



علاج ورعاية الأسنان COVERKIDSSM

كتيب أعضاء خطة علاج ورعاية الأسنان
سار اعتباراً من 11 يناير 2025



Renaissance[®]

PO Box 1505
Farmington Hills, MI
48333-1505

Renaissance[®]
866-864-2526

www.renmemberportal.com/mp/rengp

جدول المحتويات

01	مرحبًا بك في Renaissance!
01	كيفية استخدام هذا الكتيب
03	أرقام الهواتف المهمة ومعلومات الاتصال
07	موقع بوابة الأعضاء الإلكترونية الخاصة بطفلك
07	مزايا العضوية الخاصة بالطفل
07	كيف يمكنني العثور على طبيب أسنان لطفلي؟
09	ملخص مزايا علاج ورعاية الأسنان الخاصة بطفلك
10	كيفية الحصول على الرعاية الطارئة
10	كيفية الحصول على الخدمات المغطاة
12	الذهاب إلى طبيب الأسنان
12	ما الذي يجب إحضاره معك إلى موعد طفلك
12	كيفية طلب مترجم فوري
13	كيفية الحصول على المساعدