refere w nan famasi pou ou ka jwenn medikaman w yo.
- Kowòdone sèvis enfimyè espesyalize ki fèk preskri yo e ki kouvri nan yon lòt asirans ki peye pou yo avèk plan sèvis ki santre sou moun w ap suiv la (Person-Centered Service Plan, PCSP).
- Ede w prepare pou nenpòt sèvis ak sipò alontèm ki fèk idantifye.
- Ede w simonte nenpòt obstak ki anpeche w ale nan randevou w yo oswa jwenn sèvis.

Moun ki te patisipan deja:

Enskri nan **Keystone First CHC** se yon bagay ki volontè. Ou ka chwazi soti nan **Keystone First CHC** nenpòt ki lè. Si w soti nan **Keystone First CHC**, nou pral travay avè w pou ede w fè tranzisyon an pandan w ap soti nan plan nou an.

Si w pral enskri nan yon lòt CHC-MCO, **Keystone First CHC** pral pataje enfòmasyon avèk nouvo CHC-MCO a. Sa pral pèmèt li jwenn tout enfòmasyon li bezwen yo pou tranzisyon an ka fèt san pwoblèm. Pa egzanp, nou pral pataje PCSP a ak otorizasyon yo, konsa nouvo CHC-MCO a ap konnen kiyès ki pwofesyonèl ak etablisman sante w yo.

Si w pa kalifye pou CHC ankò, ou gendwa dezenskri yon fason ki envolontè. **Keystone First CHC** pral ede w jwenn lòt resous pou tranzisyon sa a.

Si w gen kesyon oswa si w bezwen plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Chanjman nan fwaye a

Rele CAO w la ak ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** si gen chanjman nan fwaye w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Pa egzanp:

- Yon moun nan fwaye w ansent oswa akouche.
- Adrès/nimewo telefòn ou chanje.
- Ou menm oswa yon manm fanmi w ki rete avè w jwenn yon lòt asirans sante.
- Ou menm oswa yon manm fanmi w ki rete avè w vin malad anpil oswa andikape.
- Yon manm fanmi w soti oswa antre nan fwaye w.
- Yon moun mouri nan fanmi an.

Sonje li enpòtan pou w rele CAO w la tousuit si gen chanjman ki fèt nan fwaye w paske sa ka afekte benefis ou yo.

Kisa k ap rive si mwen demenaje?

Kontakte CAO w la si w demenaje. Si w demenaje nan yon lòt Eta, ou pa p ka kontinye jwenn sèvis atravè Community HealthChoices. Moun k ap jere dosye w la pral kanpe benefis ou yo nan Pennsylvania. W ap gen pou aplike pou jwenn benefis nan nouvo Eta w la.

Pèt benefis yo

Gen kèk rezon ki ka fè ou pèdi benefis ou yo.

Pa egzanp:

- Asistans medikal ou a kanpe pou kèlkeswa rezon an. Si w vin kalifye pou asistans medikal la yon lòt fwa ankò nan lespas 6 mwa, w ap enskri ankò nan menm plan Community HealthChoices la, sof si w chwazi yon lòt plan Community HealthChoices.
- Ou al rete nan yon mezon retrèt ki pa nan Eta Pennsylvania.
- Ou fè fwod nan asistans medikal epi tout apèl ou yo fini.
- Yo mete w nan yon lopital Eta a pou sante mantal pou plis pase 30 jou suivi.
- Ou pran prizon.

Enfòmasyon sou pwofesyonèl ak etablisman sante yo

Lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante **Keystone First CHC** a gen enfòmasyon sou pwofesyonèl ak etablisman sante ki nan rezo **Keystone First CHC** a. W ap jwenn lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante a sou Entènèt sou sit sa a:

www.keystonefirstchc.com. Ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou mande pou yo voye yon kopi lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo ba w oswa pou mande nan ki fakilte medsin yon doktè te etidye oswa ki kote li te fè pwogram rezidans li te fè a. Epi tou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo pou l ede w jwenn

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante. Lis pwofesyonèl ak etablisman sante yo gen enfòmasyon sa yo sou pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo a:

- Non, adrès, adrès sitwèb la, adrès imèl, nimewo telefòn
- Si pwofesyonèl oswa etablisman sante a aksepte nouvo pasyan
- Jou ak lè yo ouvri
- Kalifikasyon ak sètifikasyon pwofesyonèl sante a nan Board la
- Espesyalite pwofesyonèl sante a ak sèvis li bay yo
- Si pwofesyonèl sante a pale lòt lang apa anglè ak ki lang li pale
- Si moun ki sou chèz woulant ka antre nan lokal pwofesyonèl sante a.

Enfòmasyon ki enprime nan lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante a ka chanje. Ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo pou verifie si enfòmasyon ki nan lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante a ajout. Li mete lis li sou Entènèt la ajou chak jou.

Si w gen Medicare, ou ta dwe verifie si pwofesyonèl ak etablisman sante w yo fè pati rezon plan Medicare w la. Pou pifò sèvis yo, pwofesyonèl sante w pa oblije fè pati rezo **Keystone First CHC** a paske se Medicare ki prensipal òganizasyon k ap peye a.

Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP)

PCP w se doktè oswa gwoup doktè ki ba w swen e ki travay avèk lòt pwofesyonèl sante w yo pou yo ba w sèvis swen sante ou bezwen yo. PCP w refere w kay yon espesyalis ou bezwen epi li suiv swen ou jwenn nan men tout pwofesyonèl sante w yo.

PCP a se gendwa yon doktè fanmi, yon doktè jeneralis, yon pedyat oswa yon entènis (doktè medsin entèn). Epitou, ou ka chwazi yon enfimyè pratisyen anrejistre sètifye (certified registered nurse practitioner, CRNP) antanke PCP w. Yon CRNP se yon moun ki travay anba direksyon yon doktè e ki kapab fè anpil nan bagay doktè yo konn fè, tankou preskri medikaman epi dyagnostike maladi.

Kèk doktè gen lòt pwofesyonèl sante ki gendwa tcheke w epi ba w swen ak tretman anba sipèvizyon PCP w.

Kèk nan pwofesyonèl sante sa yo se:

- Asistan doktè
- Etidyan medsin k ap fè rezidans yo
- Enfimyè fanmsaj sètifye

Si w gen Medicare, ou ka chwazi nenpòt PCP nan rezo plan Medicare w la, menm si PCP w pa fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Si w pa gen Medicare, PCP w dwe fè pati rezo **Keystone First CHC** a.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w gen bezwen espesyal nan domèn swen sante, ou ka mande pou yon espesyalis sèvi antanke PCP w. Espesyalis la dwe dakò pou l sèvi w antanke PCP epi li dwe fè pati rezon **Keystone First CHC** a.

Espesyalis enskripsyon yo ka ede w chwazi premye PCP w ak **Keystone First CHC**. Si w pa mande yon espesyalis enskripsyon pou l chwazi yon PCP pou ou nan lespas 14 jou apre ou chwazi **Keystone First CHC**, n ap chwazi PCP w pou ou.

Fason pou chanje PCP w

Si w vle chanje PCP w pou kèlkeswa rezon an, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou mande yon nouvo PCP. Si w bezwen èd pou jwenn yon nouvo PCP, ou ka ale sou **www.keystonefirstchc.com**, kote w ap jwenn yon lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante, oubyen ou ka mande ekip sèvis pou patisipan yo pou l voye yon lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante sou fòm enprime.

Reprezantan ekip sèvis pou patisipan yo pral fè w konnen kilè ou ka kòmanse al kay nouvo PCP w.

Lè ou chanje PCP w, **Keystone First CHC** ka ede ansyen PCP w voye dosye medikal ou bay nouvo PCP w. Nan ka ijans, **Keystone First CHC** pral ede yo transfere dosye medikal ou osito sa posib.

Si w gen yon pedyat oswa yon espesyalis pedyatrik antanke PCP, ou ka mande èd pou chwazi yon PCP ki bay swen pou adilt yo pito.

Si w gen Medicare, ou ta dwe kontakte plan Medicare w la pou chanje PCP w.

Vizit kay doktè yo

Fason pou pran randevou ak PCP w

Rele kabinè PCP w pou pran randevou avè l. Si w bezwen èd pou pran yon randevou, rele ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Si w bezwen èd pou ale nan randevou w kay doktè, konsilte seksyon sou pwogram transpò nan asistans medikal la (MATP) nan paj **65** nan ti liv sa a oswa rele ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo nan nimewo telefòn ki endike anwo a.

Si w pa resevwa kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w la anvan randevou w la, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. N ap ba w nimewo idantifikasyon w antanke patisipan. Ekri nimewo patisipan w lan sou lèt akèy ki mache ak dosye akèy nouvo patisipan w lan. Pote l avè w pou jwenn sèvis ou

Ti liv pou patisipan **Keystone First Community HealthChoices** yo pou 2026

bezwen yo. Epitou, pwofesyonèl sante w ta dwe rele **Keystone First CHC** pou verifye si w kalifye. Si w gen Medicare, tou fè PCP w konnen kiyès ki ba w kouvèti asirans Medicare w la.

Nòm ki dwe respekte pou randevou yo

Pwofesyonèl ak etablisman sante **Keystone First CHC** yo dwe respekte nòm sa yo nan randevou yo:

- PCP w ta dwe wè w nan lespas 10 jou ouvrab apre ou rele l pou pran yon randevou woutin.
- Ou pa ta dwe tann plis pase 30 minit pou jwenn swen woutin oswa inèdtan (1) lè doktè a gen yon ijans.
- Si w gen yon pwoblèm sante ki mande swen rapid, pwoblèm sante w ta dwe wè nan lespas 24 èdtan apre ou rele l pou pran yon randevou.
- Si w gen yon ijans, pwofesyonèl sante a dwe wè w tousuit oswa refere w nan yon sal dijans.
- Si w ansent epi ou
 - Nan premye trimès ou, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 10 jou ouvrab apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
 - Nan dezyèm trimès ou, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 5 jou ouvrab apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
 - Nan twazyèm trimès ou, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 4 jou ouvrab apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
 - Gen yon gwosès ki gen gwo risk, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.

Referans

Yon referans se lè PCP w voye w kay yon espesyalis. Yon espesyalis se yon doktè (oswa yon gwoup doktè) oswa yon CRNP ki egzèse medsin pou trete yon maladi oswa yon pwoblèm sante an patikilye, oswa yon pati nan kò a an patikilye.

Si **Keystone First CHC** pa genyen omwen 2 espesyalis nan zòn ou an epi ou pa vle wè sèl espesyalis ki nan zòn ou an, **Keystone First CHC** pral travay avè w pou ou ka wè yon espesyalis ki deyò rezo a san sa pa koute w anyen. PCP w dwe kontakte **Keystone First CHC** pou fè **Keystone First CHC** konnen ou vle wè yon espesyalis ki deyò rezo a pou jwenn yon apwobasyon nan men **Keystone First CHC** anvan ou ka wè espesyalis la.

PCP w pral ede w pran randevou ak espesyalis la. PCP a ak espesyalis la pral travay avè w epi yo pral travay ansanm tou pou w ka resevwa swen sante ou bezwen yo. PCP w gendwa mande w konsantman w alekri pou kontakte yon espesyalis san w pa prezan pou trete pwoblèm sante w la.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Pafwa, ou ka gen yon pwoblèm medikal espesyal ki fè w bezwen al kay espesyalis la souvan. Lè PCP w refere w pou plizyè vizit kay yon espesyalis, sa rele yon referans pèmanan.

Pou jwenn yon lis espesyalis ki nan rezo **Keystone First CHC** a, tanpri konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb nou an sou **www.keystonefirstchc.com** oswa rele ekip sèvis pou patisipan yo pou mande èd oswa pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou fòm papyè.

Oto-referans

Yon oto-referans se yon sèvis ou pran dispozisyon pou jwenn poukont ou san ou pa bezwen pou PCP w pran dispozisyon pou sa. Se pou w itilize yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a, sof si **Keystone First CHC** apwouve yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo a oswa si gen yon lòt bagay ki endike pi ba a.

Pou sèvis ki vin annapre yo, ou pa bezwen pou PCP w refere w:

- Vizit prenatal
- Swen obstetrik (OB) woutin
- Swen jinekolojik (GYN) woutin
- Sèvis planin woutin (ou ka al kay yon pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo a san otorizasyon)
- Sèvis dantè woutin
- Egzamen woutin pou je yo
- Sèvis ijans

Ou pa bezwen pou PCP w refere w pou sèvis sante konpòtmantal. Ou ka rele òganizasyon swen jere pou sante konpòtmantal ou a pou jwenn plis enfòmasyon. Tanpri konsilte seksyon 7 nan ti liv sa a, nan paj **85** lan, pou jwenn plis enfòmasyon.

Fason pou jwenn swen nan lè biznis yo fèmen

Ou ka rele PCP w pou pwoblèm medikal ki pa ijans yo 24 sou 24, 7 sou 7. Gen pwofesyonèl sante ki toujou disponib pou ede w lè ou bezwen swen oswa tretman.

Keystone First CHC genyen yon liy asistans enfimye ki gratis nan **1-855-332-0117** epi ou ka rele l 24 sou 24, 7 jou sou 7. Yon enfimye pral pale avè w sou pwoblèm sante ou bezwen yon repons rapid pou li a. Liy sa a pa la lè w bezwen swen nan sitiyasyon ijans. Si w gen yon ijans, ou ta dwe ale nan sal dijans ki pi pre w la, rele 911 oswa rele sèvis anbilans lokal ou a.

Kowòdinasyon sèvis

Si w jwenn LTSS epi ou bezwen plis sèvis oswa si w bezwen sèvis ki diferan, yon kowòdonatè sèvis ap ede w mande sèvis ou yo pou w ka jwenn tout sa ou bezwen. Kowòdonatè sèvis ou a pral kontakte w apre kouvèti asirans sante w nan **Keystone First**

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

CHC kòmanse. Epitou, ou kapab kontakte ekip sèvis pou patisipan yo si w bezwen pale avèk kowòdonatè sèvis ou a. Gade paj **69** la pou jwenn plis enfòmasyon sou LTSS yo.

Angajman patisipan yo

Fason pou sijere chanjman nan règleman ak sèvis yo

Keystone First CHC ta renmen konnen sa ou panse sou fason li kapab amelyore eksperyans ou ak Community HealthChoices. Si w gen sijesyon sou fason pwogram nan ka pi byen fonksyone oswa sou fason ou resevwa sèvis yo, tanpri kontakte ekip sèvis pou patisipan Keystone First CHC yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Komite konsiltatif pou patisipan Keystone First CHC yo

Keystone First CHC genyen yon komite konsiltatif pou patisipan yo (Participant Advisory Committee, PAC) ki gen ladan l patisipan, pwofesyonèl ki fè pati rezon a avèk travayè swen dirèk. PAC a bay **Keystone First CHC** konsèy sou eksperyans ak bezwen patisipan yo, tankou ou menm. Li reyini an pèsòn chak 3 mwa. Pou jwenn plis enfòmasyon sou PAC a, tanpri rele nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou sitwèb la nan **www.keystonefirstchc.com**.

Sou-komite pou sèvis ak sipò alontèm yo (LTSS)

Patisipan yo ankouraje pou yo patisipe nan reyinyon [Sou-komite pou LTSS yo](#) ki òganize chak mwa anba direksyon OLTTL la. Se yon sou-komite ki fè pati [komite konsiltatif nan pwogram asistans medikal la](#) (MAAC). Objektif sou-komite LTSS la se bay MAAC a konsèy sou preparasyon règleman yo ak administrasyon pwogram swen alontèm Pennsylvania yo. Sa gen ladan l sèvis ki disponib pou granmoun ki ajè ak moun ki andikape. Pou jwenn plis enfòmasyon sou komite sa yo, san wete sou orè reyinyon yo, ale sou sitwèb ki anba yo:

[Sou-komite pou LTSS yo- https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/long-term-services-subcommittee](https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/long-term-services-subcommittee)

[MAAC- https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/maac](https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/maac)

Pwogram amelyorasyon kalite Keystone First CHC a

Misyon Keystone First CHC a se ede moun yo jwenn swen, rete anfòm epi bati kominote ki an sante.

- Ekip kalite nou an ede nou ranpli misyon sa a. Li siveye swen ak sèvis sante ou resevwa yo.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Objektif nou se amelyore sante patisipan nou yo pou yo santi yo byen. Ekip kalite nou an:
 - Etidye woutin nou genyen lakay nou, ni nan domèn medikal, ni nan domèn sèvis, pou detèmine ki amelyorasyon nou ka pote.
 - Mete sou pye yon seri pwogram pou sèvi patisipan nou yo ki gen bezwen swen sante espesyal.
 - Mande patisipan yo ak pwofesyonèl sante yo ranpli sondaj epi itilize repons yo pou amelyore sèvis nou yo.
 - Egzamine kalite swen ak sèvis patisipan yo resevwa nan men pwofesyonèl sante medikal, dantè, vizyon ak famasi Keystone First CHC yo.

Nou chèche nan ki domèn nou ka pote amelyorasyon.

Rele ekip sèvis pou patisipan yo nan 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976) si w:

- Ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou pwogram kalite nou an avèk objektif, aktivite ak rezilta li yo.
- Panse ou pa t jwenn swen bon kalite. Ekip nou an pral egzamine pwoblèm nan.

Seksyon – 2

Dwa ak responsablite yo

Dwa ak responsablite patisipan yo

Ni **Keystone First CHC** ni rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l yo pa fè patisipan yo sibi diskriminasyon akòz ras yo, sèks yo, relijyon yo, peyi kote yo soti a, andikap yo, laj yo, oryantasyon seksyèl yo, idantite seksyèl yo oswa pou nenpòt lòt rezon lalwa entèdi nou fè diskriminasyon pou li.

Antanke patisipan **Keystone First CHC**, ou genyen dwa ak responsablite ki vin annapre yo.

Dwa patisipan yo

Ou gen dwa pou:

1. Anplwaye **Keystone First CHC** yo ak pwofesyonèl ak etablisman sante ki nan rezo a trete w avèk respè, rekonèt diyite w epi konsidere vi prive w.
2. Jwenn enfòmasyon yon fason ou ka konprann yon fasil epi jwenn èd lè ou bezwen sa.
3. Jwenn enfòmasyon ou ka konprann fasil sou **Keystone First CHC**, sèvis li yo, ansanm ak doktè ak lòt pwofesyonèl sante ki trete w yo.
4. Chwazi pwofesyonèl sante pou ba w tretman nan rezo a.
5. Jwenn sèvis ijans lè ou bezwen yo nan men nenpòt pwofesyonèl sante san w pa bezwen okenn apwobasyon nan men **Keystone First CHC**.
6. Jwenn enfòmasyon ou ka konprann fasil epi pale avèk pwofesyonèl swen sante w yo konsènan tretman ki disponib yo, risk ki mache ak tretman yo, ak tès ou ka fè poukont ou yo, san **Keystone First CHC** pa gen anyen pou l di nan sa.
7. Patisipe nan tout desizyon sou swen sante w yo epi refize yon tretman. Si w pa kapab pran yon desizyon sou tretman w poukont ou, ou gen dwa pou mande yon lòt moun ede w pran desizyon oswa pran desizyon pou ou.
8. Pale avèk pwofesyonèl sante yo yon fason ki prive e pou yo respekte konfidansyalite enfòmasyon ak dokiman medikal ou yo.
9. Jwenn epi wè yon kopi dosye medikal ou yo epi mande chanjman oswa koreksyon nan dosye yo.
10. Mande yon dezyèm opinyon.
11. Depoze yon reklamasyon si w pa dakò avèk yon desizyon **Keystone First CHC** te pran kòmkiwa ou pa bezwen yon sèvis pou rezon medikal.
12. Depoze yon plent si w pa satisfè ak swen oswa tretman ou te resevwa a.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

13. Mande yon egzamen ekstèn.
14. Mande yon odyans san patipri devan DHS.
15. Yo pa anpeche w fè mouvman oswa fèmen w yon kote pou oblije w fè yon bagay, pou disipline w, poutèt sa pi fasil pou pwofesyonèl sante a, oswa pou pini w.
16. Jwenn enfòmasyon sou sèvis **Keystone First CHC** oswa yon pwofesyonèl sante pa kouvri akòz yon objeksyon moral oswa relijye, ak sou fason ou ka jwenn sèvis sa yo.
17. Egzèse dwa w yo san sa pa afekte fason DHS, **Keystone First CHC** ak rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l yo trete w.
18. Prepare yon dokiman enstriksyon medikal alavans. Gade seksyon 6 la nan paj **82** a pou jwenn plis enfòmasyon.
19. Fè rekòmandasyon sou dwa ak responsablite patisipan **Keystone First CHC** yo genyen yo.

Responsablite patisipan yo

Patisipan yo dwe travay avèk pwofesyonèl sante yo ak moun ki bay yo sèvis LTSS yo. **Keystone First CHC** bezwen èd ou pou w jwenn sèvis ak sipò ou bezwen yo.

Men sa ou ta dwe fè:

1. Bay pwofesyonèl sante yo enfòmasyon yo bezwen yo, depi ou kapab fè sa.
2. Suiv enstriksyon ak machasuiv pwofesyonèl ak etablisman sante yo ba w yo.
3. Patisipe nan desizyon ki gen rapò avèk swen sante w ak tretman w.
4. Travay avèk pwofesyonèl sante w pou prepare epi suiv plan tretman w lan.
5. Fè pwofesyonèl sante yo konnan sa ou vle ak sa ou bezwen.
6. Jwenn enfòmasyon sou kouvèti asirans sante **Keystone First CHC** bay la, san wete sou benefis ki kouvri yo, sa ki pa kouvri yo ak limit yo.
7. Sèvi avèk pwofesyonèl ak etablisman sante ki nan rezo a sèlman, sof si **Keystone First CHC** apwouve yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki deyò rezo a oswa si w gen Medicare.
8. Mande PCP w pou l refere w kay yon espesyalis lè espesyalis la pa fè pati lis oto-referans lan.
9. Respekte lòt pasyan yo, anplwaye pwofesyonèl sante a ak tout moun k ap travay pou li yo.
10. Fè bonjan efò pou peye ko-peman w yo.
11. Rapòte fwod ak abi atravè liy asistans DHS pou rapòte fwod ak abi.

Vi prive ak konfidansyalite

Keystone First CHC dwe pwoteje konfidansyalite enfòmasyon sante pwoteje w yo (protected health information, PHI). **Keystone First CHC** dwe fè w konnen kijan li gendwa itilize oswa pataje PHI w yo ak lòt moun. Sa gen ladan l pataje PHI w yo ak pwofesyonèl sante k ap trete w yo oswa nan objektif pou **Keystone First CHC** ka peye yo. Sa gen ladan l pataje PHI w yo avèk DHS tou. Enfòmasyon sa yo esplike nan avi sou pratik konfidansyalite **Keystone First CHC** a. Pou jwenn yon kopi avi sou pratik konfidansyalite **Keystone First CHC** a, tanpri rele nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou **www.keystonefirstchc.com**.

Ko-peman

Yon ko-peman se yon kòb ou peye pou sèten sèvis ki kouvri. Anjeneral, se yon ti kòb piti li ye. Y ap mande w peye ko-peman w lan lè ou jwenn sèvis la. Sepandan, yo pa ka refize ba w sèvis la si w pa kapab peye ko-peman an nan moman sa a. Si w pa peye ko-peman w lan nan moman ou jwenn sèvis la, ou gendwa resevwa yon bòdwo nan men pwofesyonèl sante w la pou ko-peman sa a.

W ap jwenn montan ko-peman yo nan tablo sou sèvis ki kouvri yo apati paj **36** nan ti liv sa a.

Patisipan ki vin annapre yo pa gen pou yo peye okenn ko-peman:

- Patisipan ki ansent yo (san wete pandan peryòd pòs-patòm nan)
- Patisipan yo ki rete nan yon etablisman swen alontèm, tankou nan yon etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap entelektyèl ak lòt pwoblèm sante ki gen rapò ak andikap la oswa lòt etablisman medikal
- Patisipan yo ki rete nan yon mezon swen pèsonel oswa nan yon mezon swen domisilyè
- Patisipan yo ki kalifye pou benefis nan kad pwogram prevansyon ak tretman kansè tete ak kansè sèvikal
- Patisipan yo ki resevwa swen ospis

Pou sèvis ki vin annapre yo, ou pa bezwen okenn ko-peman:

- Sèvis ijans
- Sèvis laboratwa
- Sèvis planin, san wete founiti
- Sèvis ospis
- Sèvis nan men yon ajans sante adomisil
- Sèvis pou kite fimèn
- Pati pwofesyonèl la nan radyoloji dyagnostik, medsin nikleyè, radyoterapi ak sèvis dyagnostik medikal lè pati pwofesyonèl la faktire apa

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Sèvis ospitalizasyon sikyatrik pasyèl
- Sèvis yon direktè finere bay
- Sèvis dyaliz ren
- San ak pwodui sangen
- Oksijèn
- Founiti ostomi
- Lokasyon ekipman medikal dirab
- Sèvis pou pasyan ki pa entène lè kòb MA a mwens pase \$2.00
- Plis pase yon sèl seri tès alèji espesifik nan yon sèl peryòd 24 èdtan
- Sèvis jesyon dosye sible
- Sèvis pou moun ki nan yon mezon swen pèsone l oswa nan yon mezon swen domisilyè
- Sèvis pou moun ki nan gwoup kouvèti pou prevansyon ak tretman kansè tete ak kansè sèvikal la (Breast and Cervical Cancer Prevention and Treatment, BCCPT)
- Sèvis pou patisipan ki ansent yo, san wete pandan peryòd pòs-patòm nan

Kisa pou m fè si yo mande m peye yon ko-peman epi mwen pa dakò?

Si w panse kòb pwofesyonèl sante a mande w peye a pa kòrèk pou yon ko-peman oswa si w panse ou pa t ap sipoze peye ko-peman an, ou ka depoze yon plent bay **Keystone First CHC**. Tanpri konsilte seksyon 8 sou plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo pou jwenn enfòmasyon sou fason ou kapab depoze yon plent, oubyen rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-235-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Enfòmasyon ki gen rapò ak faktirasyon

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a pa otorize pou yo faktire w pou sèvis ki nesesè pou rezon medikal, depi **Keystone First CHC** kouvri sèvis sa yo. Menm si pwofesyonèl oswa etablisman sante w pa t jwenn okenn peman oswa pa t jwenn tout montan an nèt nan men **Keystone First CHC**, li pa gen dwa pou l voye yon bòdwo ba w. Sa rele faktirasyon balans epi sa pa otorize.

Nan ki sikonstans pwofesyonèl ak etablisman sante yo ka voye yon bòdwo ban mwen?

Pwofesyonèl ak etablisman sante yo ka voye yon bòdwo ba w si:

- Ou pa t peye ko-peman w lan.
- Ou te resevwa sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a san w pa t jwenn apwobasyon **Keystone First CHC** a epi pwofesyonèl sante a te di w sèvis la pa t ap kouvri anvan ou te resevwa l, lèfini ou te aksepte peye pou sèvis la.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Ou te resevwa sèvis **Keystone First CHC** pa kouvri epi pwofesyonèl sante a te di w sèvis la pa t ap kouvri anvan ou te resevwa l, lèfini ou te aksepte peye pou sèvis la.
- Ou te resevwa yon sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki pa enskri nan pwogram asistans medikal la.
- PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante pa t refere w alòske sa te nesesè, epi pwofesyonèl sante a te di w sèvis la pa t ap kouvri anvan ou te resevwa l, lèfini ou te aksepte peye pou sèvis la.
- Demann ou te fè pou jwenn yon eksepsyon nan pwogram nan oswa yon eksepsyon nan limit benefis la te refize epi pwofesyonèl sante a te fè w konnen ou ka gen pou peye pou sèvis la anvan ou te resevwa l.
- Ou te jwenn sèvis pandan ou te vòlè idantite yon lòt moun oswa pandan ou te itilize kat asirans yon lòt moun.
- W ap resevwa sèvis nan yon mezon retrèt epi ou gen pou peye yon depans pou pasyan chak mwa bay mezon retrèt la. Montan sa a rele "peman pasyan" an.

Kisa pou m fè si m resevwa yon bòdwo?

Si w resevwa yon bòdwo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante, men ou panse li pa t dwe faktire w, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Si w jwenn yon bòdwo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante pou youn nan rezon ki fè l gen dwa pou l faktire w sèvis la, ou ta dwe peye bòdwo a oswa rele pwofesyonèl oswa etablisman sante a.

Responsablite tyès

Ou ka gen Medicare oswa yon lòt asirans sante. Medicare oswa lòt asirans sante w la se asirans prensipal ou li ye. Se li menm ki rele "responsablite tyès" ("third-party liability" oswa TPL). Si w gen yon lòt asirans, sa pa afekte kalifikasyon w pou asistans medikal la. Nan pifò ka, Medicare w oswa lòt asirans ou genyen an ap peye PCP w oswa lòt pwofesyonèl sante w la anvan **Keystone First CHC** peye. **Keystone First CHC** ka jwenn yon bòdwo sèlman pou kantite kòb Medicare w oswa lòt asirans sante w pa peye.

Si w gen Medicare oswa yon lòt asirans sante, se pou w rele CAO w oswa ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou fè l konn sa. Lè ou ale kay yon pwofesyonèl sante oswa nan famasi a, ou dwe fè yo konnen tout fòm asirans medikal ou genyen epi ou dwe montre pwofesyonèl sante a oswa famasi a kat Medicaid ou ak kat lòt asirans ou, kat ACCESS ou oswa kat EBT w, ansanm ak kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w. Sa pral pèmèt pou yo peye tout bòdwo pou swen sante w yo alè ak yon fason ki kòrèk.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kowòdinasyon benefis

Si w gen Medicare, lèfini Medicare kouvri sèvis oswa swen ou bezwen yo, ou ka jwenn swen nan men nenpòt pwofesyonèl oswa etablisman sante Medicare ki nan rezo plan Medicare w la. Li pa nesesè pou pwofesyonèl oswa etablisman sante a fè pati rezo **Keystone First CHC** a ni pou l enskri nan Medicaid. Epitou, ou pa bezwen jwenn yon otorizasyon alavans nan men **Keystone First CHC** ni ou pa bezwen pou PCP Medicare w refere w pou ale kay yon espesyalis. **Keystone First CHC** pral travay avèk Medicare pou deside si l bezwen peye pwofesyonèl sante a apre Medicare fin peye.

Si w bezwen yon sèvis Medicare pa kouvri men ki kouvri nan **Keystone First CHC**, se pou w jwenn sèvis la nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First CHC** a. Tout règ **Keystone First CHC** tabli yo, san wete sa ki gen rapò ak otorizasyon alavans yo ak referans pou espesyalis yo, aplike pou sèvis sa yo.

Si w pa gen Medicare men ou gen yon lòt asirans sante, lèfini ou bezwen yon sèvis oswa swen ki kouvri nan lòt asirans lan, se pou w jwenn sèvis la nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo lòt asirans ou an ak nan rezo **Keystone First CHC** a tou. W ap gen pou respekte ni règ lòt asirans ou an tabli yo ni règ **Keystone First CHC** tabli yo, tankou sa ki gen rapò ak otorizasyon alavans yo ak referans pou espesyalis yo. **Keystone First CHC** pral travay avèk lòt asirans ou an pou deside si l bezwen peye pou sèvis yo apre lòt asirans ou an peye pwofesyonèl sante a dabò.

Si w bezwen yon sèvis lòt asirans ou pa kouvri men ki kouvri nan **Keystone First CHC**, se pou w jwenn sèvis la nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First CHC** a. Tout règ **Keystone First CHC** tabli yo, san wete sa ki gen rapò ak otorizasyon alavans yo, aplike pou sèvis sa yo.

Pwogram restriksyon/blokaj benefisyè yo

Pwogram restriksyon/blokaj benefisyè a egzije pou yon patisipan sèvi ak yon pwofesyonèl oswa ak yon etablisman sante an patikilye si patisipan nan te abize oswa si l te itilize benefis pou swen sante l yo oswa benefis pou medikaman l yo twòp. **Keystone First CHC** travay avèk DHS pou deside si li dwe egzije pou yon patisipan sèvi ak yon sèl doktè, famasi, lopital, dantis oswa lòt pwofesyonèl oswa etablisman sante.

Kijan li fonksyone?

Keystone First CHC egzamine sèvis swen sante ak sèvis medikaman sou preskripsyon ou te itilize yo. Si **Keystone First CHC** konstate ou te abize oswa ou te itilize sèvis swen sante yo oswa sèvis medikaman sou preskripsyon yo twòp, **Keystone First CHC** mande DHS pou l apwouve yon limit sou pwofesyonèl ak etablisman sante ou ka itilize yo. Si DHS apwouve sa, **Keystone First CHC** ap voye yon avi ba w alekri pou esplike w limit la.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Ou kapab chwazi pwofesyonèl ak etablisman sante pou w itilize yo, oswa **Keystone First CHC** ap chwazi yo pou ou. Si w vle itilize yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa menm ak sa **Keystone First CHC** te chwazi pou ou, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Limit la ap dire 5 ane, menm si w chanje plan Community HealthChoices.

Si w pa dakò ak desizyon ki pran pou limite pwofesyonèl ak etablisman sante w yo, ou kapab fè apèl pou desizyon an. Pou fè apèl, ou ka mande yon odyans san patipri devan DHS nan lespas 30 jou apre dat ki sou lèt ki fè w konnen **Keystone First CHC** te limite pwofesyonèl ak etablisman sante w yo.

Se pou w siyen demann odyans san patipri a **alekri** epi voye l bay:

Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity - DPPC
Recipient Restriction Section
P.O. Box 2675
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Si w gen kesyon, tanpri rele nan (717) 772-4627.

Si w bezwen èd pou mande yon odyans san patipri, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa kontakte biwo èd jiridik lokal ou a.

Si lèt kote ou fè apèl la gen yon tenm ki montre ou te voye l nan lespas 10 jou apre dat ki sou avi **Keystone First CHC** te voye ba w la, limit la pa p aplike toutotan yo poko pran yon desizyon pou apèl ou a. Si tenm ki sou lèt kote ou fè apèl la montre ou te voye l plis pase 10 jou apre dat ki sou avi a, limit la ap anvigè jiskaske yo pran yon desizyon pou apèl ou a. Biwo Odyans ak Apèl la pral ekri w pou fè w konnen nan ki dat, a ki lè ak ki kote odyans ou an pral fèt. Ou pa gen dwa pou depoze yon reklamasyon oswa yon plent bay **Keystone First CHC** konsènan desizyon pou limite pwofesyonèl ak etablisman sante w yo.

Apre 5 ane, **Keystone First CHC** pral egzamine sèvis ou yo yon lòt fwa ankò pou deside si l ta dwe retire limit la oswa kontinye aplike limit la, epi l ap voye rezilta egzamen sa a bay DHS. **Keystone First CHC** pral ekri w pou fè w konnen rezilta egzamen an.

Fason pou rapòte fwod ak abi

Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon patisipan fè?

Si w panse yon moun ap itilize kat ou oswa kat yon lòt patisipan **Keystone First CHC** pou jwenn sèvis, ekipman oswa medikaman, si w panse yon moun ap fè fo preskripsyon oswa si w panse l ap modifye preskripsyon l yo, oubyen si w panse yon moun ap resevwa sèvis li pa bezwen, ou ka rele liy asistans pou fwod ak abi **Keystone**

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

First CHC a nan **1-866-833-9718 (TTY 711)** pou bay **Keystone First CHC** enfòmasyon sa a. Epitou, ou ka rapòte enfòmasyon sa a nan liy asistans pou rapòte fwod ak abi DHS la nan 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Kèk lòt egzanp kote yon patisipan fè fwod oswa abi, san pa gen limit nan sa, se lè yon patisipan resevwa MA oswa lòt benefis piblik epi li:

- Pa deklare revni l yo.
- Pa rapòte resous oswa byen li posede yo.
- Pa rapòte kiyès ki abite lakay li.
- Vann preskripsyon l yo oswa medikaman l yo.

Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon pwofesyonèl sante fè?

Yon pwofesyonèl sante ki fè fwod se yon pwofesyonèl sante ki voye yon bòdwo pou sèvis, ekipman oswa medikaman ou pa t jwenn, oswa ki voye yon bòdwo pou yon sèvis ki pa menm ak sèvis ou te resevwa a. Epitou, si pwofesyonèl sante a voye yon bòdwo pou menm sèvis la plizyè fwa oswa si li chanje dat sèvis la, se fwod li ye tou. Pou rapòte yon fwod yon pwofesyonèl sante fè, ou ka rele liy pou rapòte fwod ak abi **Keystone First CHC** a nan **1-866-833-9718 (TTY 711)**. Epitou, ou ka rapòte enfòmasyon sa a nan liy asistans pou rapòte fwod ak abi DHS la nan 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Kèk lòt egzanp kote yon pwofesyonèl sante fè fwod oswa abi, san pa gen limit nan sa, se lè yon pwofesyonèl sante bay yon patisipan sèvis MA oswa lòt benefis piblik epi li:

- Bay fo enfòmasyon sou sèvis/founiti li te bay la.
- Voye yon bòdwo pou yon medikaman mak alòske se yon medikaman jenerik li te bay.
- Voye yon bòdwo pou plis tan oswa plis inite nan yon sèvis pase sa li te bay la.
- Voye yon bòdwo pou yon lokal ki pa menm lokal al kote li te bay sèvis la.
- Voye fo enfòmasyon nan demann ranbousman yo, pa egzanp sou dat sèvis la, non pwofesyonèl sante a oswa moun ki te preskri sèvis la.
- Voye plizyè bòdwo pou yon sèl sèvis li te bay.
- Voye yon bòdwo pou yon sèvis alòske moun ki te bay sèvis la pa t kalifye pou fè sa.
- Voye yon bòdwo pou yon atik ki tounèf alòske se yon atik dezyèm men li te bay.
- Bay sèvis MA atravè yon fo sètifikasyon doktè.

Abi, neglijan ak esplwatasyon patisipan yo

Ou gen dwa pou pèsòn pa fè abi sou ou, neglije w oswa esplwate w. Lwa federal yo ak lwa Eta yo pwoteje sante w ak byennèt ou. Aprann kijan ou ka idantifye abi, neglijan ak esplwatasyon.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Abi

Abi se lè yon moun fè w ditè, mete restriksyon sou ou, menase w, pini w oswa fè w soufri mantalman. Yon abi pase dwa w yo oswa diyite w anba pye, oubyen li kapab lakòz yon domaj fizik oswa emosyonèl.

Men kèk kalite abi ki plis komen:

- **Abi fizik** se yon zak ki blese kò w (sa gen ladan l mete restriksyon fizik oswa chimik sou ou).

Egzanp: Mak kou, zo kase oswa mak boule yon lòt moun ba w; moun ki pran swen w lan mare w sou chèz woulant ou; oubyen ou gen gwo dòmi nan je oswa ou pa kapab reyaji paske yo te fè espere ba w move dòz medikaman w.

- **Abi sikolojik** se yon zak ki lakòz yon domaj emosyonèl, ki fè w santi w pè oswa tris, ki fè w wont oswa ki entimide w.

Egzanp: Moun ki pran swen w lan anpeche w kenbe kontak avèk fanmi w ak zanmi w yo, oubyen li pran yon bagay ki enpòtan pou ou nan men w.

- **Abi seksyèl** se vyòl, ensès, esplwatasyon seksyèl oswa tizonmay seksyèl ak/oswa lè yon moun manyen w oswa eseye manyen w alòske ou pa t vle sa.

Egzanp: Yo fòse w fè sèks; vwazen w manyen w yon fason ou pa vle; moun ki pran swen w lan di w li pral demisyone si w pa fè sèks avè l.

- **Abi vèbal** se yon seri pawòl yo bay pou menase w, pou tizonnen w, pou entimide w oswa pou fè w wont.

Egzanp: Yon lòt moun joure w oswa ba w betiz epi li rele w nan yon non ou pa renmen lè ou pa aji jan l ta renmen pou w aji a; oubyen li pase w nan betiz epi li fè w kriye; oubyen li menase kòmkiwa li pral fè w ditò oswa li pral mete w nan mezon retrèt.

- **Lòt kalite abi:** Yon lòt abi se kapab lè yon moun fè espere sispann ba w swen ki apwopriye yo oswa lè li pa ba w medikaman doktè w te preskri w yo.

Neglijans

Neglijans se lè yon moun pa ba w bagay debaz ou bezwen yo, tankou manje, rad, lojman, swen sante, swen ijyèn pèsonèl oswa pwoteksyon anba danje.

Egzanp: Yo pa vire w nan kabann ou, konsa ou pran maleng akòz ou rete kouche nan menm pozisyon pou twòp tan; ou pa jwenn ase dlo, konsa ou vin dezidrate; yo pa ba w manje, konsa ou vin grangou; yo pa mennen w kay doktè, konsa ou vin pi malad; rad ou oswa dra w toujou sal paske moun ki pran swen w lan pa fè lesiv.

Esplwatasyon

Esplwatasyon se lè yon moun vòlè lajan w oswa lòt bagay ki pou ou san w pa vle sa, san pèmisyon w oswa san w pa t konn sa, nan pwòp avantaj pa l.

Egzanp: Yon moun pran kòb sou kont an bank ou oswa nan bous ou, oubyen li pran bijou oswa lòt bagay nan men w san pèmisyon w. Epitou, yon moun te ka fòse w chanje testaman w, kont an bank ou, kat kredi w oswa tit pwopriyete kay ou.

Kisa pou w fè si w panse youn nan sitiyasyon rive w?

Ou pa ta dwe santi w wont oswa jennen pou pale sou sa k rive w la. Genyen anpil fason ou ka jwenn èd. Ou pa p pèdi swen w yo annik paske ou te pale sou sitiyasyon an oswa paske ou te poze kesyon.

- Rele **911** si lavi w a danje.
- Rele kowòdonatè swen w nan Keystone First CHC.
- Rele liy asistans nan sèvis pwoteksyon granmoun ki aje yo nan Pennsylvania nan **1-800-490-8505**. Liy sa a disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.
- Rele ekip sèvis pou patisipan Keystone First CHC yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Ekip sa a disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Abi, neglijans ak esplwatasyon se bagay lalwa entèdi. Rapòte yo!

Seksyon 3 – Sèvis sante fizik

Jesyon swen

Pwogram jesyon swen an disponib pou tout patisipan yo. Yon jesyonè swen pral travay avè w, PCP w, tout lòt pwofesyonèl sante w yo ak lòt asirans sante ou genyen pou w ka jwenn tout sèvis ou bezwen yo. Epitou, yon jesyonè swen kapab ede w antre an kontak ak lòt pwogram nan Eta a ak nan zòn kote ou rete a, oswa ak plan Medicare w la (si sa aplikab).

Jesyonè swen w lan pral ede w tou si ou soti nan yon lopital oswa nan yon lòt etablisman medikal akoutèm pou w ka jwenn sèvis ou bezwen yo lè ou retounen lakay ou. Sèvis sa yo ka gen ladan yo vizit swen adomisil oswa terapi adomisil. **Keystone First CHC** vle pou w retounen lakay ou osito sa posib.

Si w bezwen èd nan kèlkeswa bagay ki gen rapò ak swen sante w yo oswa ak sèvis ou yo, oubyen si w bezwen èd pou jwenn yon pwogram nan Eta a oswa nan zòn kote ou rete a, tanpri rele jesyonè swen w lan oswa ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Sèvis ki kouvri yo

Lis ki anba a montre sèvis **Keystone First CHC** kouvri yo lè sèvis sa yo nesèsè pou rezon medikal. Kèk nan sèvis sa yo ka gen limit oswa ko-peman ki aplike pou yo, oubyen yo ka mande pou **Keystone First CHC** ba w yon otorizasyon alavans. Si w bezwen sèvis ki plis pase limit ki endike anba yo, pwofesyonèl sante w la la mande yon eksepsyon, jan sa esplike pi devan nan seksyon sa a. Limit yo pa aplike si w ansent.

Si w resevwa Medicare, se plan Medicare w la ki prensipal òganizasyon ki peye pou pifò sèvis yo. Tanpri konsilte plan Medicare w la si w vle jwenn enfòmasyon sou sèvis ki kouvri yo, limit yo, ko-peman yo ak otorizasyon alavans/referans ki nesèsè yo nan kouvèti asirans Medicare a.

Sèvis		
Pwofesyonèl sante prensipal	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Espesyalis	Limit	Kèk sèvis ou jwenn nan men yon espesyalis ka gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesèsè pou kèk kalite sèvis espesyalize
Enfimyè pratisyen anrejistre sètifye	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis		
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sant sante gouvènman federal la kalifye/sant sante riral	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Klinik pou pasyan ki pa entène ki pa lopital	Limit	Kèk sèvis ka gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis
Klinik ospitalye pou pasyan ki pa entène	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis
Sèvis podyatri	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis podyatri
Sèvis chiwopraktè	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis chiwopratik
Sèvis optometris	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis
Swen nan ospis	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis swen dantè	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Radyoloji (p. eg. radyografi, MRI, CT)	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Inite pwosedi kout nan lopital pou pasyan ki pa entène	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis		
Sant chirijikal anbilatwa pou pasyan ki pa entène	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Transpò medikal lè pa gen ijans	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis planin	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike pou kèk kalite planin
Dyaliz ren	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis ijans	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sèvis swen rapid	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sèvis anbilans	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis lopital ki kouvri yo	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Lopital reyabilitasyon pou pasyan ki entène	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Swen matènite	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Medikaman sou preskripsyon	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Mak: \$3 pou chak medikaman sou preskripsyon oswa pou chak

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis		
		renouvèlman preskripsyon Jenerik: Pa gen ko-peman Kèk medikaman pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sipleman anteral/nitrisyonèl	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis nan etablisman swen enfimye akoutèm	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis nan etablisman swen enfimye alontèm	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Swen sante adomisil, san wete sèvis enfimye, sèvis èd sante ak sèvis terapi	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Ekipman medikal dirab	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Pwotèz ak òtèz	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Vè linèt	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Monti linèt	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Yon ko-peman ka aplike
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Lantiy kontak	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Yon ko-peman ka aplike
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Founiti medikal	Limit	Pa gen limit

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis		
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Terapi (fizyoterapi, ègoterapi, òtofofoni)	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Analiz laboratwa	Limit	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis pou kite fimen	Limit	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Sèvis ki pa kouvri yo

Genyen yon seri sèvis sante fizik **Keystone First CHC** pa kouvri. Si w ta renmen konnen si **Keystone First CHC** kouvri yon sèvis pou ou, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

MCO yo gendwa chwazi kouvri kèk pwosedi, medikaman ak ekipman eksperimental, selon bezwen w yo. Lè yon patisipan patisipe nan yon etid klinik ki kalifye, MCO a dwe kouvri swen pasyan woutin li yo.

Sèvis ki pa kouvri yo*:

- Pwosedi, medikaman ak ekipman eksperimental.
- Sèvis ki pa nesèse pou rezon medikal.
- Sèvis ou jwenn nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa nan rezo pwofesyonèl ak etablisman sante Keystone First CHC a, sof pou sa ki vin annapre yo:
 - Sèvis ijans.
 - Sèvis planin.
 - Sèvis konsèy pou kite fimen.
 - Lè ou te jwenn yon otorizasyon alavans nan men Keystone First CHC.
 - Lè ou gen Medicare epi ou bezwen sèvis Medicare kouvri nan men yon pwofesyonèl sante Medicare ou te chwazi.
- Chiriji kosmetik, tankou operasyon pou fè po vizaj la pi swa, abdominoplasti oswa liposiksyon.
- Akiponkti.
- Sèvis pou enfètilite.
- Tès patènite.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Nenpòt sèvis ki ofri e ki kouvri atravè yon lòt pwogram asirans, tankou yon asirans pou aksidan nan travay, TRICARE oswa lòt asirans komèsyal, lè Keystone First CHC pa t bay yon otorizasyon alavans. Sepandan, sèvis Medicare kouvri yo pa mande yon otorizasyon alavans.
- Sèvis ou jwenn deyò peyi Etazini ak tèritwa l yo. Keystone First CHC pa otorize pou l peye pou okenn sèvis deyò Etazini.
- Sèvis ki pa konsidere antanke "sèvis medikal" selon Tit XIX nan Lwa sou Sekirite Sosyal la.

*Lis sa a pa yon lis ki mansyone tout sèvis ki pa kouvri yo.

Keystone First CHC gendwa pa kouvri tout depans ou fè pou swen sante w yo. Ou ka gen pou peye pou sèvis ou yo si yo te gentan di w alavans Keystone First CHC pa t kouvri yo. Li enpòtan pou w mande PCP w oswa ekip sèvis pou patisipan Keystone First CHC yo ki sèvis swen sante ki kouvri.

Dezyèm opinyon

Ou gen dwa pou mande epi resevwa yon dezyèm opinyon si w gen dout sou yon tretman, yon sèvis oswa yon operasyon medikal yo sijere w, depi se pa nan sitiyasyon ijans. Yon dezyèm opinyon gendwa fè w jwenn plis enfòmasyon k ap ede w pran yon desizyon enpòtan sou tretman w. Ou ka jwenn yon dezyèm opinyon san sa pa koute w anyen, sof ko-peman an.

Rele PCP w pou mande l ba w non yon lòt pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First CHC** a pou jwenn dezyèm opinyon an. Si pa gen lòt pwofesyonèl sante nan rezo **Keystone First CHC** a, **Keystone First CHC** ka ede w jwenn yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a pou w jwenn yon dezyèm opinyon.

Kisa yon otorizasyon alavans ye?

Genyen kèk sèvis oswa atik kote ou sipoze jwenn apwobasyon **Keystone First CHC** anvan ou ka resevwa yo. Nou rele sa otorizasyon alavans. Pou nenpòt sèvis ki mande yon otorizasyon alavans, **Keystone First CHC** deside si sèvis ou mande a nesèsè pou rezon medikal anvan ou ka jwenn sèvis la. Ou menm oswa pwofesyonèl sante w la dwe mande apwobasyon an nan men **Keystone First CHC** anvan ou jwenn sèvis la.

Kisa ekspresyon "nesèsè pou rezon medikal" la vle di?

"Nesèsè pou rezon medikal" vle di sèvis la, atik la oswa medikaman an ranpli youn nan fonksyon ki vin annapre yo:

- Li pral oswa gen rezon pou panse li ka fè w evite yon maladi, yon pwoblèm sante, yon blesi oswa yon andikap;

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Li pral oswa gen rezon pou panse li ka redui oswa elimine konsekans yon maladi, yon pwoblèm sante, yon blesi oswa yon andikap genyen sou sante fizik ou, sante mantal ou oswa devlopman w;
- Li pral ede w jwenn oswa kenbe kapasite w pou fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a, selon sa yon moun ki nan laj ou sipoze fè.
- Si w resevwa LTSS, w ap gen posiblite viv nan kominote a, atenn objektif ou yo, epi viv ak travay kote ou vle fè sa.

Si w bezwen èd pou konprann nan ki sikonstans yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman nesesè pou rezon medikal, oubyen si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Fason pou mande yon otorizasyon alavans

1. PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante dwe bay **Keystone First CHC** enfòmasyon ki montre sèvis la oswa medikaman an nesesè pou rezon medikal.
2. **Keystone First CHC** gen enfimyè oswa famasyen ki egzamine enfòmasyon sa yo. Yo sèvi ak enstriksyon Depatman Sèvis Sosyal la apwouve pou detèmine si sèvis la oswa medikaman an nesesè pou rezon medikal.
3. Si yon enfimyè oswa yon famasyen **Keystone First CHC** pa kapab apwouve demann nan, se yon doktè **Keystone First CHC** ki pral egzamine l.
4. Si demann nan apwouve, n ap fè ni ou menm ni pwofesyonèl sante w konn sa.
5. Si demann nan pa apwouve, n ap voye yon lèt bay ni ou menm ni pwofesyonèl sante w pou esplike w rezon ki fè nou te pran desizyon sa a.
6. Si w pa dakò ak desizyon an, ou gendwa depoze yon plent oswa reklamasyon, epi/oswa ou gendwa mande yon odyans san patipri. Konsilte paj **88** pou jwenn enfòmasyon sou plent yo, reklamasyon yo ak odyans san patipri yo.
7. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou jwenn èd pou depoze yon plent oswa yon reklamasyon epi/oswa pou mande yon odyans san patipri.

Si w bezwen èd pou pi byen konprann pwosesis otorizasyon alavans lan, pale avèk PCP w oswa espesyalis ou oswa rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Si ou menm oswa pwofesyonèl sante w ta renmen jwenn yon kopi enstriksyon sou nesesite medikal la oswa lòt règ nou te itilize pou pran yon desizyon sou demann otorizasyon alavans ou an, **ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Epitou, pwofesyonèl sante w ka rele ekip sèvis pou pwofesyonèl sante yo nan **1-800-521-6007**.

Ki sèvis, atik oswa medikaman ki mande yon otorizasyon alavans?

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Tablo ki vin annapre a montre kèk nan sèvis, atik ak medikaman ki mande yon otorizasyon alavans. Lis la pa konplè.

Men kèk nan sèvis sante fizik ki mande yon otorizasyon alavans:

- Admisyon nan lopital antanke pasyan ki entène ki elektif, san wete reyabilitasyon.
- Evalyasyon ak pwosedi grèf ki elektif.
- Transpò nan avyon/elikoptè anbilans ki elektif/ki pa nan sitiyaasyon ijans.
- Transfè elektif pou sèvis antanke pasyan ki entène oswa ki pa entène ant plizyè etablisman swen egi.
- Etablisman swen enfimye espesyalize.
- Sèvis gastwo-antewoloji (kòd 91110 ak 9111 sèlman).
- Chiriji baryatrik.
- Yon otorizasyon alavans nesesè pou tout sèvis jesyon doulè yo, **sof** pou sa ki annapre yo: Sèvis ki nan lis tarif pwogram asistans medikal Pennsylvania a (PA MA) e ki fèt nan kabinè yon doktè ki patisipe (POS 11).
- Pwosedi kosmetik.
- Sèvis terapi pou pasyan ki pa entène (fizyoterapi, ègoterapi, òtofooni).
 - Li pa nesesè pou mande yon otorizasyon alavans pou yon evalyasyon e pou jiska 24 vizit nan chak disiplin nan yon ane sivil.
 - Yon otorizasyon alavans obligatwa pou plis pase 24 vizit nan chak disiplin nan yon ane sivil.
- Sèvis sante adomisil nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo a: yon otorizasyon alavans pa nesesè pou jiska 18 vizit nan chak modalite nan chak ane sivil (gen yon maksimòm 60 vizit).
- Tout sèvis swen pa peryòd/enfimye prive, san wete èd sante adomisil.
- Sèvis ak sipò alontèm (LTSS) (sa ki fèt adomisil ak nan kominote a, ak nan etablisman ki bay swen enfimye ak sèvis gad).^{*} Gade lis ki anba a pou jwenn plis detay.
- Lokasyon mansyèl ekipman medikal dirab (DME)/DME eksepsyonèl:
 - Tout lokasyon mansyèl DME ak DME eksepsyonèl, kèlkeswa sa yo koute chak mwa.
 - Lokasyon chèz woulant (ni sa ki elektrik ni sa ki manyèl) ak tout akseswa pou chèz woulant yo, kèlkeswa sa chak atik koute.
- Acha DME/DME ki eksepsyonèl:
 - Acha tout DME ak DME eksepsyonèl ki koute plis pase \$750.
 - Acha chèz woulant (ni sa ki elektrik ni sa ki manyèl) ak tout akseswa pou chèz woulant yo (konpozan), kèlkeswa sa chak atik koute.
- Pwodui anteral.
- Kouchèt: nenpòt demann ki depase 300 kouchèt oswa kouchèt ki monte desann tankou kalson (oswa yon konbinezon nan de kalite sa yo) chak mwa, ak demann kouchèt nan yon mak an patikilye.
- Reyabilitasyon kadyak oswa pilmonè.
- Sèvis chiwo pratik apre 24^{yèm} vizit la.
- Nenpòt sèvis nan men yon pwofesyonèl sante ki pa patisipe, sof si se yon sèvis ijans.
- Sèvis eksperimantal oswa nan kad yon etid klinik.
- Tès sikolojik newolojik.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Tès jenetik nan laboratwa.
- Tout kòd divè/ki pa mansyone yo.
- Sèvis oswa ekipman ki pa nan lis tarif pwogram asistans medikal la ak/oswa ki depase limit DHS fikse yo,
- Transpò nan anbilans pou transpò ijans ki nesesè pou rezon medikal pou tout patisipan yo.
- Transpò nan anbilans pou transpò ki nesesè pou rezon medikal ak transpò ki pa nesesè pou rezon medikal sèlman pou patisipan ki kalifye pou yon etablisman swen enfimyè pou yon rezon klinik (NFCE).
- Kèk kalite medikaman sou preskripsyon.
- Kèk kalite sèvis dantè.
- Avòtman elektif.

*Tout sèvis LTSS yo mande yon otorizasyon alavans nan men yon kowòdonatè sèvis. Sèvis yo gen ladan yo:

- Sèvis pou ede granmoun yo fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a.
- Teknoloji asistans.
- Sèvis terapi konpòtmantal.
- Konsèy sou benefis yo.
- Evalyasyon karyè.
- Sèvis pou fè travay ki pou fèt nan kay la.
- Sèvis terapi reyabilitasyon koyitif.
- Entegrasyon kominotè.
- Sèvis tranzisyon kominotè.
- Sèvis konsèy.
- Devlopman konpetans pwofesyonèl.
- DME ki eksepsyonèl.
- Sèvis jesyon finansye.
- Adaptasyon kay.
- Repa ki livre adomisil
- Sèvis sante adomisil.
- Fòmasyon pou jwenn travay.
- Sèvis pou ede w jwenn travay.
- Transpò ki pa medikal.
- Sèvis enfimyè.
- Konsiltasyon nitrisyonèl.
- Sipò kominotè anba direksyon patisipan an.
- Pwodui ak sèvis anba direksyon patisipan an.
- Sèvis asistans pèsònèl.
- Sistèm repons ijans pèsònèl.
- Eliminasyon bèt ki nuizib.
- Abilitasyon rezidansyèl.
- Repi
- Ekipman ak founiti medikal espesyalize.
- Abilitasyon estriktire pandan lajounen.
- Teleswen.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Sèvis terapetik ak sèvis konsèy.
- Modifikasyon machin.

Pou sèvis ki gen limit sou yo, si ou menm oswa pwofesyonèl sante w panse ou bezwen plis sèvis pase sa limit ki sou sèvis la pèmèt, ou menm oswa pwofesyonèl sante w ka mande plis sèvis atravè pwosesis otorizasyon alavans lan.

Si ou menm oswa pwofesyonèl sante w pa konnen si yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman mande yon otorizasyon alavans, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Otorizasyon alavans pou yon sèvis oswa yon atik

Keystone First CHC ap egzamine demann otorizasyon alavans lan ansanm ak enfòmasyon ou menm oswa pwofesyonèl sante w voye yo. **Keystone First CHC** ap fè w konnen ki desizyon li pran nan lespas 2 jou ouvrab apre dat **Keystone First CHC** te resevwa demann nan si **Keystone First CHC** gen ase enfòmasyon pou detèmine si sèvis la oswa atik la nesèsè pou rezon medikal.

Si **Keystone First CHC** pa gen ase enfòmasyon pou pran yon desizyon sou demann nan, nou dwe di w epi nou dwe di pwofesyonèl sante w nou bezwen plis enfòmasyon pou pran yon desizyon nan lespas 48 èdtan apre nou resevwa demann nan, lèfini nou dwe bay pwofesyonèl sante a 14 jou pou l ban nou plis enfòmasyon. **Keystone First CHC** ap fè w konnen ki desizyon li pran nan lespas 2 jou ouvrab apre **Keystone First CHC** resevwa enfòmasyon siplemantè yo.

Ou menm ak pwofesyonèl sante w ap resevwa yon avi alekri k ap fè w konnen si nou apwouve oswa si nou refize demann nan, epi si li refize, n ap esplike w pou ki rezon li refize.

Otorizasyon alavans pou yon medikaman ki kouvri

Keystone First CHC pral egzamine yon demann otorizasyon alavans pou yon medikaman nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First CHC** jwenn demann nan. Ou menm ak pwofesyonèl sante w ap resevwa yon avi alekri k ap fè w konnen si nou apwouve oswa si nou refize demann nan, epi si li refize, n ap esplike w pou ki rezon li refize.

Si w ale nan famasi a pou jwenn yon medikaman sou preskripsyon epi famasi a pa ka prepare l pou ou paske li bezwen yon otorizasyon alavans, famasyen an ap remèt ou yon ti kantite piti pou yon ti tan, sof si li panse medikaman an ka danjere pou ou. Si w poko janm pran medikaman an, w ap jwenn yon kantite k ap dire 72 èdtan. Si se yon medikaman ou konn pran deja, w ap jwenn yon kantite k ap dire 15 jou. Pwofesyonèl sante w la toujou bezwen mande **Keystone First CHC** yon otorizasyon alavans osito sa posib.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kisa pou m fè si mwen resevwa yon avi sou yon refi?

Si **Keystone First CHC** refize yon demann ou fè pou jwenn yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman, oswa si li pa apwouve l jan ou te mande l la, ou kapab depoze yon reklamasyon oswa yon plent. Si w depoze yon plent oswa yon reklamasyon paske yo te refize yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman ou t ap jwenn deja, **Keystone First CHC** dwe otorize sèvis la, atik la oswa medikaman an jiskaske yo rezoud plent lan oswa reklamasyon an, depi ou depoze plent lan oswa reklamasyon an nan lespas 15 jou ouvrab apre ou jwenn avi sou refi a, sof si famasyen an panse medikaman an gendwa danjere pou ou. Konsilte seksyon 8 sou plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo apati paj 88 nan ti liv sa a pou jwenn enfòmasyon ki detaye sou plent yo ak reklamasyon yo.

Deskripsyon sèvis yo

Sèvis ijans

Yon sèvis ijans se yon sèvis ki nesesè pou trete oswa pou evalye yon pwoblèm medikal ki ijan. Yon pwoblèm medikal ki ijan se yon blesi oswa yon maladi ki si tèlman grav, yon moun rezonab ki pa gen fòmasyon medikal t ap panse gen yon risk imedyat pou lavi oswa pou sante moun nan alontèm. Si w gen yon pwoblèm sante ijan, ou ka ale nan sal dijans ki pi pre w la, ou ka rele 911 oswa ou ka rele sèvis anbilans lokal ou a. Ou **pa** bezwen jwenn yon apwobasyon nan men **Keystone First CHC** pou jwenn sèvis ijans epi ou ka ale nan nenpòt lopital oswa nan nenpòt lòt etablisman pou jwenn swen ijans.

Men kèk egzanp pwoblèm medikal ki ijan ak pwoblèm medikal ki pa ijan:

Pwoblèm medikal ki ijan

- Kriz kadyak
- Doulè nan pwatrin
- Senyen anpil
- Gwo doulè
- Endispozisyon
- Anpwazonman

Pwoblèm medikal ki pa ijan men ki ka mande swen rapid:

- Malgòj
- Vomisman
- Rim oswa grip
- Doulè nan do
- Doulè nan zòrèy
- Mak kou, anfleman oswa ti koupe

Si w pa konnen si w bezwen sèvis ijans pou pwoblèm sante w la, rele PCP w oswa liy enfimye **Keystone First CHC** a nan **1-855-332-0117** 24 sou 24, 7 jou sou 7. Pa bliye, liy enfimye a pa ranplase doktè w. Toujou ale kay doktè w pou l kontinye suiv eta sante w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Transpò medikal nan ka ijans

Keystone First CHC kouvri transpò medikal nan anbilans pou pwoblèm medikal ki reprezante ijans. Si w bezwen yon anbilans, rele 911 oswa konpayi lokal ki bay sèvis anbilans lan. Pa rele MATP (jan li dekri nan paj **65** nan ti liv sa a) pou jwenn yon transpò medikal nan ka ijans.

Swen rapid

Keystone First CHC kouvri swen rapid pou yon maladi, yon blesi oswa yon pwoblèm sante ki kapab vin yon kriz oswa yon pwoblèm medikal ijan byen rapid si w pa jwenn yon tretman pou li nan lespas 24 èdtan. Se lè ou bezwen swen nan men yon doktè san w pa bezwen ale nan sal dijans lan.

Si w bezwen swen rapid, men ou pa konnen si se yon ijans, rele PCP w oswa liy enfimye **Keystone First CHC** a dabò nan **1-855-332-0117**. PCP w oswa enfimye k ap travay pou liy enfimye a pral ede w deside si w bezwen ale nan sal dijans lan, nan kabinè PCP w oswa nan yon sant swen rapid ki toupre w. Pa bliye, liy enfimye a pa ranplase doktè w. Nan pifò ka yo, si w bezwen swen rapid, PCP w ap ba w yon randevou nan lespas 24 èdtan. Si w pa kapab kontakte PCP w oswa si PCP w pa kapab wè w nan lespas 24 èdtan epi pwoblèm sante w la pa yon ijans, ou kapab ale nan yon sant swen rapid oswa nan yon klinik kote moun pa bezwen pran randevou nan rezo **Keystone First CHC** a. Ou pa bezwen okenn otorizasyon alavans pou jwenn sèvis nan yon sant swen rapid.

Men kèk egzanp pwoblèm medikal ki ka mande swen rapid:

- Vomisman
- Tous ak lafyèv
- Antòs
- Iritasyon sou po a
- Doule nan zòrèy
- Dyare
- Malgòj
- Vant fè mal

Pou jwenn enfòmasyon sou transpò medikal la lè pa gen ijans, tanpri konsilte seksyon sou pwogram transpò nan asistans medikal la (MATP) nan paj **65** nan ti liv sa a.

Si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729** (TTY **1-855-235-4976**).

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sèvis swen dantè

Keystone First CHC kouvri kèk benefis dantè pou patisipan yo atravè dantis ki nan rezo **Keystone First CHC** a. Kèk nan sèvis dantè sa yo gen limit sou yo.

Bon swen swen dantè se yon bagay ki bon pou dan w, bouch ou ak jansiv ou. Sepandan, yo afekte w tou nan lòt sitiyasyon ki gen rapò ak sante w, tankou dyabèt ak gwoès. Lè ou ale kay dantis ou chak 6 mwa, sa ede w rete an sante. Ou kapab ale kay nenpòt dantis ki nan rezo **Keystone First CHC** a. Pou jwenn yon dantis nan rezo **Keystone First CHC** a, ale sou www.keystonefirstchc.com epi klike sou Find a Provider (jwenn yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante). Osinon, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou l ede w.

Kèk nan sèvis dantè yo gen limit sou yo. Pale ak dantis ou a sou sa.

- Egzamen
- Netwayaj
- Ijans dantè
- Radyografi
- Plonbay
- Ekstraksyon (rache dan)
- Resimantasyon kouwòn yo (pou rekole yo)
- Sèvis pawodontal*
- Terapi kannal radikilè*
- Kouwòn*
- Ratelye* konplè ak pasyèl
- Pwosedi chirijikal dantè*
- Anestezi,* anestezi jeneral, sedasyon nan sewòn ak sedasyon konsyan san sewòm

* Yon otorizasyon alavans nesesè epi ou dwe demontre li nesesè pou rezon medikal. Pou jwenn plis enfòmasyon sou otorizasyon alavans yo, tanpri konsilte paj **41** an.

Sèvis swen vizyon

Keystone First CHC kouvri kèk sèviz vizyon pou patisipan yo atravè pwofesyonèl ki nan rezo **Keystone First CHC** a.

Patisipan yo kalifye pou 2 egzamen woutin pou je yo chak ane sivil. Ou pa bezwen pou yo refere w pou premye egzamen woutin pou je yo.

Ou kapab fè plis egzamen je (jiska 2 egzamen siplemantè chak ane sivil) si doktè je w ranpli yon fòm pou sa.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Keystone First CHC pa kouvri linèt ni lantiy kontak sou preskripsyon. Sepandan, genyen kèk eksepsyon. Patisipan yo ki gen yon dyagnostik afaki oswa katarak gendwa kalifye pou linèt oswa lantiy kontak. Si w gen youn nan dyagnostik sa yo epi ou panse ou gendwa kalifye pou yon linèt oswa yon lantiy kontak, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo pou jwenn plis enfòmasyon.

Kapab gen ko-peman ki aplike pou kèk sèvis optometri (swen pou je). Tanpri gade tablo sou ko-peman pou patisipan yo ki mache ak dosye akèy ou a. Epitou, ou ka jwenn li sou sitwèb nou an nan adrès **www.keystonefirstchc.com**.

Si w bezwen èd pou jwenn yon doktè je, ou ka ale sou **www.keystonefirstchc.com** epi klike sou Find a Provider (jwenn yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante). Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou l ede w.

Benefis famasi

Keystone First CHC kouvri benefis famasi, sètadi medikaman sou preskripsyon avèk medikaman ak vitamin san preskripsyon, depi ou jwenn yo pa mwayen yon preskripsyon yon doktè te ekri.

Keystone First CHC kouvri yon medikaman si:

- Li nesesè pou rezon medikal.
- Administrasyon pou Pwodui Alimantè ak Medikaman an (Food and Drug Administration, FDA) apwouve l.
- Pwofesyonèl sante w te preskri w li.

Medikaman sou preskripsyon

Lè yon pwofesyonèl sante preskri w yon medikaman, ou mèt al chèche l nan nenpòt famasi ki nan rezo **Keystone First CHC** a. W ap bezwen kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w la epi ou ka gen pou peye yon ko-peman. **Keystone First CHC** pral peye* pou nenpòt medikaman ki nan fòmilè medikaman **Keystone First CHC** a oswa ki nan lis medikaman prefere Depatman Sèvis Sosyal la (DHS), epi li gendwa peye pou lòt medikaman tou si w jwenn yon otorizasyon alavans. Preskripsyon w oswa etikèt ki sou medikaman w lan ap fè w konnen si doktè w te mande yon renouvèlman preskripsyon an ak konbyen renouvèlman ou ka jwenn. Nan kèk ka, si doktè w te renouvle preskripsyon an, ou ka gen posiblite jwenn yon kantite medikaman k ap dire 90 jou yon sèl kou. Si w ta renmen konnen si yon medikaman sou preskripsyon kouvri, si w bezwen èd pou jwenn yon famasi nan rezo **Keystone First CHC** a oswa si w gen lòt kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

*Gen kèk medikaman ki sou fòmilè medikaman **Keystone First CHC** a oswa ki nan lis medikaman prefere Depatman Sèvis Sosyal la (DHS) ki ka mande yon otorizasyon alavans.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w resevwa benefis Medicare, se plan Medicare w la ki prensipal òganizasyon ki peye pou medikaman w yo. Tanpri konsilte plan Medicare w la si ta renmen konnen si yon medikaman sou preskripsyon kouvri oswa si w gen lòt kesyon. Si Medicare pa kouvri medikaman w lan, li posib pou **Keystone First CHC** kouvri l.

Si w ansent, veye pou w rele Biwo Asistans Konte w la (County Assistance Office, CAO) oswa sant sèvis kliyan an nan **1-877-395-8930**. Fè l konnen ou ansent. Ou pa p gen okenn ko-peman pou peye pandan gwosès ou.

Lis medikaman prefere Eta a (PDL) ak fòmilè siplemantè Keystone First CHC a

Keystone First CHC kouvri medikaman ki sou lis medikaman prefere Eta a (Preferred Drug List, PDL) e ki sou fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a. Se lis sa yo PCP w oswa lòt doktè w yo ta dwe itilize pou deside ki medikaman ou ta dwe pran. Ni PDL Eta a ni fòmilè siplemantè Keystone First CHC a kouvri medikaman mak ak medikaman jenerik. Medikaman jenerik yo genyen menm engredyan aktif ki nan medikaman mak yo. Gen kèk medikaman ki sou fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a oswa

ki nan PDL Eta a ki ka

mande yon otorizasyon alavans. Nenpòt medikaman doktè w preskri w ki pa ni sou PDL Eta a ni sou fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a bezwen yon otorizasyon alavans. Etandone PDL Eta a ak fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a ka chanje detanzantan, ou ta dwe verifye pwofesyonèl sante w genyen enfòmasyon ki ajou lè l ap preskri w yon medikaman.

Si w gen kesyon oswa si w ta renmen jwenn yon kopi PDL Eta a ak fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First CHC** a nan **www.keystonefirstchc.com**.

Ranbousman pou medikaman yo

Ka gen kèk okazyon kote ou peye pou medikaman w yo. **Keystone First CHC** gendwa ranbouse w. Pwosesis ranbousman sa a pa aplike pou ko-peman yo.

Anjeneral, pa gen okenn ranbousman ki fèt pou yon medikaman si:

- Li mande yon otorizasyon alavans
- Ni **Keystone First CHC** ni pwogram asistans medikal Pennsylvania a pa kouvri l.
- Li pa nesesè pou rezon medikal.
- Li depase yon sèten dòz ak yon limit FDA tabli.
- Ou al chèche l nan famasi a twò bonè.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Ou pa kapab jwenn okenn ranbousman si:

- Ou pa t kalifye pou benefis famasi yo lè ou te peye pou medikaman an.
- Ou pa t yon patisipan **Keystone First CHC** lè ou t al chèche medikaman an.

Pou mande nou ranbouse yon medikaman ou te achte:

Ou dwe mande ranbousman an alekri.* Ou dwe voye yon resi detaye ou jwenn nan men famasi a ki gen enfòmasyon sa yo ladan l:

- Dat ou te achte medikaman an.
- Non w.
- Non, adrès (vil, Eta, kòd postal) ak nimewo telefòn famasi a.
- Non, dòz ak kantite medikaman an.
- Nimewo NDC medikaman an (si w pa konnen enfòmasyon sa a, mande famasyen an pou l ede w).
- Pri ou te peye a pou chak medikaman.

* Si w bezwen èd pou ekri demann sa a, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Ekri non w, adrès ou, nimewo telefòn ou ak nimewo idantifikasyon **Keystone First CHC** w la sou resi w oswa sou yon lòt fèy papye. Voye enfòmasyon ki anwo yo yo bay:

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First CHC
P.O. Box 336
Essington, PA 19029

W ap jwenn peman w nan lespas 6 a 8 semèn.

Nòt: Yon resi ki pa gen tout enfòmasyon ki anwo yo pa p fè w jwenn ranbousman epi n ap voye l tounen ba w. Se pou w voye resi yo bay Keystone First CHC osito sa posib. Nou pa p aksepte okenn resi ou te jwenn sa gen plis pase 365 jou. Tanpri sonje pou kenbe yon kopi resi a nan dosye w yo.

Resi ki gen tout enfòmasyon ou bezwen yo pou jwenn ranbousman an se sila yo tache sou sache kote yo ba w medikaman w lan. Se pa resi peman ou jwenn nan kès la. Famasyen an ka enprime resi a pou ou tou si w mande l sa.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Medikaman espesyalize

PDL Eta a ak fòmilè siplemantè a genyen medikaman ki rele medikaman espesyalize. Se yon seri medikaman yo itilize pou trete maladi ki konplèks. Anjeneral, medikaman sa yo mande pou w pran yon seri prekosyon espesyal lè w ap pran yo epi yon doktè dwe siveye ak anpil atansyon w. Nenpòt preskripsyon ou jwenn pou medikaman sa yo mande yon otorizasyon alavans. Ou ka gen yon ko-peman pou medikaman w lan. Pou wè lis medikaman prefere Eta a, fòmilè siplemantè **Keystone First CHC** a, yon lis ki gen tout medikaman espesyalize yo e pou konnen si medikaman w konsidere kòm yon medikaman espesyalize, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First CHC** a nan **www.keystonefirstchc.com**.

W ap bezwen jwenn medikaman sa yo nan yon famasi espesyalize. Yon famasi espesyalize kapab voye medikaman w yo dirèkteman ba w epi li pa p mande w peye pou voye medikaman yo. Famasi espesyalize a pral kontakte w anvan li voye medikaman w lan ba w. Epitou, famasi a kapab reponn nenpòt kesyon ou genyen sou pwosesis la. Ou kapab chwazi nenpòt famasi espesyalize ki nan rezo **Keystone First CHC** a. Pou w jwenn lis famasi espesyalize ki nan rezo a, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou sit **www.keystonefirstchc.com**, klike sou View Your Benefits (gade benefis ou yo), epi klike sou **Pharmacy (prescription) benefits** (benefis famasi (medikaman sou preskripsyon)). Si w gen lòt kesyon oswa si bezwen plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Medikaman yo vann san preskripsyon

Keystone First CHC kouvri kèk medikaman yo vann san preskripsyon si doktè w te ba w yon preskripsyon pou achte yo. W ap bezwen kat idantifikasyon **Keystone First CHC** w la epi ou ka gen pou peye yon ko-peman. Men kèk egzanp medikaman yo vann san preskripsyon ki gendwa kouvri:

- Medikaman pou sinis ak alèji
- Asetaminofèn oswa aspirin
- Vitamin jenerik
- Medikaman pou tous
- Medikaman pou pwatrin boule tankou anti-asid

W ap jwenn plis enfòmasyon sou medikaman yo vann san preskripsyon ki kouvri yo sou sitwèb **Keystone First CHC** a nan **www.keystonefirstchc.com** oswa si w rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Jwenn èd pou enskri pou Pati D Medicare a

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w gen Medicare, **Keystone First CHC** ka ede w enskri nan Pati D Medicare a pou ede w peye pou medikaman sou preskripsyon w yo. Kèk plan Pati D nan Medicare pa gen okenn ko-peman pou medikaman sou preskripsyon yo. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976) oswa pwogram Pennsylvania Medicare Education and Decision Insight la (PA MEDI) nan 1-800-783-7067.**

Sèvis pou kite fimen

Èske ou ta renmen kite fimen oswa sèvi ak nikotin? Keystone First CHC vle ede w kite!

Si w pare pou kite, nou la pou ede w, menm si w te deja eseye fè sa anpil fwa.

Medikaman

Keystone First CHC kouvri medikaman ki vin annapre yo pou ede w kite fimen.

Pou jwenn yon lis ki mansyone tout medikaman ki kouvri nan PDL Eta a, ale sou sitwèb nou an nan www.keystonefirstchc.com, klike sou Participants (patisipan), epi klike sou Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (jwenn yon doktè, yon medikaman oswa yon famasi). W ap jwenn yon lyen pou ale nan PDL Eta a.

Kontakte PCP w pou jwenn yon randevou pou l ba w yon preskripsyon pou yon medikaman k ap ede w kite fimen.

Sèvis konsèy

Ou ka jwenn konsèy tou pou ede w kite fimen. **Keystone First CHC** kouvri sèvis konsèy sa yo:

- Tout patisipan Keystone First CHC yo kalifye pou 70 sesyon konsèy chak ane sivil. Chak sesyon dire 15 minit. Se yon sesyon konsèy ki fèt an pèsòn pou yon gwoup oswa pou yon sèl moun.
- Ou pa bezwen pou yo refere w oswa pou jwenn yon otorizasyon alavans pou asiste yon sesyon konsèy. Pale ak doktè w si w vle jwenn yon konseye nan zòn ou rete a.
- Konseye a dwe fè pati pwogram asistans medikal la. Konseye a dwe yon moun Depatman Sante a apwouve.

Tretman sante konpòtmantal

Kèk moun gendwa fè fas avèk strès, anksyete oswa depresyon lè y ap eseye kite fimen. Patisipan **Keystone First CHC** yo kalifye pou jwenn sèvis pou goumen kont efè segondè sa yo, men se BH-MCO w la ki kouvri sèvis sa yo. W ap jwenn BH-MCO a

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

nan konte w la ak kowòdone l yo nan paj **86** nan ti liv sa a. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou l ede w kontakte BH-MCO w la.

Lòt resous pou kite fimen

Pou jwenn plis èd, ou kapab:

- Rele PA Free Quitline la nan **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Ale sou <https://www.health.pa.gov/Pages/default.aspx> pou jwenn enfòmasyon sou tabak ak sigarèt elektwonik yo.
- Ale sou <https://pa.quitlogix.org> pou jwenn resous sou konseye ki disponib pou ede w ak konsèy pou kite fimen.

Sonje **Keystone First CHC** la pou soutni w pandan w ap eseye kite pou amelyore sante w. Pa tann! Tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou nou ka ede w kòmanse.

Planin

Keystone First CHC kouvri sèvis planin yo. Ou pa bezwen pou PCP w refere w pou sèvis planin. Sèvis sa yo se tès gwosès, tès ak tretman pou maladi ki transmèt nan rapò seksyèl, kontraseptif, edikasyon ak konsèy sou planin. Ou ka wè nenpòt doktè ki patisipe nan pwogram asistans medikal la, san wete nenpòt pwofesyonèl sante ki bay sèvis planin ki deyò rezo a. Pa gen ko-peman pou sèvis sa yo. Lè ou ale kay yon pwofesyonèl sante ki bay sèvis planin ki pa fè pati rezo **Keystone First CHC** a, ou dwe montre kat **Keystone First CHC** ou ak kat Medicare w (si sa aplikab).

Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis planin ki kouvri yo oswa pou jwenn èd pou jwenn yon pwofesyonèl sante ki bay sèvis planin, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Swen matènite

Swen pandan yon gwosès

Swen pre-natal yo se swen sante yon patisipan resevwa pandan peryòd gwosès la ak akouchman an nan men yon pwofesyonèl sante matènite, tankou yon obstetrisyen oswa yon obstetrisyen-jinekòlòg (OB oswa OB/GYN), yon fanmsaj ki yon enfimyè oswa yon enfimyè pratisyen anrejistre ki sètifye (CRNP). Li enpòtan anpil pou w jwenn swen pre-natal bonè epi pou w kontinye jwenn yo regilyèman, ni pou sante w, ni pou sante tibebe w la. Menm si w te deja ansent anvan sa, li enpòtan pou w ale kay yon pwofesyonèl sante matènite regilyèman pandan chak gwosès.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w panse ou ansent epi ou bezwen yon tès gwasès, mande PCP w oswa mande yon pwofesyonèl sante planin sa. Si w ansent, ou kapab:

- Rele oswa ale kay PCP w pou l ede w jwenn yon pwofesyonèl sante matènite nan rezo **Keystone First CHC** a.
- Al wè yon OB oswa OB/GYN, yon fanmsaj ki yon enfimye sètifye oswa yon CRNP ki nan rezo a poukont ou. Ou pa bezwen pou yo refere w pou jwenn swen matènite.
- Ale nan yon sant sante ki nan rezo a ki bay sèvis OB oswa OB/GYN.
- Rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou jwenn yon pwofesyonèl sante matènite.

Ou ta dwe wè yon doktè osito ou aprann ou ansent. Pwofesyonèl sante matènite w la dwe pran randevou pou wè w

- Si w nan premye trimès ou, nan lespas 10 jou ouvrap apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
- Si w nan dezyèm trimès ou, nan lespas 5 jou ouvrap apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
- Si w nan twazyèm trimès ou, nan lespas 4 jou ouvrap apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.
- Si w gen yon gwasès ki gen gwo risk, nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First CHC** aprann ou ansent.

Si w gen ijans, ale nan sal dijans ki pi pre w la, rele 911 oswa rele sèvis anbilans lokal ou a.

Li enpòtan pou w jwenn swen nan men menm pwofesyonèl sante matènite a pandan tout gwasès ou e pandan peryòd pòs-patòm ou. Li pral suiv sante w ak sante tiebebe w k ap grandi a ak anpil atansyon. Epitou, li t ap bon pou w rete nan menm plan Community HealthChoices la pandan tout gwasès ou.

Keystone First CHC genyen yon seri kowòdinatè sante matènite ki jwenn yon fòmasyon espesyal e ki konnen ki sèvis ak resous ki disponib pou ou.

Si w ansent epi ou te deja gen yon pwofesyonèl sante matènite lè ou enskri nan **Keystone First CHC**, ou ka kontinye jwenn swen nan men pwofesyonèl sante sa a, menm si li pa fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Pwofesyonèl sante a ap gen pou l rele **Keystone First CHC** pou l jwenn yon otorizasyon pou l trete w.

Doula yo se yon sero pwofesyonèl ki gen yon fòmasyon men ki pa pwofesyonèl medikal. Yo la pou ede moun ki ansent yo, moun ki nan peryòd pòs-patòm yo ak tiebebe yo rete an sante. Pandan peryòd peri-natal la, doula yo ka ede w jwenn:

- Sipò emosyonèl
- Sipò fizik
- Edikasyon

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Doula yo dwe fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Èske ou bezwen èd pou jwenn yon doula? Pwofesyonèl OB w la kapab ede w jwenn yon doula. Ou kapab rele ekip Bright Start la pou l ede w jwenn yon doula nan rezo **Keystone First CHC** a.

Swen pou ou ak tibebe w apre nesans li

Ou ta dwe ale kay pwofesyonèl sante matènite w la nan lespas **7 a 84 jou** apre akouchman an pou fè yon egzamen, sof si pwofesyonèl sante matènite w la ta renmen wè w pi bonè toujou.

Tibebe w ta dwe gen yon randevou ak PCP l la lè li nan laj 3 a 5 jou, sof si doktè a ta renmen wè l pi bonè toujou. Li pi bon pou w chwazi yon doktè pou tibebe w pandan ou toujou ansent. Si w bezwen èd pou chwazi yon doktè pou tibebe w, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Pwogram matènite Keystone First CHC a

Keystone First CHC genyen yon pwogram espesyal pou patisipan ki ansent yo. Pwogram sa a rele **Bright Start®**.

Pwogram Bright Start® la pou patisipan ki ansent yo

Pwogram Bright Start la ka ede w rete an sante pandan ou ansent. Sa ka ede w gen yon tibebe ki an sante tou. Nou pral ba w enfòmasyon pou esplike w rezon ki fè li enpòtan pou w jwenn swen pre-natal, tankou:

- Pran vitamin prenatal ou yo.
- Manje kòmsadwa.
- Evite dwòg, alkòl ak fimèn.
- Al kay dantis ou pou jansiv ou yo ka rete an sante.

Li enpòtan pou w ale kay dantis ou omwen yon fwa pandan ou ansent. Sante dan w ak jansiv ou afekte sante tibebe w ki poko fèt la. Pa egzanp, pawodontit se yon maladi ki kapab lakòz yon enfeksyon e ki ka fè tibebe a fèt anvan lè. Yon tibebe ki fèt anvan lè gen plis chans pou l gen yon seri pwoblèm sante ak andikap ki ka afekte l pandan tout lavi li.

Nou pral travay avèk ou, pwofesyonèl sante OB w ak dantis ou pou fè w jwenn swen ou bezwen yo.

- Nou genyen enfòmasyon sou lòt sèvis tankou:
- Manje ak rad.
- Transpò.
- Bay timoun tete.
- Swen adomisil.
- Ede w konprann emosyon w yo ak chanjman k ap fèt nan kò w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Ede w kite fimen.
- Pwogram WIC la (Women, Infants, and Children).
- Èd pou pwoblèm ki gen rapò avèk dwòg, alkòl oswa sante mantal.
- Èd pou abi nan fanmi.

Ou gendwa kalifye pou jwenn swen sante adomasil, ekipman medikal espesyal oswa transpò pou ale kay doktè. Rele nou pou jwenn plis enfòmasyon. Ou ka kontakte ekip Bright Start la nan nimewo gratis **1-800-521-6867 (TTY 711)**.

Ekipman medikal dirab ak founiti medikal

Keystone First CHC kouvri ekipman medikal dirab yo (Durable Medical Equipment, DME), san wete DME pou aksesibilite kay la ak founiti medikal. Yon DME se yon atik oswa yon aparèy medikal ki ka sèvi anpil fwa lakay ou oswa nan yon lòt lokal kote aktivite ki nòmal nan lavi a konn fèt. Anjeneral, yon moun pa itilize yo si l pa malad oswa si l pa blese. Founiti medikal yo se bagay ou itilize pou rezon medikal men ki ka jete apre ou itilize yo. Kèk nan atik sa yo mande yon otorizasyon alavans epi se doktè w ki dwe mande yo. Founisè DME yo dwe fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Ou ka gen yon ko-peman pou peye.

Men kèk egzanp DME, san pa gen limit nan sa:

- Boutèy oksijèn
- Chèz woulant
- Beki
- Wòkè
- Atèl
- Kabann medikal espesyal

Men kèk egzanp DME pou aksesibilite kay la, san pa gen limit nan sa:

- Aparèy pou leve chèz woulant
- Aparèy ki glise pou monte desann mach eskalye
- Aparèy pou leve pasyan ki pandye nan plafon
- Ranp aksesibilite ki fèt an metal

Sa gen ladan l enstalasyon ki nesèsè pou rezon medikal ak reparasyon DME pou aksesibilite kay la, men li pa gen ladan l adaptasyon kay la. Ou gendwa kalifye pou adaptasyon kay si w resevwa LTSS.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Men kèk egzanp founiti medikal, san pa gen limit nan sa:

- Founiti pou moun ki gen dyabèt (tankou sereng ak bann tè)
- Ti twal gaz
- Tep pou pansman
- Founiti pou enkontinans (tankou kouchèt ki desann tankou kalson, slip ak souvètman)
- Bwat tè pou enfeksyon ki transmèt nan rapò seksyèl

Si w gen kesyon sou DME yo oswa sou founiti medikal yo, oswa si w ta renmen jwenn yon lis founisè nan ki rezo a, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Sèvis nan yon mezon retrèt

Yon mezon retrèt se yon etablisman ki gen lisans pou bay sèvis enfimye oswa sèvis swen alontèm. Etablisman sa yo bay sèvis pou satisfè bezwen rezidan yo, kit se bezwen medikal, kit se lòt bezwen. Kèk sèvis nan mezon retrèt se swen enfimye ak reyabilitasyon, asistans pou yon seri aktivite tankou met rad sou ou, benyen, sèvi ak twalèt la, manje, fè lesiv ak lòt sèvis ki nesèsè regilyèman nan kad yon pwogram swen sante oswa yon pwogram jesyon sante ki planifye. Mezon retrèt la dwe fè pati rezo **Keystone First CHC** a pou w ka resevwa sèvis. Si w bezwen sèvis nan yon mezon retrèt pou plis pase 30 jou, konsilte paj **69** nan ti liv sa a pou jwenn enfòmasyon sou sèvis ak sipò alontèm yo.

Sèvis pou pasyan ki pa entènè

Keystone First CHC kouvri sèvis pou pasyan ki pa entènè, tankou fizyoterapi, ègoterapi ak òtofon, ansanm ak radyografi ak analiz nan laboratwa. PCP w pral pran dispozisyon pou w jwenn sèvis sa yo nan men youn nan pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First CHC** a.

Tanpri gade seksyon sou otorizasyon alavans yo nan paj **42** pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis pou pasyan ki pa entènè yo ki ka mande yon otorizasyon alavans.

Pou jwenn enfòmasyon sou ko-peman yo pou sèvis pou pasyan ki pa entènè yo, tanpri gade tablo sou ko-peman yo ki mache ak dosye akèy ou a. Epitou, w ap jwenn enfòmasyon sa yo sou sitwèb nou an nan **www.keystonefirstchc.com** oswa nan seksyon sou sèvis ki kouvri yo nan paj **36** nan ti liv sa a.

Sèvis lopital

Keystone First CHC kouvri sèvis lopital ni pou pasyan ki entène, ni pou pasyan ki pa entène. Si w bezwen sèvis lopital antanke pasyan ki entène men sitiyaasyon an pa ijan, PCP w oswa espesyalis ou ka pran dispozisyon pou w entène nan yon lopital ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a epi li pral suiv swen w yo, menm si w bezwen lòt doktè pandan ou entène lopital. **Keystone First CHC** sipoze bay yon otorizasyon chak fwa yon patisipan entène lopital. Pou konnen si yon lopital fè pati rezo **Keystone First CHC** a, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan 1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976) oswa konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb **Keystone First CHC** a nan **www.keystonefirstchc.com**.

Si w gen yon ijans epi yo entène w lopital, ou menm, yon manm fanmi w oswa yon zanmi w ta dwe fè PCP w konn sa osito sa posib, men pou pi ta 24 èdtan apre yo entène w lopital. Si yo entène w nan yon lopital ki pa fè pati rezo **Keystone First CHC** a, yo gendwa transfere w nan yon lopital ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Yo pa p transfere w nan yon lòt lopital toutotan eta sante w poko estab ase pou transfè a.

Li enpòtan anpil pou w pran randevou ak PCP w nan lespas 7 jou apre ou soti nan lopital la. Lè ou ale kay PCP w tousuit apre yo ba w egzayat nan lopital la, sa ede w suiv tout enstriksyon yo te ba w yo pandan ou te lopital, konsa w ap evite entène lopital yon lòt fwa ankò.

Pafwa, ou ka bezwen wè yon doktè oswa resevwa yon tretman nan yon lopital san yo pa entène w. Sèvis sa yo rele sèvis lopital pou pasyan ki pa entène.

Si w gen lòt kesyon sou sèvis lopital yo, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Pou jwenn enfòmasyon sou ko-peman yo pou sèvis lopital yo, tanpri gade tablo sou ko-peman yo ki mache ak dosye akèy ou a. Epitou, w ap jwenn enfòmasyon sa yo sou sitwèb nou an nan **www.keystonefirstchc.com** oswa nan seksyon sou sèvis ki kouvri yo apati paj **36** la.

Sèvis prevantif

Keystone First CHC kouvri sèvis prevantif yo. Sèvis sa yo ka ede w rete an sante. Sèvis prevantif se pa annik ale kay PCP w yon fwa chak ane pou yon tchekòp. Yo gen ladan yo vaksen (piki), analiz nan laboratwa ak lòt tès oswa depistaj pou fè w ak PCP w konnen si sante w anfòm oswa si w gen yon pwoblèm sante. Ale kay PCP w pou jwenn sèvis prevantif. Li pral gide swen sante w yo selon dènye rekòmandasyon ki disponib pou swen yo.

Epitou, patisipan yo ka ale kay yon OB/GYN ki patisipe pou fè yon fwoti vajinal ak yon egzamen pèlvis chak ane, epi pou jwenn yon preskripsyon pou fè yon mamografi.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Èske se moman pou w fè yon tchekòp?

Nenpòt moun nan nenpòt laj	Ale kay PCP w yon fwa chak ane. Ale kay dantis ou chak 6 mwa pou yon egzamen dantè.
Tout fi yo	Ale kay jinekòlòg ou (GYN) oswa PCP w chak ane pou trete nenpòt pwoblèm sante fi ou ka genyen.
Si w aprann ou ansent.	Ale kay obstetrisyen w oswa obstetrisyen/jinekòlòg ou (OB/GYN) tousuit epi pran randevou regilyèman. Rele dantis ou jodi a pou fè yon egzamen dantè.
Si w se yon fi ki genyen 40 lane oswa plis	Fè yon mamografi yon fwa chak ane oswa chak fwa doktè w mande w fè sa. Ale kay dantis ou chak 6 mwa pou yon egzamen dantè.
Si w se yon gason ki genyen 50 lane oswa plis	Pale ak doktè w sou tès depistaj kansè pwostat la. Ale kay dantis ou chak 6 mwa pou yon egzamen dantè.
Si w genyen 50 lane oswa plis	Pale ak doktè w sou tès depistaj kansè kolon an ak kansè rektòm nan. Ale kay dantis ou chak 6 mwa pou yon egzamen dantè.

Egzamen fizik

Ou ta dwe mande PCP w fè yon egzamen fizik omwen yon fwa chak ane. Sa pral ede PCP w detekte nenpòt pwoblèm ou ka pa konnen ou genyen. PCP w gendwa mande kèk tès, selon antesedan sante w yo, laj ou ak sèks ou. Epi, PCP w pral verifye si w te pran tout vaksen ou te sipoze pran yo e si w te jwenn tout sèvis prevantif ki nesèsè yo pou w rete an sante.

Si w pa konnen si w gentan jwenn tout swen sante ou bezwen yo, tanpri rele PCP w oswa rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**. Ekip sèvis pou patisipan yo ka ede w pran randevou ak PCP w tou.

Nouvo teknoloji medikal

Keystone First CHC gendwa kouvri nouvo teknoloji medikal, tankou nouvo pwosedi ak ekipman, si PCP w oswa espesyalis ou mande sa. **Keystone First CHC** vle asire l nouvo teknoloji medikal yo gen sekirite, yo efikas epi yo apwopriye pou ou anvan li apwouve sèvis la.

Keystone First CHC travay avèk yon seri ekspè ki ban nou konsèy sou nouvo teknoloji medikal yo pou patisipan nou yo. Nou travay avèk diferan etablisman medikal epi nou gendwa ofri sèten patisipan kèk nouvo sèvis teknolojik, tankou teknoloji siveyans

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

pasyan adistans lan. Nou genyen yon ekip doktè k ap etidye nouvo teknoloji medikal yo. Yo deside si teknoloji sa yo ta dwe fè pati sèvis plan an peye pou yo. Nou pa peye pou teknoloji, metòd ak tretman eksperimantal pandan y ap etidye yo toujou.

Si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou nouvo teknoloji medikal yo, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan **Keystone First CHC** yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Sèvis sante adomisil

Keystone First CHC kouvri swen sante adomisil ou jwenn nan men yon ajans sante adomisil. Swen sante adomisil yo se swen ou resevwa lakay ou. Yo gen ladan yo sèvis enfimye espesyalize, èd pou aktivite ki pou fèt chak jou yo, tankou benyen, met rad sou ou ak manje, ansanm ak fizyoterapi, òtòfoni ak ègoterapi. Doktè w sipoze preskri swen sante adomisil yo.

Genyen kèk limit sou kantite vizit swen sante adomisil ou ka jwenn, **sof si ou menm oswa pwofesyonèl sante w mande yon eksepsyon nan limit yo.**

Ou ta dwe kontakte ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** si yo apwouve w pou jwenn swen sante adomisil, lèfini ou pa resevwa swen sa yo jan yo te apwouve a.

Jesyon maladi

Keystone First CHC genyen kèk pwogram volontè pou ede w pi byen pran swen tèt ou si w gen youn nan pwoblèm sante ki mansyone anba yo. **Keystone First CHC** genyen yon seri jesyonèl swen ki pral travay avè w ak pwofesyonèl sante w yo pou w ka jwenn sèvis ou bezwen yo. Ou pa bezwen pou PCP w refere w pou pwogram sa yo, epi pa gen ko-peman pou yo.

Si w gen youn nan pwoblèm sante ki mansyone anba yo, ou ka enskri nan youn nan pwogram espesyal nou yo pou:

- Opresyon.
- Bwonkonemopati kwonik obstriktif (chronic obstructive pulmonary disease, COPD).
- Dyabèt.
- Maladi kadyovaskilè.
- Emofili.
- VIH/SIDA.
- Anemi falsifòm.

Gen diferan fason ka vin patisipe nan pwogram sa yo:

- PCP w, espesyalis ou oswa yon lòt pwofesyonèl sante ka fè w konnen kijan ou ka patisipe nan yon pwogram. Li pral rele nou pou w ka enskri.

Ti liv pou patisipan **Keystone First Community HealthChoices** yo pou 2026

- Nou gendwa wè pwogram sa a te ka itil ou lè nou egzamine antesedan medikal ou yo. Nou pral voye enfòmasyon ba w pa lapòs oswa nou pral rele w pou pale avè w sou posiblite pou w enskri nan yon pwogram.
- Ou ka annik mande nou sa! Rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi mande nou enfòmasyon sou nenpòt nan pwogram sa yo.

Grasa pwogram nou yo, nou ede w pi byen konprann eta sante w. Yon jesyonè swen ede w kowòdone swen sante w yo epi li voye enfòmasyon ba w sou pwoblèm sante w.

Si w gen kèk bezwen espesyal, jesyonè swen w lan pral travay avè w ak PCP w. Ou pral defini objektif pèsonèl ou yo epi ou pral travay pou atenn yo pou amelyore sante w ak kalite lavi w.

Antanke patisipan **Keystone First CHC**, ou gen dwa pou refize patisipe nan pwogram sa yo. Ou ka rele nou oswa ekri nou pou di nou sa. Si w pa vle patisipe nan pwogram sa yo, sa pa p gen okenn efè sou benefis ou jwenn yo nan men **Keystone First CHC**. Epitou, sa pa p chanje fason **Keystone First CHC**, pwofesyonèl sante nou yo ak Depatman Sèvis Sosyal la (Department of Human Services, DHS) trete w.

Si w gen kesyon sou pwogram espesyal nou yo oswa si w pa vle patisipe nan pwogram sa yo, rele pwogram jesyon swen an nan **1-855-349-6280 (TTY 711)**.

Lè ou suiv plan swen pwofesyonèl sante w prepare pou ou a e lè ou chèche jwenn bonjan enfòmasyon sou maladi w oswa pwoblèm sante w, sa ka ede w rete an sante. Jesyonè swen **Keystone First CHC** yo la pou ede w konprann kijan ou ka pi byen pran swen tèt ou lè ou suiv enstriksyon doktè w te ba w yo, epi yo ba w espikasyon sou medikaman w yo, yo ede w amelyore sante w epi yo ba w enfòmasyon ou ka itilize nan kominote w la. Si w gen kesyon oswa si w bezwen èd, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Seksyon 4 –

Sèvis ki deyò rezo a ak sèvis ki deyò plan an

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki deyò rezo a

Yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki deyò rezo a se yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa gen kontra avèk **Keystone First CHC** pou bay patisipan **Keystone First CHC** yo sèvis. Kapab gen kèk okazyon kote ou bezwen al kay yon doktè oswa nan yon lopital ki pa nan rezo **Keystone First CHC** a. Si sa rive, ou ka mande PCP w ede w. PCP w ka mande yon pèmasyon nan men **Keystone First CHC** pou w ale kay yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a. **Keystone First CHC** pral verifye si gen yon lòt pwofesyonèl oswa etablisman sante nan zòn ou an ki ka ba w menm kalite swen ou menm oswa PCP w panse ou bezwen yo. Si **Keystone First CHC** pa kapab ba w chwa pou omwen 2 pwofesyonèl sante nan zòn ou an, **Keystone First CHC** ap kouvri sèvis ki nesesè pou rezon medikal ou jwenn nan men pwofesyonèl oswa etablisman sante ki pa fè pati rezo a.

Fason pou jwenn swen lè ou deyò zòn sèvis Keystone First CHC a

Si w pa nan zòn sèvis **Keystone First CHC** a epi ou gen yon ijans medikal, ale nan sal dijans ki pi pre w la oswa rele 911. Ou pa bezwen okenn otorizasyon nan men **Keystone First CHC** pou jwenn swen si w gen yon ijans medikal. Si w bezwen entèn lopital, ou ta dwe fè PCP w konn sa.

Si w bezwen swen pou yon pwoblèm ki pa yon ijans pandan ou pa nan zòn sèvis la, rele PCP w oswa rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou l ede w jwenn swen ki apwopriye yo.

Keystone First CHC pa p peye pou okenn sèvis ou resevwa deyò peyi Etazini ak tètwa l yo.

Sèvis ki deyò plan an

Ou gendwa kalifye pou jwenn sèvis ki pa sèvis **Keystone First CHC** kouvri. W ap jwenn kèk sèvis ki disponib men ki pa kouvri nan **Keystone First CHC** anba a. Si w ta renmen jwenn èd pou jwenn sèvis sa yo, tapri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Transpò medikal lè pa gen ijans

Keystone First CHC pa kouvri transpò medikal lè pa gen ijans (non-emergency medical transportation, NEMT) pou pifò patisipan Community HealthChoices yo. **Keystone First CHC** ka ede w jwenn transpò pou ale nan yon randevou pou yon sèvis ki kouvri atravè pwogram ki bay sèvis NEMT, tankou pwogram MATP ki dekri nan seksyon ki vin annapre a. Pou konnen ki kalite sèvis transpò ou ka itilize, ale sou sitwèb Find My Ride Apply, yon sitwèb ki pou PennDOT, nan www.apply.findmyride.penndot.pa.gov.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w gen yon plan Medicare Advantage, plan Medicare Advantage la gendwa ofri yon benefis transpò ou ka itilize pou jwenn sèvis transpò medikal ak sèvis transpò ki pa medikal. Se pou w itilize benefis ki nan plan Medicare Advantage la anvan ou itilize benefis **Keystone First CHC** yo.

Keystone First CHC kouvri transpò medikal lè pa gen ijans si:

- Ou abite nan yon mezon retrèt epi ou bezwen ale nan yon randevou medikal, nan yon sant swen rapid oswa nan yon famasi pou jwenn yon sèvis, yon DME oswa yon medikaman ki kouvri nan pwogram asistans medikal la.
- Ou bezwen yon transpò medikal lè pa gen ijans ki espesyalize e ki nesesè pou rezon medikal, pa egzanp si w bezwen sèvi ak yon branka pou ale nan randevou w la.

Si w gen kesyon sou transpò medikal lè pa gen ijans lan, tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Pwogram transpò nan asistans medikal (MATP)

Pwogram MATP a (medical assistance transportation program) bay sèvis transpò lè pa gen ijans pou ale nan etablisman medikal ak nan famasi ki kalifye e ki enskri nan MA ou chwazi yo, ki disponib anjeneral e kote lòt moun nan kominote w la konn ale tou. Sèvis sa a disponib san sa pa koute w anyen. Se pwogram MATP nan konte kote ou rete a ki pral detèmine si w bezwen sèvis yo e ki pral fè w jwenn kalite transpò ou bezwen an. Anjeneral, yo bay sèvis transpò yo konsa:

- Lè gen yon rezo transpò piblik ki disponib, tankou bis, metwo oswa tren, MATP bay jeton oswa pas, oubyen li ranbouse w pou sa ou te peye pou transpò piblik la si w rete nan yon distans $\frac{1}{4}$ mil ak yon arè nan yon sèvis fiks.
- Si ou menm oswa yon lòt moun gen yon machin ou ka itilize pou ale nan randevou w la, MATP gendwa peye w yon kantite kòb pou chak mil ansanm ak sa ou peye pou pakin nan ak peyaj la, depi ou gen resi ki valab.
- Lè pa gen transpò piblik ki disponib oswa si w pa ka itilize l, MATP ba w transpò nan machin paratranzit, tankou kamyonèt, kamyonèt ki gen yon aparèy pou leve chèz woulant, oswa taksi. Anejeneral, machin sa yo genyen plizyè pasaje epi yo al chèche yo epi depoze yo diferan kote ak nan diferan lè.

Si w bezwen transpò pou ale nan yon randevou medikal oswa nan famasi a, kontakte pwogram MATP lokal ou a pou jwenn plis enfòmasyon, pou aplike pou sèvis yo oswa pou mande yon transpò. W ap jwenn plis enfòmasyon sou MATP nan dosye akèy ou te jwenn nan. W ap jwenn yon lis ki gen tout kowòdone MATP yo pou konte w la isit:

<http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

Epitou, ou ka aplike pou MATP ak lòt sèvis transpò sou sitwèb Find My Ride Apply, ki se yon sitwèb ki pou PennDOT, nan www.apply.findmyride.penndot.pa.gov. Si w se yon patisipan ki rete Philadelphia, tanpri kontakte MATP lokal la dirèkteman pou mande yon sèvis transpò.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

MATP gendwa kontakte **Keystone First CHC** oswa kabinè doktè w pou verifye si randevou medikal ou bezwen transpò pou li a se yon sèvis ki kouvri. **Keystone First CHC** travay avèk MATP pou ede w jwenn transpò. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo pou jwenn plis enfòmasyon nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Keystone First CHC responsab pou transpò nan anbilans ni nan ka ijans ni lè pa gen ijans. Se kapab si w bezwen yon branka pou ale kay doktè w oswa pou lòt rezon ki fè MATP pa kapab ba w transpò. MATP gendwa voye yon referans bay **Keystone First CHC** pou l ba w transpò nan jan de sitiasyon sa yo. Si **Keystone First CHC** pa kapab ba w transpò a, l ap voye referans lan bay Biwo Asistans Konte a pou l ka detèmine si w ka jwenn yon alokasyon pou transpò medikal (Medical Transportation Allowance, MTA). Tanpri rele jesyonè dosye w la pou jwenn plis enfòmasyon sou MTA yo.

Pwogram ki rele Women, Infants, and Children nan

Pwogram Women, Infants, and Children nan (WIC) bay tibebe yo, timoun ki poko gen 5 lane yo ak fi ki ansent yo, ki fèk akouche yo oswa k ap bay tete yo manje ki bon pou sante yo ak sèvis alimantasyon. WIC ede w ak tibebe w manje bon manje. Pou l fè sa, li ba w enfòmasyon sou fason ou ka manje byen epi li ba w kupon manje ou ka itilize pou fè makèt. WIC ede tibebe yo ak timoun pitit yo manje bon manje pou yo kapab grandi an sante. Ou ka mande pwofesyonèl swen matènite w la yon aplikasyon pou WIC nan pwochen vizit ou a oswa ou ka rele nan 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Pou jwenn plis enfòmasyon, ale sou sitwèb WIC la nan www.pawic.com

Kriz ki gen rapò ak vyolans nan fanmi ak prevansyon

Vyolans nan fanmi se yon seri konpòtman kote yon moun eseye gen pouvwa oswa kontwòl sou yon lòt moun nan fanmi an oswa sou moun li gen relasyon entim avè l la.

Genyen anpil diferan kalite vyolans nan fanmi. Men kèk nan yo:

- Abi emosyonèl
- Vyolans fizik
- Suiv yon moun tout kote l ale
- Vyolans seksyèl
- Abi finansye
- Abi nan pawòl
- Abi sou granmoun
- Vyolans sou patnè entim pita nan lavi a
- Abi sou patnè entim
- Vyolans nan fanmi nan kominote LGBTQIA+ la

Genyen anpil diferan ekspresyon yo itilize pou pale sou vyolans nan fanmi an. Kèk nan yo se abi, vuyolans nan domestik, agresyon, vyolans sou patnè entim, vyolans nan fanmi, sou konjwen, nan relasyon oswa sou menaj.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si nenpòt nan sitiyasyon sa yo rive w oswa si l te rive deja, oubyen si w pè patnè w, ou gendwa nan yon relasyon ki gen abi.

Vyolans nan fanmi an se yon krim li ye epi genyen yon seri pwoteksyon legal ki disponib pou ou. Byenke kite yon relasyon ki gen vyolans pa fasil, ou ka jwenn èd.

Ki kote ou ka jwenn èd:

[Liy asistans nasyonal pou vyolans nan fanmi an](#)

1-800-799-7233 (SAFE)
1-800-787-3224 (TTY)

[Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence](#)

Men ki sèvis yo bay moun ki viktim vyolans nan fanmi: entèvansyon pou kriz, konsèy, akonpayman pou ale nan pòs polis, nan randevou medikal ak nan tribinal, akabri ijans tanporè pou viktim yo ak timoun ki sou kont yo. Epitou, yo bay pwogram prevansyon ak edikasyon pou redui risk pou gen vyolans nan fanmi nan kominote a.

1-800-932-4632 (nan Pennsylvania)

Vyolans seksyèl ak kriz ki gen rapò ak vyòl

Vyolans seksyèl se nenpòt kalite kontak seksyèl yon moun pa vle, ansanm ak pawòl oswa aksyon ki gen rapò ak sèks yon moun pa vle. Yon moun gendwa sèvi avèk fòs, menas, manipilasyon oswa pèsyasyon pou komèt yon zak vyolans seksyèl. Vyolans seksyèl se kapab:

- Vyòl
- Agresyon seksyèl
- Ensès
- Agresyon seksyèl sou timoun
- Vyòl sou menaj oswa sou yon konesans
- Manyen oswa pran pati entim yon moun
- Sèksting san pèmision
- Abi rityèl
- Espwatasyon seksyèl komèsyal (pa egzanp pwostitisyon)
- Tizonay seksyèl
- Fawouch kont moun ki fè pati kominote LGBTQIA+ la
- Ekspozisyon pati entim ak voyeris (sitiyasyon kote yon moun gade, fè foto oswa anrejistre yon lòt moun alòske li t ap atann pou kote sa a rete prive)
- Patisipasyon fòse nan pwodiksyon pònografi

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Moun ki siviv vyolans seksyèl yo genyen diferan reyaksyon fizik, mantal oswa emosyonèl akòz eksperyans sa a. Yon moun ki siviv vyolans seksyèl gendwa santi l poukont li, pè, wont, oubyen li ka panse pèsòn pa p kwè l. Byenke sa ka pran tan, yon moun ka geri.

Ki kote ou ka jwenn èd:

Sant pou kriz vyòl Pennsylvania yo sèvi ni adilt ni timoun. Sèvis yo gen ladan yo:

- Konsèy pou sitiwayson kriz ki gratis, ki konfidansyèl e ki disponib 24 sou 24.
- Sèvis pou fanmi, zanmi, patnè oswa konjwen moun ki siviv la.
- Enfòmasyon ak referans pou lòt sèvis nan zòn ou an ak pwogram edikasyon sou prevansyon.

Rele nan **1-888-772-7227** oswa sèvi ak lyen ki anba a pou kontakte sant pou kriz vyòl lokal ou a.

Pennsylvania Coalition to Advance Respect (www.pcar.org/)

Rele liy asistans nasyonal pou agresyon seksyèl la nan 1-800-656-4613 oswa sèvi ak lyen ki anba a pou jwenn plis resous nan men Rape, Abuse, and Incest National Network la (RAINN)

RAINN | Pi gwo òganizasyon k ap goumen kont vyolans seksyèl nan peyi a (rainn.org)

Seksyon 5 – Sèvis ak sipò alontèm (LTSS)

Sèvis ak sipò alontèm (LTSS)

Keystone First CHC kouvri sèvis ak sipò alontèm (LTSS) pou patisipan yo ki pa kapab fè kèk aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a oswa ki gen yon maladi kwonik. LTSS yo gen ladan yo sèvis ki ka fèt nan kominote a ak nan yon mezon retrèt. LTSS yo ede w viv kote ou vle viv la, pa egzanp lakay ou oswa nan yon lòt etablisman rezidansyèl nan kominote a, oubyen nan yon mezon retrèt. Epitou, LTSS yo soutni w kote ou vle travay la.

Pou w kalifye pou LTSS yo, w ap gen pou jwenn yon “detèminasyon kalifikasyon klinik” ki montre ou bezwen jan de sèvis yo bay nan yon mezon retrèt, menm si w jwenn oswa si w te ka jwenn sèvis sa yo lakay ou oswa nan yon lòt etablisman kominotè. Sa rele “kalifye pou yon etablisman swen enfimye pou rezon klinik,” oswa “Nursing Facility Clinically Eligible” (NFCE). Sa vle di se pa tout moun ki ka jwenn LTSS. Se Ajans Zòn nan pou Granmoun Aje yo ki pran yon desizyon sou detèminasyon kalifikasyon klinik la.

Si w resevwa oswa si w pral resevwa LTSS, kowòdonatè sèvis **Keystone First CHC** w la pral rankontre w pou repase bezwen w yo avè w, san wete ki kote ou rete oswa ki kote ou vle rete, ki bezwen ou genyen nan domèn sante fizik ak sante konpòtmantal, si w bezwen yon moun pou pran swen w oswa lòt sipò nan kominote w la. Sa rele yon “evalyasyon bezwen ki konplè.”

Nan kad evalyasyon bezwen ki konplè a, ou pral chwazi yon kowòdonatè sèvis ki pral travay avè w pou kreye yon plan sèvis ki santre sou moun nan (person-centered service plan, PCSP). Plan sa a pral mansyone tout sèvis ou bezwen yo, kit **Keystone First CHC** kouvri yo, kit li pa kouvri yo.

W ap jwenn plis detay sou kowòdinasyon sèvis la, evalyasyon bezwen ki konplè a ak pwosesis planifikasyon ki santre sou moun nan pi ba a.

Kowòdinasyon sèvis

Si w kalifye pou LTSS yo, yon kowòdonatè sèvis pral ede w jwenn tout LTSS ou bezwen yo. **Keystone First CHC** pral ba w yon chwa kowòdonatè sèvis ki disponib ki anplwaye oswa ki gen yon kontra avèk Keystone First CHC. Keystone First CHC pral ba w enfòmasyon sou kowòdonatè sèvis yo ki disponib nan zòn kouvèti asirans nou an, epi li pral ba w yon ti deskripsyon sou konpetans espesyal ak eksperyans travay yo chak. Si w mande sa, w ap gen posiblite pale avèk kowòdonatè sèvis yo nan kad pwosesis seleksyon an. Kowòdonatè sèvis ou a pral travay avè w pou kreye yon PCSP, pou PCSP w la rete ajou epi pou w jwenn tout sèvis ak sipò ki mansyone nan PCSP w la.

Ou ta dwe kontakte kowòdonatè sèvis ou a nan sitiyasyon sa yo:

- Si w pa konprann PCSP w la. Ou ta dwe konnen epi konprann sèvis ak sipò ou pral resevwa yo ansanm ak pwofesyonèl sante ki pral soutni w yo.
- Si w ta renmen chanje PCSP w la.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Si w rankontre kèk pwoblèm avèk nenpòt nan sèvis, sipò oswa pwofesyonèl sante w yo.

Kowòdonatè sèvis ou a pral ede w jwenn LTSS ak lòt sèvis ak sipò medikal, sosyal oswa nan domèn lojman ak edikasyon, ki mansyone nan PCSP w la, kit yo kouvri, kit yo pa kouvri. Kowòdonatè sèvis ou a pral:

- Suiv sèvis ak sipò w yo.
- Ba w enfòmasyon sou:
 - Evalyasyon ki pou fèt yo
 - Pwosesis PCSP a
 - LTSS ki disponib yo
 - Lòt sèvis ki disponib yo, san wete sèvis ki pou fèt anba direksyon patisipan an
 - Dwa ou genyen yo, tankou dwa pou w depoze yon plent oswa yon reklamasyon, ak dwa pou w mande yon odyans san patipri
 - Responsablite w yo nan Community HealthChoices
 - Wòl diferan moun k ap travay pou Community HealthChoices yo jwe
- Ede w nan pwosesis plent lan, reklamasyon an ak odyans san patipri a si w bezwen sa e si w mande sa.
- Kenbe nòt li pran sou preferans ou yo, fòs ou yo ak objektif ou yo pou PCSP a.
- Evalyasyon bezwen w yo yon lòt fwa ankò chak ane oswa pi souvan si sa nesesè.
- Ede w ak ekip planifikasyon ki santre sou moun ou an pou nou chwazi pwofesyonèl ak etablisman sante w yo.
- Fè w sonje sa ou bezwen fè pou w rete kalifye pou Community HealthChoices ak LTSS yo.
- Chèche lòt sèvis ki disponib deyò Community HealthChoices pou satisfè bezwen w yo, pa egzanp atravè Medicare oswa lòt asirans sante ak lòt resous nan kominote a.

Si w pral demenaje nan yon nouvo kay, kowòdonatè sèvis ou a pral veje pou w jwenn oswa pou w kenbe sèvis ak sipò ou bezwen yo pou demenajman w nan nouvo kay la. Sa gen ladan l ede w jwenn epi rete nan yon lojman, aktivite pou ede w viv yon fason ki endepandan, epi ede w sèvi ak resous kominotè ki disponib yo pou w ka rete nan kominote a.

Si w vle yon lòt kowòdonatè sèvis, tanpri rele nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Evalyasyon bezwen ki konplè

Yon evalyasyon bezwen ki konplè se premye bagay ki pou fèt pou w jwenn sèvis ou bezwen yo. Li enpòtan pou w travay avèk **Keystone First CHC** pou fè evalyasyon sa a osito sa posib. Pandan evalyasyon bezwen ki konplè w la, yo pral egzamine sante fizik ou, sante konpòtmantal ou, LTSS ou yo, moun ki pran swen w ak lòt bagay ou bezwen. Epi tou, pandan evalyasyon an, yo pral pale sou preferans ou yo, objektif ou yo, lojman w ak sipò enfòmèl ou genyen yo. Tablo ki anba a montre kilè evalyasyon an pral fèt, selon sitiyasyon w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Sitiyasyon	Delè pou Keystone First CHC fè evalyasyon l lan
Ou NFCE men ou pa resevwa LTSS lè ou fèk enskri nan Keystone First CHC	Nan lespas 5 jou ouvrab apre dat kòmansman an
Ou gen yon PCSP epi ou gentan ap resevwa LTSS	Nan lespas 5 jou ouvrab apre yon redetèminasyon kalifikasyon klinik
Ou menm oswa yon moun ou deziyen oswa yon manm fanmi w mande yon evalyasyon	Nan lespas 15 jou apre demann nan
Dènye evalyasyon bezwen ki konplè a te fèt sa genyen 12 mwa oswa plis	Tout patisipan ki resevwa LTSS yo dwe fè yon evalyasyon bezwen ki konplè chak ane
Ou sibi yon evènman ki dwe deklanche yon evalyasyon (jan sa dekri anba a)	Nan lespas 14 jou apre evènman ki dwe deklanche evalyasyon an oswa anvan sa, selon eta sante ak bezwen patisipan an

Si w resevwa LTSS epi ou sibi youn nan evènman ki dwe deklanche yon evalyasyon ki vin annapre yo, tanpri rele kowòdonatè sèvis ou a pou pran yon randevou pou fè yon nouvo evalyasyon osito sa posib.

- Ou entène lopital, ou antre nan yon lòt etablisman sante (pa egzanp ou soti nan yon lopital pou antre nan yon mezon retrèt) oswa yo ba w egzeyat nan yon lopital.
- Kapasite w pou w pran swen tèt ou vin chanje.
- Gen yon chanjman ki fèt an rapò avèk moun ki pran swen w lan oswa lòt sipò enfòmèl ou genyen yo ki ka lakòz yon chanjman nan sèvis ou bezwen yo.
- Gen yon chanjman ki fèt lakay ou ki ka lakòz yon chanjman nan sèvis ou bezwen yo.
- Gen yon chanjman pèmanan ki fèt nan sante w ki ka lakòz yon chanjman nan sèvis ou bezwen yo.
- Ou fè yon demann oswa yon lòt moun ki reprezante w, yon moun ki pran swen w, yon pwofesyonèl sante w oswa DHS fè yon demann.

Si w pa resevwa LTSS men ou panse ou gendwa kalifye, ou ka mande **Keystone First CHC** yon evalyasyon bezwen ki konplè. Apre ou fin fè evalyasyon bezwen ki konplè a, si rezilta evalyasyon w lan montre ou bezwen LTSS, **Keystone First CHC** pral refere w bay DHS pou pwosesis detèminasyon kalifikasyon klinik la pou konnen si w NFCE. **Keystone First CHC** pa detèmine si gen rezon klinik ki fè w kalifye pou LTSS yo men l ap ede w konprann pwosesis la.

Planifikasyon ki santre sou moun nan

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Aprè evalyasyon bezwen ki konplè w la, kowòdonatè sèvis ou a pral travay avè w pou kreye yon PCSP. Ou pral pran devan pou kreye PCSP w la avèk èd kowòdonatè sèvis ou a.

W ap jwennb kèk enfòmasyon ki enpòtan pou w konnen sou PCSP w la pi ba a:

- Ou pral kreye PCSP w la avèk èd kowòdonatè sèvis ou a ak nenpòt moun ou mande ou vle, tankou moun ki nan fanmi w oswa lòt sipò enfòmèl.
- Ou pral prepare PCSP w la avèk kowòdonatè sèvis ou a nan lespas 30 jou aprè dat premye evalyasyon oswa nouvo evalyasyon bezwen ki konplè a te fèt la.
- Ou menm ak kowòdonatè sèvis ou a pral kreye PCSP w la selon rezilta ki nan evalyasyon bezwen ki konplè ou te fè a, detèminasyon kalifikasyon klinik ou a ak sèvis **Keystone First CHC** kouvri yo pou satisfè bezwen w yo ki poko satisfè.
- PCSP w la pral gen enfòmasyon sou referans ki nesèsè yo pou w jwenn sèvis ak sipò ou bezwen yo.
- Kowòdonatè sèvis ou a pral chèche konnen ki sèvis ki kouvri ki disponib nan rezo a ak deyò rezo a pou pi byen satisfè bezwen w yo kote ou vle pou yo satisfè.

PCSP w la ap pran an konsiderasyon bezwen w yo nan domèn sante fizik, sante konpòtmantal ak LTSS, fòs ou yo, preferans ou yo ak objektif ou yo, ansanm ak rezilta ou espere sèvis yo ap fè w jwenn yo. L ap gen enfòmasyon ki vin annapre yo ladan l:

- Pwoblèm sante w yo, medikaman ou pran yo ak kantite sèvis ki otorize yo, san wete pou konbyen tan yo otorize.
- Pwofesyonèl sante ou te chwazi a (yo) pou bay w sèvis ak sipò ou vle oswa ou bezwen yo.
- Kote ou rete oswa kote ou vle rete epi jwenn LTSS (se kapab lakay ou, yon lòt etablisman rezidansyèl ki nan kominote a oswa yon mezon retrèt). **Keystone First CHC** soutni w pou w ka viv yon fason ki endepandan selon tout sa ki posib e pou w patisipe nan aktivite ki genyen nan kominote w la selon sa ou vle ak sa ou kapab fè.
- Faktè risk ki afekte sante w ak sa ou kapab fè pou redui risk sa yo, tankou prepare yon plan pou w jwenn swen si moun ki sipoze ba w swen an pa fè travay li.
- Bezwen w ak plan w pou jwenn resous kominotè, sèvis ki pa kouvri ak lòt sipò, tankou nenpòt akomodasyon rezonab ki nesèsè.
- Sipò ou bezwen yo pou fè sa ou ta renmen fè lè ou gen tan, tankou pastan ak aktivite nan kominote a.
- Fason **Keystone First CHC** pral travay avèk lòt konpayi asirans oswa sipò ou genyen, tankou Medicare, asirans pou veteran yo ak BH-MCO w la.

Yon fwa ou fin keye PCSP w la, ou menm ak kowòdonatè sèvis ou a pral siyen l, epi kowòdonatè sèvis ou a ap remèt ou yon kopi pou w kenbe l nan dosye w yo. **Keystone First CHC** pral fè pwofesyonèl sante ki pou ba w LTSS yo ki nan PCSP w la konnen yo apwouve pou ba w sèvis ak sipò ki mansyone nan PCSP w la ansanm ak kantite ak kalite sèvis yo ta dwe ba w. Pwofesyonèl sante yo pa kapab ba w sèvis LTSS yo ki nan PCSP w la toutotan yo poko jwenn apwobasyon sa a nan men **Keystone First CHC**.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kowòdonatè sèvis ou a dwe pale avè w konsènan LTSS ou yo omwen yon fwa chak 3 mwa nan telefòn oswa an pèsòn pou verifeye ou byen resevwa LTSS ou yo epi LTSS ou yo pèmèt ou jwenn tout sa ou bezwen. Omwen 2 nan vizit sa yo dwe fèt an pèsòn chak ane.

Ekip planifikasyon ki santre sou moun nan

Pou ede w nan kad pwosesis planifikasyon ki santre sou moun nan, kowòdonatè sèvis ou a pral ede w idantifye kèk moun ki enpòtan ki ta dwe fè pati ekip planifikasyon ki santre sou moun ou an (Person-Centered Planning Team, PCPT). Moun ki nan PCPT w la se kapab zanmi w, fanmi w, pwofesyonèl sante w, moun ki ba w HCBS oswa nenpòt lòt moun ou ta renmen enplike nan planifikasyon sèvis ou yo. Kowòdonatè sèvis ou a pral travay avè w ak moun ki nan PCPT w la pou asire li ou jwenn tout sa ou bezwen.

Deskripsyon sèvis yo

Sèvis adomisil ak nan kominote a

Sèvis adomisil ak nan kominote a (home and community-based services, HCBS) se yon seri sèvis ak sipò ou jwenn lakay ou ak nan kominote a. HCBS yo ede granmoun ki ajè yo ak moun ki andikape yo viv yon fason ki endepandan epi rete lakay yo. Kèk nan sèvis sa yo se èd pou fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a (activities of daily living, ADL) (tankou manje ak benyen) ansanm ak aktivite ki pou ede w fè sa ki pou fèt nan lavi chak jou a (instrumental activities of daily living, IADL) (tankou fè manke ak fè makèt).

Keystone First CHC kouvri HCBS ki vin annapre yo:

- Sèvis pou ede granmoun ajè yo fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a – Sèvis ki fèt lajounen nan yon sant kominote pou bay yon asistans nan domèn swen pèsònèl, bezwen sosyal, alimantasyon ak terapi, pandan 4 èdtan oswa plis chak jou selon yon orè regilye, pou youn oswa plizyè jou chak semèn.
- Teknoloji asistans – Yon atik, yon ekipman oswa yon sistèm ki la pou ogmante oswa pou kenbe kapasite w pou kominike oswa pou fè aktivite pou kont ou selon tout sa ki posib.
- Terapi konpòtmantal – Sèvis pou evalye yon patisipan, pou prepare yon plan tretman/sipò adomisil, pou fòme fanmi an/anplwaye yo pou yo bay yon asistans teknik pou aplike plan an, e pou suiv patisipan an pandan l ap aplike plan an.
- Konsèy sou benefis yo – Konsèy pou konnen si pran yon djòb pral ede w pran swen tèt ou pi byen epi/oswa pèmèt ou jwenn yon benefis finansye nèt.
- Evalyasyon karyè – Analiz ki fèt pou egzamine sa ki enterese w ak talan w yo pou dekouvri ki karyè ou te ka chwazi.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Sèvis pou fè travay ki pou fèt nan kay la – Travay ki pou fèt nan kay la ki mande plis efò fizik, ki pi entansif e ki nesès pou kay la ka toujou fonksyone oswa pou bay yon anviwònman ki pwòp, ki bon pou sante w e ki gen sekirite, lè yon espas ki sal oswa ki manke òganize afekte fason ou ka resevwa sèvis ou yo oswa ogmante chans pou w blese akòz yon risk nan anviwònman an, tankou risk pou w tonbe oswa pou w boule.
- Sèvis terapi reyabilitasyon koyitif – Sèvis pou patisipan yo ki gen yon blesi nan sèvo, tankou konsiltasyon ak yon terape, konsèy kontini ak fòmasyon oswa rapèl pou ede patisipan an fonksyone nan diferan sitiyasyon ki parèt nan lavi reyèl.
- Entegrasyon kominotè – Sèvis akoutèm pou aprann ou ede tèt ou, kominike, fè zanmi ak lòt konpetans ou bezwen pou viv nan kominote a, ki fèt pandan yon evènman ki chanje lavi w, tankou lè ou soti nan yon mezon retrèt, lè ou demenaje nan yon nouvo kominote, lè ou soti lakay paran w yo oswa lè ou sibi lòt chanjman ki mande pou w aprann nouvo konpetans.
- Sèvis tranzisyon kominotè – Depans ki fèt yon sèl fwa, tankou depo garanti pou antre nan yon lojman, depans ki fèt pou yon demenajman e pou achte pwodui pou kay la, lè yon patisipan soti nan yon etablisman pou antre nan pwòp kay li, nan pwòp apatman li oswa nan yon lòt kalite lojman.
- Sèvis konsèy – Konsèy pou ede yon patisipan rezoud konfli ak pwoblèm nan fanmi li, pa egzanp pou ede yon patisipan kreye epi kenbe yon rezo sipò ki pozitif, amelyore relasyon li genyen ak lòt moun oswa amelyore fason li kominike avèk fanmi li oswa avèk lòt moun.
- Devlopman konpetans pwofesyonèl – Eksperyans aprantisaj ak eksperyans pwofesyonèl, san wete travay antanke volontè, kote patisipan an kapab devlope talan l yo ak konpetans li yo pou li kapab jwenn yon djòb ki peye byen.
- Adaptasyon kay – Chanjman fizik ki fèt nan kay patisipan an pou kay la gen plis sekirite e pou pèmèt patisipan an viv lakay li yon fason ki pi endepandan.
- Repa ki livre adomisil – Repa ki tou prepare ki livre pou patisipan ki pa kapab fè manje oswa jwenn repa ki gen bonjan eleman nitritif poukont yo.
- Èd sante adomisil – Sèvis yo doktè preskri ki gen ladan yo swen pèsònèl, tankou pou ede patisipan an benyen, pou suiv eta sante l la e pou ede l mache, sèvi ak ekipman medikal li yo oswa fè egzèsis.
- Fòmasyon pou jwenn travay – Sipò pou ede w aprann yon nouvo travay e pou ede w kenbe yon djòb ki peye. Sa ka gen ladan l ede patisipan an devlope sipò natirèl li yo nan lokal kote l ap travay la epi travay avèk anplwayè yo oswa avèk anplwaye yo, kòlèg travay yo ak kliyan yo pou patisipan an kapab gen yon djòb ki peye.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Sèvis pou ede w jwenn travay – Èd pou ede patisipan an jwenn yon djòb ki koresponn avèk sa li vle, sa li kapab fè ak sa anplwayè a bezwen.
- Transpò ki pa medikal – Tikè, jeton ak ranbousman kilometraj pou ede yon patisipan deplase nan kominote a epi ale nan lòt aktivite.
- Sèvis enfimye – Sèvis yon enfimye anrejistre oswa yon enfimye pratik ki gen lisans bay, depi yon doktè preskri yo, tankou dyagnostik epi trete yon pwoblèm sante, atravè fòmasyon nan domèn sante, konsèy sou sante ak swen espesyalize yon doktè oswa yon dantis preskri.
- Konsiltasyon nitrisyonèl – Sèvis pou ede patisipan an ak yon moun ki pran swen l, kit li peye, kit li pa peye, planifye repa pou satisfè bezwen patisipan an nan domèn nitrisyon e pou l evite manje ki ka ba l pwoblèm.
- Ègoterapi – Sèvis yon ègoterapi bay, depi yon doktè preskri yo, tankou pou evalye konpetans patisipan an genyen yo e pou ede l chanje aktivite ki pou fèt chak jou yo pou patisipan an kapab fè yo.
- Sipò kominotè anba direksyon patisipan an – Sèvis ak sipò pou patisipan ki vle dirije pwòp sèvis yo, anboche pwòp travayè yo epi jere yon bidjè pou sèvis yo jwenn yo nan kad sistèm ki rele Services My Way la. Sa gen ladan l èd pou patisipan an kapab fè aktivite ki pou fèt nan lavo chak jou a, tankou manje, bwè, sèvi ak twalèt la epi fè travay ki pou fèt nan kay la, tankou fè makèt, fè lesiv epi netwaye kay la, ansanm ak èd pou li ka patisipe nan aktivite ki fèt nan kominote a.
- Pwodui ak sèvis anba direksyon patisipan an – Sèvis, ekipman oswa founiti pou patisipan yo ki vle dirije pwòp sèvis yo epi jere yon bidjè pou sèvis yo jwenn yo nan kad sistèm ki rele Services My Way la, pou yo kapab rete an sekirite, pou yo viv lakay yo yon fason ki endepandan e pou yo fè pati kominote yo a.
- Sèvis asistans pèsònèl – Èd pratik pou fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a, tankou manje, benyen, met rad sou ou epi sèvi ak twalèt la.
- Sistèm repons ijans pèsònèl (PERS) – Aparèy elektwonik ki konekte ak telefòn patisipan an e ki pwogram pou voye yon siyal bay yon sant repons ki gen anplwaye ki fòme lè patisipan an peze yon bouton “èd” sou aparèy pòtab la pou jwenn sekou nan ka ijans.
- Eliminasyon bèt ki nuizib – Sèvis pou retire ensèk ak lòt bèt ki nuizib lakay patisipan an, lè bèt sa yo te ka anpeche patisipan an rete nan kominote a akòz yon risk pou sante li ak sekirite li si kay la pa t resevwa yon tretman.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Fizyoterapi – Sèvis yon fizyoterapet bay, depi yon doktè preskri yo, tankou evalyasyon ak tretman yon patisipan pou limite oswa pou evite yon andikap apre yon blesi oswa yon maladi.
- Abilitasyon rezidansyèl – Sèvis ki fèt nan yon etablisman yon pwofesyonèl sante posede oswa jere, kote patisipan an abite, san wete entegrasyon kominotè, asistans lannuit, sèvis asistans pèsònèl pou ede patisipan an fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a tankou benyen, met rad sou li, manje, deplase epi sèvi ak twalèt la, e pou ede l fè aktivite ki pou ede l fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a, tankou fè manje, netwaye kay la epi fè makèt, pou patisipan an kapab gen konpetans ki nesèsè yo pou l viv yon fason ki endepandan, selon tout sa ki posib, e pou l patisipe nan lavi kominote a nètale.
- Repi – Sèvis akoutèm pou soutni yon patisipan lè moun ki pran swen l lan san li pa peye pou sa pa nan zòn nan oswa lè li bezwen yon ti soulajman.
- Ekipman ak founiti medikal espesyalize – Atik ki pèmèt yon patisipan ogmante oswa kenbe kapasite li pou l fè aktivite ki pou fèt nan lavi chak jou a
- Òtofonni – Sèvis yon anplwaye ki espesyalize nan kesyon pale, langaj ak odisyon nan lang ameriken oswa yon patolojis òtofonni ki sètifye bay, depi yon doktè preskri yo, tankou evalye, bay konsèy epi reyabilite yon patisipan ki gen difikilte pou pale.
- Abilitasyon estriktire pandan lajounen – Sèvis ki fèt lajounen nan yon ti gwoup pou prepare yon patisipan pou l viv nan kominote a, tankou sipèvizyon, fòmasyon ak sipò pou l aprann konpetans sosyal.
- Teleswen – 3 sèvis ki sèvi ak teknoloji pou ede yon patisipan viv yon fason ki endepandan selon tout sa ki posib:
 - Sèvis teleswen pou mezire e pou siveye eta sante patisipan an – li sèvi ak teknoloji san fil la oswa ak yon liy telefòn pou ranmase enfòmasyon sou sante, tankou batman kè ak tansyon patisipan an, pou ede yon pwofesyonèl sante suiv eta sante patisipan an, pou ba l edikasyon e pou ba l konsèy.
 - Sèvis teleswen pou siveye aktivite a – li sèvi ak kaptè ki fonksyone 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou siveye e pou suiv woutin patisipan an suiv chak jou yo yon fason ki pasif.
 - Sèvis teleswen pou dispanse e pou siveye medikaman yo – li dispanse medikaman pou patisipan an epi li siveye patisipan an pou konnen si li pran medikaman l yo jan yo te preskri l yo.
- Telesèvis – Se sèvis dirèk yo bay pa mwayen teknoloji adistans. Sèvis dirèk ki vin annapre yo kapab fèt sou fòm telesèvis: Sèvis terapi reyabilitasyon koyitif, sèvis konsèy, konsiltasyon nitrisyonèl, sèvis terapi konpòtmantal ak konsèy sou benefis.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Modifikasyon machin – Chanjman fizik ki fèt nan yon machin oswa nan kamyonèt yon patisipan ki gen bezwen espesyal itilize, menm si se yon manmi fanmi an ki abite avèk patisipan an ki mèt machin nan oswa kamyonèt la oswa si se yon lòt moun ki prensipal moun ki bay patisipan an sipò, nan objektif pou patisipan an kapab itilize machin nan oswa kamyonèt la.

Sipò kominotè anba direksyon patisipan an

Benefis sipò kominotè anba direksyon patisipan an pèmèt yon patisipan chwazi epi jere pwòp travayè swen dirèk li a (direct care worker, DCW). Si w chwazi amboche pwòp DCW pa w la, yo pral rele w (oswa yon moun ou chwazi pou reprezante w) anplwayè anba dwa komen an (Common Law Employer, CLE). CLE a responsab pou anboche, fòm epi sipèviz DCW a. Epitou, CLE a dwe travay avèk konpayi ki bay sèvis jesyon finansye a (Financial Management Services, FMS) pou bagay sa yo fèt:

- Tout dokiman ki nesesè yo ranpli anvan DCW a kòmanse travay li
- DCW a travay sèlman pou kantite èdtan ki otorize sou plan sèvis ki santre sou moun nan (Person-Centered Service Plan, PCSP) ki te prepare pou patisipan an
- DCW a respekte règ sou verifikasyon vizit elektwonik yo (electronic visit verification, EVV) lè li rapòte kantite èdtan li te travay yo
- DCW a ak CLE a itilize sistèm konpayi FMS la pou repase e pou apwouve kantite tan DCW a te travay la

Li enpòtan pou CLE a fè tout travay sa yo pou DCW a ka touche pou kantite tan li te travay la. Se konpayi FMS la ki jere lòt responsablite anplwayè yo konn genyen, tankou peye salè yo epi kenbe dokiman pou taks yo.

Sèvis nan yon mezon retrèt

Keystone First CHC kouvri sèvis nan mezon retrèt. Yon mezon retrèt gen yon lisans pou bay sèvis enfimye oswa sèvis swen alontèm pou satisfè bezwen moun ki rete nan mezon retrèt la ni nan domèn medikal, ni nan lòt domèn. Kèk nan sèvis sa yo se swen enfimye ak reyabilitasyon, èd pou yon seri aktivite tankou met rad sou ou, benyen, sèvi ak twalèt la, manje, fè lesiv ak lòt sèvis ki nesesè regilyèman nan kad yon pwogram swen sante ki planifye.

Si w pa rete nan yon mezon retrèt pou kounye a, anvan ou ka jwenn LTSS nan yon mezon retrèt, DHS ap konsilte doktè w pou detèmine si w kalifye pou yon mezon retrèt pou rezon klinik (nursing facility clinically eligible, NFCE). Konsilte paj **70** nan ti liv sa a pou jwenn yon esplikasyon sou ekspresyon NFCE a. Epitou, ou sipoze jwenn yon otorizasyon alavans nan men **Keystone First CHC** pou jwenn sèvis nan yon mezon retrèt.

Si w rete nan yon mezon retrèt epi ou te enskri nan Community HealthChoices lè sa te kòmanse pou premye fwa, w ap kapab rete nan menm mezon retrèt sa a toutotan ou bezwen

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

sèvis nan yon mezon retrèt. Epitou, ou kapab demenaje nan yon lòt mezon retrèt ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a oswa ou kapab kontakte yon espesyalis enskripsyon nan 844-824-3655 pou konnen ki lòt plan ak mezon retrèt ki disponib nan rezo Community HealthChoices la.

Si w rete nan yon mezon retrèt epi ou te enskri nan Community HealthChoices apre sa te kòmanse pou premye fwa, se pou w ale nan yon mezon retrèt ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a oswa se pou w mande **Keystone First CHC** apwouve w pou w rete nan yon mezon retrèt ki deyò rezo a. Epitou, ou kapab kontakte yon espesyalis enskripsyon nan 844-824-3655 pou konnen ki lòt plan ak mezon retrèt ki disponib nan rezo Community HealthChoices la.

Si w pa t rete nan yon mezon retrèt lè ou te enskri nan Community HealthChoices pou premye fwa, men ou bezwen sèvis nan yon mezon retrèt kounye a, se pou w ale nan yon mezon retrèt ki fè pati rezo **Keystone First CHC** a. Epitou, ou kapab kontakte yon espesyalis enskripsyon pou konnen ki lòt plan ak mezon retrèt ki disponib nan rezo Community HealthChoices la.

Peman pasyan an pou sèvis nan yon mezon retrèt

Si w rete nan yon mezon retrèt oswa si w gen pou ale nan yon mezon retrèt pou yon ti tan apre yon maladi oswa yon blesi, ou ka gen pou peye pati pa w la nan sa swen w yo koute chak mwa. Montan sa a rele “peman pasyan” an.

Lè ou aplike pou asistans medikal la pou jwenn swen nan yon mezon retrèt, CAO a decide ki montan w ap gen pou peye nan sa swen w yo koute selon revni w ak depans ou yo. Si w gen kesyon, tanpri rele CAO w la nan nimewo telefòn ki nan paj **11** nan ti liv sa a, oubyen kowòdonatè sèvis ou a pral travay avè w pou ede w konprann pati ou gen pou peye a nan sa swen w yo koute.

Pwogram omboudsmann Eta a

Se Depatman pou Granmoun Aje Pennsylvania a ki jere pwograsman omboudsmann nan. Omboudsmann yo jere plent yo ak lòt pwoblèm pou moun ki rete nan etablisman swen alontèm, tankou mezon retrèt, rezidans pou moun ki bezwen asistans ak mezon swen pèsònèl. Epitou, omboudsmann yo bay enfòmasyon sou dwa rezidan yo genyen yo selon lwa federal yo ak lwa Eta yo.

Si w vle kontakte pwogram omboudsmann nan, ou ka rele Depatman pou Granmoun Aje Pennsylvania a nan 717-783-8975 oswa ou ka ale sou sitwèb la nan adrès www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx

Sèvis LTSS etandi

Sèvis an ranplasman (ILOS)

Ti liv pou patisipan **Keystone First Community HealthChoices** yo pou 2026

Sèvis an ranplasman yo (In Lieu of Services, ILOS) se sèvis ki entadi pou patisipan **Keystone First CHC** yo ki kalifye pou yon etablisman swen enfimye pou rezon klinik (Nursing Facility Clinically Eligible, NFCE) . ILOS yo se yon lòt opsyon ki ka ranplase sèvis ou ka jwenn nan yon etablisman swen enfimye. Nan ka sa a, sèvis nan rezidans pou moun ki bezwen asistans yo (assisted living residence, ALR) ka ranplase sèvis nan yon etablisman swen enfimye.

Kounye a, patisipan **Keystone First CHC** yo ki kalifye pou sèvis nan yon etablisman swen enfimye ka kalifye pou jwenn sèvis nan yon rezidans pou moun ki bezwen asistans antanke ILOS. Men ki patisipan **Keystone First CHC** ki kalifye, oswa ki NFCE:

1. Patisipan yo ki pral kite yon etablisman swen enfimye.
2. Patisipan yo ki nan kominote a e ki gen risk pou yo plase yo nan yon mezon retrèt.

ILOS yo fakiltatif. Patisipan ki kalifye yo ka chwazi jwenn sèvis nan etablisman swen enfimye ki kouvri, men yo pa oblije aksepte ILOS yo. Patisipan yo gen dwa pou yo pran desizyon sou swen sante yo e pou yo chwazi ki kalite swen ki pi bon pou yo.

Pwosesis otorizasyon alavans lan

- Patisipan ki kalifye yo bezwen pou kowòdonatè sèvis yo a fè yon evalyasyon bezwen ki konplè.
- Depatman jesyon itilizasyon **Keystone First CHC** a pral:
 - Aplike kritè pou nivo sèvis yo nan rezilta evalyasyon bezwen ki konplè a.
 - Detèmine nivo sèvis ki nesèse pou rezon medikal la selon kritè patisipan an ranpli yo. Men ki nivo sèvis ki genyen pou ILOS yo:
 - Nivo lavi esansyèl
 - Nivo lavi ranfòse
 - Swen pou bay memwa a sipò
- Si **Keystone First CHC** pa apwouve demann otorizasyon alavans lan, w ap resevwa yon lèt ki fè w konnen ki desizyon nou te pran. Si w pa dakò avèk desizyon nou te pran an, lèt la ap esplike w kijan ou ka depoze yon plent oswa yon reklamasyon bay **Keystone First CHC**.
- Bezwen yo ak sèvis yo dwe ajoute nan PCSP patisipan an.
- Plan sipò rezidans pou moun ki bezwen asistans lan dwe montre kijan bezwen sa yo pral satisfè pa mwayen ILOS yo.

Lòt egzijans

- Patisipan **Keystone First CHC** yo dwe peye ALR la dirèkteman pou chanm yo ak manje yo.
- Se pou w jwenn sèvis ALR yo nan men pwofesyonèl oswa etablisman sante ki:
 - Jwenn apwobasyon Depatman Sèvis Sosyal Pennsylvania a.
 - Fè pati rezo **Keystone First CHC** a.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Ale sou **www.keystonefirstchc.com** pou konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante a. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou l ede w.

Si w gen kesyon oswa si w bezwen plis enfòmasyon, pale sou sa avèk kowòdonatè sèvis ou a. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo

Lwa federal yo egzije pou DHS jwenn yon ranbousman pou yon pati nan depans ki fèt nan kad asistans medikal la pou kèk sèvis moun ki genyen 55 lane oswa plis yo te resevwa. Sa rele “rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo.” DHS rekipere kòb sa a nan byen moun nan kite yo apre li mouri, men li pa pran kòb sa a pandan moun nan toujou ap resevwa sèvis.

Pou patisipan Community HealthChoices yo, rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo aplike nan montan DHS te peye bay **Keystone First CHC** pou sèvis ki vin annapre yo:

- Sèvis nan yon mezon retrèt
- Sèvis adomisil ak nan kominote a
- Swen lopital ak medikaman sou preskripsyon moun nan te jwenn pandan li te nan yon mezon retrèt oswa pandan li t ap resevwa HCBS

Biwo Asistans Konte w la kapab reponn kesyon ou ka genyen yo sou rekiperasyon kòb nan byen yon moun mouri kite yo. Tanpri konsilte paj **11** nan ti liv sa a pou jwenn nimewo telefòn CAO a.

Seksyon 6 –

Enstriksyon medikal alavans

Enstriksyon medikal alavans

Genyen 2 kalite enstriksyon medikal alavans: testaman devi yo ak pwokirasyon pou swen sante yo. Dokiman sa yo la pou yo respekte sa ou vle si w pa kapab pran desizyon oswa pale pou tèt ou. Si w genyen yon testaman devi oswa yon pwokirasyon pou swen sante, ou ta dwe remèt yon kopi bay PCP w, lòt pwofesyonèl sante w yo, yon moun nan fanmi w oswa yon zanmi ou fè konfyans pou yo ka konnen sa ou vle.

Si lwa ki gen rapò ak enstriksyon medikal alavans yo ta vin chanje, **Keystone First CHC** ap fè w konn sa alekri 90 jou anvan chanjman an. Si w vle jwenn enfòmasyon sou règleman **Keystone First CHC** tabli yo sou enstriksyon medikal alavans yo, san wete pou jwenn enfòmasyon alekri ak/oswa règleman yo, rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First CHC** a nan **www.keystonefirstchc.com**.

Testaman devi

Yon testaman devi se yon dokiman ou kreye. Li fè konnen ki swen medikal ou vle ak ki swen medikal ou pa vle si w pa kapab fè doktè w oswa yon lòt pwofesyonèl sante konnen ki kalite swen ou vle. Doktè w dwe gen yon kopi epi li dwe detèmine ou pa kapab pran desizyon pou tèt ou pou l ka sèvi ak testaman devi w la. Ou kapab revoke oswa chanje yon testaman devi nenpòt ki lè.

Dokiman pwokirasyon pou swen sante

Yon dokiman pwokirasyon pou swen sante konn rele Durable Power of Attorney ann anglè. Yon dokiman pwokirasyon pou swen sante se yon dokiman kote ou otorize yon lòt moun pou l pran desizyon sou tretman medikal pou ou si sitiyasyon fizik ou oswa mantal ou anpeche w pran desizyon sa yo pou tèt ou. Epiou, li dwe presize ki sitiyasyon k ap fè pwokirasyon an antre anvigè. Ou kapab jwenn èd yon avoka pou kreye yon dokiman pwokirasyon pou swen sante, men sa pa obligatwa. Ou ka kontakte **Keystone First CHC** pou jwenn plis enfòmasyon oswa pou l fè w konnen ki resous ki disponib nan zòn ou an.

Kisa pou w fè si yon pwofesyonèl sante pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo

Pwofesyonèl sante yo pa oblije respekte enstriksyon medikal alavans ou yo si konsyans yo pa pèmèt yo fè sa. Si PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante pa vle respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, **Keystone First CHC** ap ede w jwenn yon pwofesyonèl sante k ap respekte sa ou vle. Tanpri rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** si w bezwen èd pou jwenn yon lòt pwofesyonèl sante.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si yon pwofesyonèl sante pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, ou kapab depoze yon plent. Tanpri konsilte paj **89** nan seksyon 8 nan ti liv sa a sou plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo pou jwenn enfòmasyon sou fason ou kapab depoze yon plent, oubyen rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**.

Seksyon 7 – Sèvis sante konpòtmantal

Swen sante konpòtmantal

Sèvis sante konpòtmantal yo gen ladan yo sèvis sante mantal ak sèvis pou twoub abi sibstans (substance use disorder, SUD). Sèvis sa yo disponib atravè òganizasyon swen jere pou sante konpòtmantal yo (behavioral health managed care organizations, BH-MCO) ki anba sipèvizyon Biwo pou Sèvis Sante Mantal ak Sèvis pou Abi Sibstans la (Office of Mental Health and Substance Abuse Services, OMHSAS) nan Depatman Sèvis Sosyal la.

W ap jwenn kowòdone BH-MCO yo anba a.

Bucks **1-877-769-9784**

Chester **1-866-622-4228**

Delaware **1-833-577-2682**

Montgomery **1-877-769-9782**

Philadelphia **1-888-545-2600**

Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou patisipan yo nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** pou jwenn kowòdone BH-MCO w la.

Ou ka rele BH-MCO w la nan nimewo gratis li a 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Ou pa bezwen pou PCP w refere w pou jwenn sèvis sante konpòtmantal, men PCP w pral travay avèk BH-MCO w la ak pwofesyonèl sante konpòtmantal ou yo pou fè w jwenn swen ou bezwen yo. Ou ta dwe fè PCP w konnen si w gen yon pwoblèm sante mantal oswa yon pwoblèm ki gen rapò ak dwòg oswa alkòl.

Sèvis ki vin annapre yo kouvri:

- Sèvis sipò pou klozapin (Clozaril)
- Sèvis detoksifikasyon pou pwoblèm dwòg ak alkòl pou pasyan ki entène lopital (pou adolesan ak adilt)
- Sèvis reyabilitasyon pou pwoblèm dwòg ak alkòl pou pasyan ki entène lopital (pou adolesan ak adilt)
- Sèvis pou pwoblèm dwòg ak alkòl pou pasyan ki pa entène
- Sèvis mentnans metadòn pou pwoblèm dwòg ak alkòl
- Sèvis sante mantal nan fanmi
- Analiz nan laboratwa (lè yo gen rapò ak yon dyagnostik sante konpòtmantal epi se yon pwofesyonèl sante konpòtmantal ki preskri yo)
- Sèvis entèvansyon pou kriz sante mantal
- Ospitalizasyon pou sante mantal
- Sèvis sante mantal pou pasyan ki pa entène
- Sèvis ospitalizasyon pasyèl pou sante mantal

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Sèvis sipò nan men moun ki nan menm sitiyasyon
- Sèvis jesyon dosye sible

Si w gen kesyon sou nenpòt nan sèvis sa yo oswa pou jwenn transpò pou ale nan randevou w yo, kontakte BH-MCO w la.

Si w Medicare, se plan Medicare w la ki prensipal òganizasyon ki peye pou pifò sèvis sante konpòtmantal ou jwenn antanke pasyan ki entène oswa ki pa entène. Tanpri konsilte plan Medicare w la si w vle jwenn enfòmasyon sou sèvis ki kouvri yo, limit yo, ko-peman yo ak otorizasyon alavans/referans ki nesesè yo nan kouvèti asirans Medicare a.

Seksyon 8 –

Plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo

Plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo

Si w pa satisfè oswa ou pa dakò ak yon bagay yon pwofesyonèl sante oswa **Keystone First CHC** te fè, ou kapab di **Keystone First CHC** oswa Depatman Sèvis Sosyal la ou pa satisfè oswa ou pa dakò ak sa pwofesyonèl sante a oswa **Keystone First CHC** te fè a. Seksyon sa a esplike sa ou kapab fè ak sa k pral rive.

Plent

Kisa yon plent ye?

Yon plent se lè ou di **Keystone First CHC** ou pa satisfè avèk **Keystone First CHC** oswa avèk pwofesyonèl sante w, oswa ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First CHC** te pran.

Men pou ki bagay ou kapab depoze yon plent:

- Ou pa satisfè ak swen ou te resevwa yo.
- Ou pa kapab jwenn sèvis oswa atik ou vle a paske li pa kouvri.
- Ou pa t jwenn sèvis **Keystone First CHC** te apwouve yo.
- Yo te refize yon demann kote ou te di ou pa dakò ak yon desizyon kòmkiwa ou gen pou peye pwofesyonèl sante w la.

Plent premye nivo

Kisa pou m fè si m gen yon plent?

Pou depoze yon plent premye nivo:

- Rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi fè **Keystone First CHC** konnen ki plent ou genyen, oswa
- Ekri plent ou an epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs, nan faks oswa pa mwayen elektwonik, sètadi nan yon imèl sekirize oswa sou yon pòtay wèb ki sekirize, si metòd sa a disponib, oswa
- Si w te resevwa yon avi nan men **Keystone First CHC** ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran epi avi a gen yon fòm plent/reklamasyon ki mache avè l, ranpli fòm nan epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs oswa nan faks.

Men adrès ak nimewo faks **Keystone First CHC** pou plent yo:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Nimewo faks: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Pwofesyonèl sante w la ka depoze yon plent pou ou si w ba li konsantman w pou l fè sa alekri.

Kilè mwen ta dwe depoze yon plent premye nivo?

Kèk plent gen yon delè pou w depoze yo. Se pou w depoze yon plent nan lespas **60 jou apre ou resevwa yon avi** ki fè w konnen

- **Keystone First CHC** te deside ou pa kapab jwenn yon sèvis oswa yon atik ou vle paske li pa kouvri.
- **Keystone First CHC** pa p peye yon pwofesyonèl sante pou yon sèvis oswa yon atik ou te resevwa.
- **Keystone First CHC** pa t fè w konnen ki desizyon li te pran sou yon plent oswa yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First CHC** nan lespas **30 jou** apre **Keystone First CHC** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.
- **Keystone First CHC** te refize yon demann ou te fè kote ou di ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First CHC** te pran kòmkiwa ou gen pou peye pwofesyonèl sante w la.

Se pou w depoze yon plent **nan lespas 60 jou apre dat ou te sipoze jwenn sèvis la oswa atik la** si w pa t jwenn sèvis la oswa atik la. W ap jwenn delè ou te sipoze jwenn sèvis la oswa atik la anba a:

Randevou pou yon nouvo patisipan pou yon premye egzamen...	N ap pran yon randevou pou ou...
patisipan ki gen VIH/SIDA yo	avèk PCP w oswa yon espesyalis nan lespas 7 jou apre ou vin yon patisipan Keystone First CHC , sof si w deja gen yon PCP oswa yon espesyalis k ap trete w.
patisipan ki touche reveni sekirite siplemantè a (Supplemental Security Income, SSI)	avèk PCP w oswa yon espesyalis nan lespas 45 jou apre ou vin yon patisipan Keystone First CHC , sof si w deja gen yon PCP oswa yon espesyalis k ap trete w.
tout lòt patisipan yo	avèk PCP w nan lespas 3 semèn apre ou vin yon patisipan Keystone First CHC .
Patisipan ki ansent yo:	N ap pran randevou pou ou ...

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

patisipan ki ansent yo nan premye trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 10 jou ouvrab apre Keystone First CHC aprann ou ansent.
patisipan ki ansent yo nan dezyèm trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 5 jou ouvrab apre Keystone First CHC aprann ou ansent.
patisipan ki ansent yo nan twazyèm trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 4 jou ouvrab apre Keystone First CHC aprann ou ansent.
patisipan ki ansent yo ki gen yon gwosès ki gen gwo risk	avèk OB/GYN ou nan lespas 24 èdtan apre Keystone First CHC aprann ou ansent.
Yon randevou avèk...	Ou dwe jwenn yon randevou
Yon PCP	
pwoblèm medikal ki ijan	nan lespas 24 èdtan.
randevou woutin	nan lespas 10 jou ouvrab.
evalyasyon sante/egzamen fizik jeneral.	nan lespas 3 semèn.
Yon espesyalis (lè se PCP w ki refere w)	
pwoblèm medikal ki ijan	nan lespas 24 èdtan apre yo refere w la.
randevou woutin ak youn nan espesyalis sa yo: • Otolarengoloji • Dèmatoloji • Dantis • Chiriji òtopedik	nan lespas 15 jou ouvrab apre yo refere w la.
randevou woutin avèk lòt espesyalis	nan lespas 10 jou ouvrab apre yo refere w la.

Ou kapab depoze **tout lòt plent yo nenpòt ki lè.**

Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent premye nivo?

Aprè ou depoze plent ou an, w ap resevwa yon lèt nan men **Keystone First CHC** k ap fè w konnen **Keystone First CHC** te resevwa plent ou an e k ap esplike w pwosesis egzamen plent premye nivo a.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Ou gen posiblité mande **Keystone First CHC** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First CHC** genyen konsènan pwoblèm ou te depoze plent ou pou li a, san sa pa koute w anyen. Epitou, ou ka voye nenpòt enfòmasyon ou genyen konsènan plent ou bay **Keystone First CHC**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen plent lan si w vle. **Keystone First CHC** pral fè w konnen ki kote, nan ki dat ak a ki lè egzamen plent lan pral fèt omwen 10 jou anvan jou egzamen plent lan. Ou gendwa asiste egzamen plent lan an pèsòn, nan telefòn oswa pa mwayen videyokonferans. Si w deside pa asiste egzamen plent lan, sa pa p afekte desizyon an.

Yon komite pral reyini pou pran yon desizyon sou plent ou an. Komite sa a genyen 1 oswa plizyè anplwaye **Keystone First CHC** ki pa t enplike ni ki pa travay pou yon moun ki te enplike nan pwoblèm ou te depoze plent ou pou li a. Si plent lan konsène yon pwoblèm klinik, yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans nan men espesyalite ak sèvis la ap fè pati komite a. **Keystone First CHC** pral voye yon avi ba w pa lapòs nan lespas **30** jou apre dat ou te depoze plent premye nivo w la pou fè w konnen ki desizyon li pran konsènan plent premye nivo w la. Epitou, avi a ap esplike w sa ou kapab fè si w pa satisfè ak desizyon an.

Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis plent lan, konsilte paj **102**.

Sa pou w fè pou kontinye resevwa sèvis yo:

Si w t ap resevwa yon sèvis oswa yon atik yo vin redui, chanje oswa refize, lèfini ou rele pou depoze yon plent, oswa ou voye yon faks, yon lèt ki gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l pa lapòs oswa yon mesaj elektwonik pa mwayen yon imèl sekirize oswa sou yon pòtay wèb ki sekirize (si metòd sa a disponib), oswa ou remèt li an pèsòn nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen sèvis oswa atik ou t ap resevwa a pa kouvri pou ou, w ap kontinye jwenn sèvis la oswa atik la jiskaske nou pran yon desizyon.

Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran an?

Ou gen posiblité mande yon egzamen plent ekstèn, yon odyans san patipri, oswa yon egzamen plent ekstèn ansanm ak yon odyans san patipri, si plent lan konsène youn nan bagay sa yo:

- **Keystone First CHC** te deside ou pa kapab jwenn yon sèvis oswa yon atik ou vle paske li pa kouvri.
- **Keystone First CHC** te deside pa peye yon pwofesyonèl sante pou yon sèvis oswa yon atik ou te resevwa.
- **Keystone First CHC** pa t pran okenn desizyon sou yon plent oswa yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First CHC** nan lespas **30** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

- Ou pa t resevwa yon sèvis oswa yon atik nan delè ou te sipoze resevwa l la.
- **Keystone First CHC** te deside refize yon demann ou te fè kote ou di ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First CHC** te pran kòmkiwa ou gen pou peye pwofesyonèl sante w la.

Pou tout lòt plent yo, ou kapab depoze yon plent dezyèm nivo nan lespas 45 jou apre dat ou te resevwa avi ki enfòmè w sou desizyon konsènan plent lan.

Se pou w ekri Depatman Asirans Pennsylvania a pou mande yon egzamen plent ekstèn nan lespas **15 jou apre dat ou te resevwa avi sou desizyon sou plent premye nivo a.**

Si w vle mande yon egzamen ekstèn pou plent ou an, voye demann ou nan kowòdone sa yo:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals
Room 1311, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Faks: 717-787-8585

oswa

Ale nan paj “Depoze yon plent” sou
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Si w bezwen èd pou depoze demann egzamen ekstèn ou an, rele Depatman Asirans Pennsylvania a nan 1-877-881-6388

Se pou w mande yon odyans san patipri nan lespas **120 jou apre dat yo te voye avi** ki enfòmè w sou desizyon konsènan plent lan.

Pou jwenn enfòmasyon sou odyans san patipri yo, tanpri konsilte paj **103**.
Pou jwenn enfòmasyon sou egzamen plent ekstèn yo, tanpri konsilte paj **95**.
Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis plent lan, konsilte paj **102**.

Plent dezyèm nivo

Kisa pou m fè si m vle depoze yon plent dezyèm nivo?

Pou depoze yon plent dezyèm nivo:

- Rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi fè **Keystone First CHC** konnen ou gen yon plent dezyèm nivo, oswa

Ti liv pou patisipan **Keystone First Community HealthChoices** yo pou 2026

- Ekri plent dezyèm nivo w la epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs, nan faks oswa pa mwayen elektwonik, sètadi nan yon imèl sekirize oswa sou yon pòtay wèb ki sekirize, si metòd sa a disponib, oswa
- Ranpli fòm demann plent ki mache ak avi sou desizyon konsènan plent ou te resevwa a epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs oswa nan faks.

Men adrès ak nimewo faks **Keystone First CHC** pou plent dezyèm nivo yo:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Nimewo faks: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent dezyèm nivo?

Apre ou depoze plent dezyèm nivo w la, w ap resevwa yon lèt nan men **Keystone First CHC** k ap fè w konnen **Keystone First CHC** te resevwa plent ou an e k ap esplike w pwosesis egzamen plent dezyèm nivo a.

Ou gen posiblite mande **Keystone First CHC** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First CHC** genyen konsènan pwoblèm ou te depoze plent ou pou li a, san sa pa koute w anyen. Epi tou, ou ka voye nenpòt enfòmasyon ou genyen konsènan plent ou bay **Keystone First CHC**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen plent lan si w vle. **Keystone First CHC** pral fè w konnen ki kote, nan ki dat ak a ki lè egzamen plent lan pral fèt omwen 15 jou anvan egzamen plent lan. Ou gendwa asiste egzamen plent lan an pèsòn, nan telefòn oswa pa mwayen videyokonferans. Si w deside pa asiste egzamen plent lan, sa pa p afekte desizyon an.

Yon komite ki gen 3 moun oswa plis pral pran yon desizyon sou plent dezyèm nivo w la. Omwen youn nan moun sa yo pa travay pou **Keystone First CHC**. Manm pèsònèl **Keystone First CHC** ki fè pati komite a pa t enplike ni yo pa travay pou yon moun ki te enplike nan pwoblèm ou depoze plent ou pou li a. Si plent lan konsène yon pwoblèm klinik, yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans nan men espesyalite ak sèvis la ap fè pati komite a. **Keystone First CHC** pral voye yon avi ba w pa lapòs nan lespas **45** jou apre dat li te resevwa plent dezyèm nivo w la pou fè w konnen ki desizyon li pran konsènan plent dezyèm nivo w la. Epi tou, lèt la ap esplike w sa ou kapab fè si w pa satisfè ak desizyon an.

Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis plent lan, konsilte paj 102 .
--

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran pou plent dezyèm nivo mwen an?

Ou gen posiblite mande yon egzamen ekstèn nan men Biwo pou Swen Jere a, ki fè pati Depatman Asirans Pennsylvania a.

Se pou w mande yon egzamen ekstèn **nan lespas 15 jou apre dat ou te resevwa avi sou desizyon konsènan plent dezyèm nivo a.**

Egzamen plent ekstèn

Kijan pou m mande yon egzamen plent ekstèn?

Se pou w voye demann egzamen ekstèn sou plent ou an alekri nan kowòdone sa yo:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration, and Appeals
1311 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Faks: 717-787-8585

Epitou, ou ka ale sou paj “Depoze yon plent” lan nan adrès:

<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx> Si w bezwen èd pou depoze demann egzamen ekstèn ou an, rele Depatman Asirans Pennsylvania a nan 1-877-881-6388.

Si w mande l sa, Depatman Asirans Pennsylvania a ap ede w ekri plent ou.

Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen plent ekstèn?

Depatman Asirans Pennsylvania a pral jwenn dosye w nan men **Keystone First CHC**. Ou kapab voye nenpòt enfòmasyon ba li pou ede l fè egzamen ekstèn nan sou plent ou an.

Ou ka mande yon avoka oswa yon lòt moun, tankou reprezantan pèsònèl ou, reprezante w pandan egzamen ekstèn nan.

Yon fwa yo pran yon desizyon, y ap voye yon lèt ba w pou fè w konnen ki desizyon yo te pran. Lèt la ap fè w konnen sou ki rezon desizyon an chita ak sa ou kapab fè si w pa satisfè ak desizyon an.

Sa pou w fè pou kontinye resevwa sèvis yo:

Si w t ap resevwa yon sèvis oswa yon atik yo vin redui, chanje oswa refize, lèfini ou ta renmen kontinye jwenn sèvis ou yo, se pou w voye yon demann egzamen ekstèn pou plent ou an oswa yon demann odyans san patipri ki gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l pa lapòs, se pou w fakse l oswa se pou w voye l pa mwayen elektwonik sou pòtay wèb sèvis konsomatè (CSO) Pennsylvania a nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First CHC** te pran yon desizyon sou yon plent premye nivo kòmkiwa ou pa kapab jwenn sèvis oswa atik ou t ap resevwa a paske li pa kouvri pou ou, konsa w ap ka kontinye jwenn sèvis la oswa atik la jiskaske yo pran yon desizyon. Si w ap mande ni yon egzamen plent ekstèn ni yon odyans san patipri, se pou w mande ni egzamen plent ekstèn nan ni odyans san patipri a nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran sou plent premye nivo w la. Si w tann jiskaske ou resevwa yon desizyon sou plent ekstèn ou pou mande yon odyans san patipri, ou pa p kontinye resevwa sèvis ou yo.

REKLAMASYON

Kisa yon reklamasyon ye?

Lè **Keystone First CHC** refize, redui oswa apwouve yon sèvis oswa yon atik ki pa menm ak sèvis oswa ak atik ou te mande a paske li pa nesesè pou rezon medikal, w ap jwenn yon avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran.

Yon reklamasyon se lè ou di **Keystone First CHC** ou pa dakò avèk desizyon **Keystone First CHC** te pran an.

Kisa pou m fè si m gen yon reklamasyon?

Pou depoze yon reklamasyon:

- Rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi fè **Keystone First CHC** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs, nan faks oswa pa mwayen elektwonik, sètadi nan yon imèl sekirize oswa sou yon pòtay wèb ki sekirize, si metòd sa a disponib, oswa
- Ranpli fòm demann plent/reklamasyon ki mache ak avi sou refi ou te resevwa nan men **Keystone First CHC** a epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs oswa nan faks.

Men adrès ak nimewo faks **Keystone First CHC** pou reklamasyon yo:

Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Nimewo faks: 1-855-332-0141
pamemberappeals@amerihealthcaritas.com

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Pwofesyonèl sante w la ka depoze yon reklamasyon pou ou si w ba li konsantman w pou l fè sa alekri. Si pwofesyonèl sante w depoze yon reklamasyon pou ou, ou pa kapab depoze yon reklamasyon apa.

Kilè mwen ta dwe depoze yon reklamasyon?

Se pou w depoze yon reklamasyon nan lespas **60 jou apre dat ki sou avi** ki fè w konnen yo te refize, redui oswa apwouve yon sèvis oswa yon atik ki pa menm ak sa ou te mande a.

Kisa k ap rive apre mwen depoze yon reklamasyon?

Apre ou depoze reklamasyon w lan, w ap resevwa yon lèt nan men **Keystone First CHC** k ap fè w konnen **Keystone First CHC** te resevwa reklamasyon w lan e k ap esplike w pwosesis egzamen reklamasyon an.

Ou menm oswa reprezantan w gen posiblite mande **Keystone First CHC** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First CHC** te itilize pou pran yon desizyon konsènan reklamasyon ou te depoze a, san sa pa koute w anyen. Epitou, ou ka voye nenpòt enfòmasyon ou genyen konsènan reklamasyon w bay **Keystone First CHC**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen reklamasyon an si w vle. **Keystone First CHC** pral fè w konnen ki kote, nan ki dat ak a ki lè egzamen reklamasyon an pral fèt omwen 10 jou anvan jou egzamen reklamasyon an. Ou gendwa asiste egzamen reklamasyon an an pèsòn, nan telefòn oswa pa mwayen videyokonferans. Si w deside pa asiste egzamen reklamasyon an, sa pa p afekte desizyon an.

Yon komite 3 oswa plis moun, ki gen ladan l yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans nan menm espesyalite oswa nan yon espesyalite ki sanble ak sèvis la, pral reyini pou pran yon desizyon konsènan reklamasyon w lan. Manm pèsònèl **Keystone First CHC** ki fè pati komite a pa t enplike ni yo pa travay pou yon moun ki te enplike nan pwoblèm ou depoze reklamasyon w pou li a. **Keystone First CHC** pral voye yon avi ba w pa lapòs nan lespas **30** jou apre dat li te resevwa reklamasyon w lan pou fè w konnen ki desizyon li pran konsènan reklamasyon w lan. Epitou, avi a ap esplike w sa ou kapab fè si w pa satisfè ak desizyon an.

Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis reklamasyon an, konsilte paj **102**.

Sa pou w fè pou kontinye resevwa sèvis yo:

Si w t ap resevwa yon sèvis oswa yon atik yo vin redui, chanje oswa refize, lèfini ou rele pou depoze yon reklamasyonnt, oswa ou voye yon faks, yon lèt ki gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l pa lapòs oswa yon mesaj elektwonik pa mwayen yon imèl sekirize oswa sou yon pòtay wèb ki sekirize (si metòd sa a disponib), oswa ou remèt li an pèsòn nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen sèvis oswa atik ou t ap resevwa a vin redui, chanje oswa refize, w ap kontinye jwenn sèvis la oswa atik la jiskaske nou pran yon desizyon.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon Keystone First CHC te pran an?

Ou ka mande yon egzamen reklamasyon ekstèn oswa yon odyans san patipri, oubyen ou ka mande ni yon egzamen reklamasyon ekstèn ni yon odyans san patipri. Yon egzamen reklamasyon ekstèn se lè yon doktè ki pa travay pou **Keystone First CHC** egzamine dosye a.

Se pou w mande yon egzamen reklamasyon ekstèn **nan lespas 15 jou apre dat ou te resevwa avi sou desizyon konsènan reklamasyon an.**

Se pou w mande yon odyans san patipri nan men Depatman Sèvis Sosyal la nan lespas **120 jou apre dat yo te voye avi** ki enfòmè w sou desizyon konsènan reklamasyon an.

Pou jwenn enfòmasyon sou odyans san patipri yo, tanpri konsilte paj **103**.
Pou jwenn enfòmasyon sou egzamen reklamasyon ekstèn yo, tanpri gade anba a.
Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis reklamasyon an, konsilte paj **102**.

Egzamen reklamasyon ekstèn

Kijan pou m mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?

Pou mande yon egzamen ekstèn reklamasyon ekstèn:

- Rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi fè **Keystone First CHC** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs nan:
Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Keystone First CHC pral voye demann egzamen reklamasyon ekstèn ou an bay Depatman Asirans Pennsylvania a.

Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?

Keystone First CHC pral voye dosye reklamasyon w lan bay egzaminatè a. Ou kapab bay lòt enfòmasyon pou ede egzaminatè a pandan l ap fè egzamen ekstèn nan sou reklamasyon w nan lespas 15 jou apre ou te depoze demann egzamen reklamasyon ekstèn nan.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Keystone First CHC pral fè w konnen non, adrès ak nimewo telefòn moun ki pral egzamine reklamasyon ekstèn nan. Epitou, ou pral resevwa enfòmasyon sou pwosesis egzamen reklamasyon ekstèn nan.

Ou pral resevwa yon lèt sou desizyon an nan lespas 60 jou apre dat ou te mande egzamen reklamasyon ekstèn nan. Lèt la ap fè w konnen sou ki rezon desizyon an chita ak sa ou kapab fè si w pa satisfè ak desizyon an.

Sa pou w fè pou kontinye resevwa sèvis yo:

Si w t ap resevwa yon sèvis oswa yon atik yo vin redui, chanje oswa refize, lèfini ou ta renmen kontinye jwenn sèvis la, se pou w rele pou mande yon egzamen reklamasyon ekstèn oswa se pou w voye yon demann alekri ki gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l pa lapòs, se pou w faks l, se pou w voye l pa mwayen elektwonik sou pòtay wèb sèvis konsomatè (CSO) Pennsylvania a oswa se pou w remèt li an pèsòn nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First CHC** te pran yon desizyon sou reklamasyon w, konsa w ap ka kontinye jwenn sèvis la oswa atik la jiskaske yo pran yon desizyon. Si w ap mande ni yon egzamen reklamasyon ekstèn ni yon odyans san patipri, se pou w mande ni egzamen reklamasyon ekstèn nan ni odyans san patipri a nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran sou reklamasyon w lan. Si w tann jiskaske ou resevwa yon desizyon sou reklamasyon ekstèn ou pou mande yon odyans san patipri, ou pa p kontinye resevwa sèvis ou yo.

Plent ak reklamasyon akselere

Kisa mwen ka fè si gen yon risk imedyat pou sante m?

Si doktè w oswa dantis ou panse **delè 30 jou w ap tann pou jwenn yon desizyon sou plent premye nivo w oswa sou reklamasyon w, oubyen delè 45 jou w ap tann pou jwenn yon desizyon sou plent dezyèm nivo w**, kapab danjere pou sante w, ou men, doktè w oswa dantis ou ka mande pou yo pran yon desizyon pi rapid sou plent ou oswa reklamasyon w. Pou jwenn yon desizyon pi rapid sou plent ou oswa reklamasyon w:

- Pou mande **Keystone First CHC** yon desizyon bonè, rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**, voye yon lèt oswa fòm deman plent/reklamasyon an nan nimewo faks **1-855-332-0141** oswa voye yon imèl nan **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**.
- Doktè w oswa dantis ou dwe voye yon lèt ki siyen nan nimewo faks **855-332-0141** nan lespas 72 èdtan apre ou mande yon desizyon bonè pou esplike rezon ki fè delè 30 jou **Keystone First CHC bezwen an pou pran yon desizyon sou plent premye nivo w oswa sou reklamasyon w, oubyen pou esplike rezon ki fè delè 45 jou li bezwen an pou pran yon desizyon sou plent dezyèm nivo w**, gendwa danjere pou sante w.

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si **Keystone First CHC** pa resevwa yon lèt nan men doktè w oswa nan men dantis oswa si enfòmasyon li resevwa yo pa montre delè nòmal pou pran yon desizyon sou plent ou oswa sou reklamasyon w gendwa danjere pou sante w, **Keystone First CHC** ap pran yon desizyon sou plent ou oswa sou reklamasyon w nan delè nòmal la, sètadi nan lespas **30** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent premye nivo w oswa reklamasyon w, oswa nan lespas **45** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent dezyèm nivo w.

Plent akselere ak plent ekstèn akselere

Yon komite 3 oswa plis moun, ki gen ladan l yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans nan menm espesyalite oswa nan yon espesyalite ki sanble ak sèvis la, pral egzamine plent akselere w la. Moun yo ki fè pati komite a pa t enplike ni yo pa travay pou yon moun ki te enplike nan pwoblèm ou depoze plent ou pou li a.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen plent akselere a si w vle. Byenke ou ka asiste egzamen plent lan an pèsòn, ou ka oblije asiste nan telefòn oswa pa mwayen videyokonferans paske **Keystone First CHC** pa gen anpil tan pou l pran yon desizyon sou plent akselere a. Si w decide pa asiste egzamen plent lan, sa pa p afekte desizyon an.

Keystone First CHC pral fè w konnen desizyon li pran sou plent lan nan lespas 48 èdtan apre dat **Keystone First CHC** resevwa lèt la nan men doktè w oswa dantis ou ki esplike pou ki rezon delè nòmal la pou pran yon desizyon sou plent ou an gendwa danjere pou sante w, oswa nan lespas 72 èdtan apre **Keystone First CHC** resevwa demann ou fè pou jwenn yon desizyon bonè, si sa fèt anvan, sof si w mande **Keystone First CHC** pran plis tan pou l pran yon desizyon sou plent ou an. Ou gen posiblite mande **Keystone First CHC** pran jiska 14 jou anplis pou pran yon desizyon sou plent ou oswa reklamasyon w. Epitou, w ap jwenn yon avi k ap esplike w sou ki rezon desizyon an chita ak fason ou kapab mande yon egzamen plent ekstèn akselere si w pa satisfè avèk desizyon an.

Si w pa satisfè ak desizyon sou plent akselere a, ou gen posiblite mande yon egzamen plent ekstèn akselere nan men Depatman Asirans Pennsylvania a nan lespas **2 jou ouvrab apre dat ou resevwa avi sou desizyon konsènan plent akselere a**. Si w vle mande yon egzamen ekstèn akselere pou plent ou an, voye demann ou nan kowòdone sa yo:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals
Room 1311, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Faks: 717-787-8585

oswa

Ale nan paj “Depoze yon plent” sou
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

Si w bezwen èd pou depoze demann egzamen ekstèn ou an, rele Depatman Asirans Pennsylvania a nan 1-877-881-6388

Reklamasyon akselere ak reklamasyon ekstèn akselere

Yon komite 3 oswa plis moun, ki gen ladan l yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans nan menm espesyalite oswa nan yon espesyalite ki sanble ak sèvis la, pral reyini pou pran yon desizyon konsènan reklamasyon w lan. Manm pèsònèl **Keystone First CHC** ki fè pati komite a pa t enplike ni yo pa travay pou yon moun ki te enplike nan pwoblèm ou depoze reklamasyon w pou li a.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen reklamasyon akselere a si w vle. Byenke ou ka asiste egzamen reklamasyon an an pèsòn, ou ka oblije asiste nan telefòn oswa pa mwayen videyokonferans paske **Keystone First CHC** pa gen anpil tan pou l pran yon desizyon sou reklamasyon akselere a. Si w deside pa asiste egzamen reklamasyon an, sa pa p afekte desizyon nou an.

Keystone First CHC pral fè w konnen desizyon li pran sou reklamasyon an lespas 48 èdtan apre dat **Keystone First CHC** resevwa lèt la nan men doktè w oswa dantis ou ki esplike pou ki rezon delè nòmal la pou pran yon desizyon sou reklamasyon w lan gendwa danjere pou sante w, oswa nan lespas 72 èdtan apre **Keystone First CHC** resevwa demann ou fè pou jwenn yon desizyon bonè, si sa fèt anvan, sof si w mande **Keystone First CHC** pran plis tan pou l pran yon desizyon sou reklamasyon w lan. Ou gen posiblite mande **Keystone First CHC** pran jiska 14 jou anplis pou pran yon desizyon sou plent ou oswa reklamasyon w. Epitou, w ap jwenn yon avi k ap esplike w sou ki rezon desizyon an chita ak sa ou kapab fè si w pa satisfè avèk desizyon an.

Si w pa satisfè avèk desizyon sou reklamasyon akselere a, ou kapab mande yon egzamen reklamasyon ekstèn akselere oswa yon odison san patipri akselere nan men Depatman Sèvis Sosyal la, oubyen ou ka mande ni yon egzamen reklamasyon ekstèn akselere ni yon odison san patipri akselere. Yon egzamen reklamasyon ekstèn akselere se lè yon doktè ki pa travay pou **Keystone First CHC** egzamine dosye a.

Se pou w mande egzamen reklamasyon ekstèn akselere a **nan lespas 2 jou ouvrab apre dat ou te resevwa avi sou desizyon konsènan reklamasyon akselere a**. Pou mande yon egzamen reklamasyon ekstèn akselere:

- Rele **Keystone First CHC** nan **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)** epi fè **Keystone First CHC** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Voyer yon imèl bay **Keystone First CHC** nan **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi voye l bay **Keystone First CHC** pa lapòs oswa nan faks:

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

**Keystone First CHC
Participant Appeals
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Nimewo faks: 1-855-332-0141**

Keystone First CHC pral voye demann ou an bay Depatman Asirans Pennsylvania a nan lespas 24 èdtan apre li resevwa l.

Se pou w mande yon odyans san patipri nan lespas **120 jou apre dat ki sou avi** ki enfòmè w sou desizyon konsènan reklamasyon akselere a.

Ki kalite èd mwen ka resevwa pou pwosesis plent ak reklamasyon yo?

Si w bezwen èd pou depoze yon plent oswa yon reklamasyon, yon anplwaye **Keystone First CHC** ap ede w. Moun sa a kapab reprezante w tou pandan pwosesis plent lan oswa reklamasyon an. Ou pa gen pou peye anyen pou jwenn èd nan men yon anplwaye. Anplwaye sa a pa yon moun ki te enplike nan desizyon konsènan plent ou an oswa reklamasyon w lan.

Osinon, ou ka mande yon manm fanmi w, yon zanmi w, avoka w oswa yon lòt moun ede w depoze plent ou an oswa reklamasyon w lan. Moun sa a kapab ede w tou si w decide asiste egzamen plent lan oswa reklamasyon an.

Ou ka mande yon moun ou konnen reprezante w oswa aji nan non w nenpòt lè pandan pwosesis plent lan oswa reklamasyon an. Si w decide mande yon moun reprezante w oswa aji nan non w, ekri **Keystone First CHC First** pou fè nou konnen non moun sa a ak fason Keystone First CHC kapab kontakte l.

Ou menm oswa moun ou chwazi pou reprezante w la gen posiblite mande **Keystone First CHC** pou konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First CHC** genyen konsènan pwoblèm ou te depoze plent ou oswa reklamasyon w pou li a, san sa pa koute w anyen.

Ou ka rele **Keystone First CHC** nan nimewo gratis li, ki se **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**, si w bezwen èd oswa si w gen kesyon sou plent ak reklamasyon yo. Epitou, ou kapab kontakte biwo èd jiridik lokal ou a nan **1-800-846-0871** oswa ou ka rele Pennsylvania Health Law Project la nan 1-800-274-3258. W ap jwenn fòm pou ede tèt ou ak lòt enfòmasyon tou sou www.phlp.org.

Moun ki pa pale anglè byen

Si w bezwen sèvis nan lòt lang, **Keystone First CHC** ap ba w sèvis sa yo san sa pa koute w anyen.

Moun ki andikape

Keystone First CHC ap bay moun ki andikape yo èd ki vin annapre a pou yo ka depoze plent yo oswa reklamasyon yo, san sa pa koute yo anyen, si yo bezwen sa. Men ki èd ki disponib:

- Bay entèprèt nan lang siy;
- Bay enfòmasyon **Keystone First CHC** voye yo pou egzamen plent lan oswa reklamasyon an nan lòt fòm. W ap jwenn vèsyon nan lòt fòm a anvan egzamen an; epi
- Mete yon moun disponib pou ede w kopye epi prezante enfòmasyon yo.

ODYANS SAN PATIPRI NAN DEPATMAN SÈVIS SOSYAL LA

Nan kèk sitiyasyon, ou kapab mande Depatman Sèvis Sosyal la pou l òganize yon odyans lè ou pa satisfè oswa ou pa dakò avèk yon bagay **Keystone First CHC** te fè oswa te manke fè. Odyans sa yo rele “odyans san patipri.” Ou kapab mande yon odyans san patipri apre **Keystone First CHC** pran yon desizyon sou yon plent premye nivo oswa sou yon reklamasyon.

Pou ki bagay mwen ka mande yon odyans san patipri epi ki delè mwen genyen pou m mande yon odyans san patipri?

Demann odyans san patipri w la dwe gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l oswa ou dwe fakte l nan lespas **120 jou apre dat ki sou avi** ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran sou plent premye nivo w la oswa sou reklamasyon w lan konsènan sa ki vin annapre yo:

- Nou refize yon sèvis oswa yon atik ou vle paske li pa kouvri.
- Nou refize peye yon pwofesyonèl sante pou yon sèvis oswa yon atik ou te resevwa epi pwofesyonèl sante a kapab voye w yon bòdwo pou sèvis la oswa atik la.
- **Keystone First CHC** pa t pran okenn desizyon sou yon plent premye nivo oswa sou yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First CHC** nan lespas **30** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.
- Nou te refize yon demann ou te fè kote ou di ou pa dakò ak yon desizyon kòmkiwa ou gen pou peye pwofesyonèl sante w la.
- Nou refize, redui oswa apwouve yon sèvis oswa yon atik ki pa menm ak sèvis oswa atik ou te mande a paske li pa t nesèsè pou rezon medikal.
- Ou pa t resevwa yon sèvis oswa yon atik nan delè ou te sipoze resevwa l la.

Epitou, ou kapab mande yon odyans san patipri nan lespas 120 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First CHC** te manke pran yon desizyon sou yon plent premye

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

nivo oswa sou yon reklamasyon ou te depoze bay **Keystone First CHC** nan lespas **30** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.

Kijan mwen ka mande yon odyans san patipri?

Se pou w ekri demann odyans san patipri w la. Ou kapab ranpli epi siyen fòm demann odyans san patipri ki mache avèk avi sou desizyon konsènan plent lan oswa reklamasyon an, oubyen ou kapab ekri epi siyen yon lèt.

Si w ekri yon lèt, se pou w bay enfòmasyon sa yo:

- Non w (patisipan an) ak dat nesans ou;
- Yon nimewo telefòn pou nou ka kontakte w lajounen;
- Si w vle asiste odyans san patipri an an pèsòn oswa nan telefòn;
- Rezon ki fè ou mande yon odyans san patipri; ak
- Yon kopi lèt ou te resevwa a konsènan pwoblèm w ap mande yon odyans san patipri pou li a.

Se pou w voye demann odyans san patipri w la nan adrès sa a:

Department of Human Services
OLTL/Forum Place 6th FL
CHC Complaint, Grievance and Fair Hearings
P.O. Box 8025
Harrisburg, PA 17105-8025
Faks: 717-346-7142

Kisa k ap rive apre mwen mande yon odyans san patipri?

W ap jwenn yon lèt nan men Biwo Odyans ak Apèl la, ki fè pati Depatman Sèvis Sosyal la, k ap fè w konnen ki kote odyans lan pral fèt, nan ki dat ak a ki lè. Ou pral resevwa lèt sa a omwen 10 jou anvan dat odyans lan.

Ou ka vin asiste odyans san patipri a oswa ou ka patisipe nan telefòn. Yon manm fanmi w, yon zanmi w, avoka w oswa yon lòt moun ka ede w pandan odyans san patipri a. Ou **DWE** patisipe nan odyans san patipri a.

Epitou, **Keystone First CHC** pral asiste odyans san patipri w la pou esplike pou ki rezon **Keystone First CHC** te pran desizyon li te pran an oswa pou esplike sa k te rive.

Ou gen posiblite mande **Keystone First CHC** pou w konsilte nenpòt dosye, rapò ak lòt enfòmasyon konsènan pwoblèm ou te mande odyans san patipri w pou li a, san sa pa koute w anyen.

Kilè y ap pran yon desizyon pou odyans san patipri a?

Y ap pran yon desizyon sou odyans san patipri a nan lespas 90 jou apre ou te depoze plent ou oswa reklamasyon w bay **Keystone First CHC**, san konte kantite jou ki pase ant dat ki sou avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First CHC** te pran sou plent premye nivo w oswa sou reklamasyon w ak dat ou te mande odyans san patipri a.

Si rezon ki fè ou te mande yon odyans san patipri se paske **Keystone First CHC** pa t fè w konnen ki desizyon li te pran sou yon plent oswa yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First CHC** nan lespas **30** jou apre **Keystone First CHC** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w, y ap pran yon desizyon sou odyans san patipri w la nan lespas 90 jou apre ou te depoze plent ou oswa reklamasyon w bay **Keystone First CHC**, san konte kantite jou ki pase ant dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First CHC** pa t pran yon desizyon sou plent ou oswa reklamasyon w nan delè li te sipoze fè sa ak dat ou te mande odyans san patipri a.

Biwo Odyans ak Apèl la, ki fè pati Depatman Sèvis Sosyal la, pral voye desizyon an ba w alekri epi l ap fè w konnen sa ou kapab fè si w pa satisfè avèk desizyon an.

Si yo pa pran okenn desizyon sou odyans san patipri w la nan lespas 90 jou apre dat Depatman Sèvis Sosyal la resevwa demann ou an, ou ka gen posiblite jwenn sèvis ou yo jiskaske yo pran yon desizyon sou odyans san patipri w la. Ou ka rele Depatman Sèvis Sosyal la nan 1-800-757-2339 pou mande sèvis ou yo.

Sa pou w fè pou kontinye resevwa sèvis yo:

Si w t ap resevwa yon sèvis oswa yon atik yo vin redui, chanje oswa refize, lèfini ou mande yon odyans san patipri epi demann nan gen yon tenm ki montre nan ki dat ou te voye l, ou fakse l oswa ou remèt li an pèsòn nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First CHC** te pran yon desizyon sou plent premye nivo w oswa sou reklamasyon w, w ap kontinye jwenn sèvis la oswa atik la jiskaske yo pran yon desizyon.

Odison san patipri akselere

Kisa mwen ka fè si gen yon risk imedyat pou sante m?

Si doktè w oswa dantis ou panse delè nòmal la pou desizyon nan kad odyans san patipri a gendwa danjere pou sante w, ou ka mande pou odyans san patipri a fèt pi bonè. Sa rele yon odyans san patipri akselere. Ou ka rele Depatman an nan 1-800-757-5042 oswa ou ka voye yon lèt oswa fòm demann odyans san patipri a nan nimewo faks 717-346-7142 pou mande yon desizyon bonè. Doktè w oswa dantis ou dwe voye yon lèt ki siyen nan nimewo faks 717-346-7142 pou esplike rezon ki fè delè nòmal la pou pran yon desizyon sou odyans san patipri w la gendwa danjere pou sante w. Si doktè w oswa dantis ou pa voye

Ti liv pou patisipan Keystone First Community HealthChoices yo pou 2026

yon lèt, odyans san patipri a pa p akselere. Odyans san patipri a pral dewoule epi desizyon an ap pran nan delè nòmal la.

Biwo Odyans ak Apèl la pral òganize yon odyans nan telefòn epi l ap fè w konnen ki desizyon li pran nan lespas 3 jou ouvrap apre ou te mande odyans san patipri a.

Si doktè w oswa dantis ou pa voye yon deklarasyon alekri, desizyon pou odyans san patipri a pa p akselere. Yon lòt odyans pral òganize epi y ap pran yon desizyon sou odyans san patipri a nan delè nòmal yo toujou konn pran pou odyans san patipri yo.

Ou ka rele **Keystone First CHC** nan nimewo gratis li, ki se **1-855-332-0729 (TTY 1-855-235-4976)**, si w bezwen èd oswa si w gen kesyon sou odyans san patipri yo. Epitou, ou kapab kontakte biwo èd jiridik lokal ou a nan **1-800-846-0871** oswa ou ka rele Pennsylvania Health Law Project la nan 1-800-274-3258.

Dat revizyon: **Jiyè 2026**

© 2026 Keystone First Community HealthChoices

Plan swen jere w la gendwa pa kouvri tout depans ki fèt pou swen sante w yo. Li ti liv pou pati-sipan w lan avèk anpil atansyon pou konnen ki sèvis swen sante ki kouvri.



Keystone First
Community HealthChoices

MCO-PA_265895951

Coverage by Vista Health Plan, an independent licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

Tout imaj nou itilize anba lisans e se pou ilistre sa n ap di yo nou itilize yo sèlman. Nenpòt moun ki sou imaj sa yo se yon modèl li ye.

www.keystonefirstchc.com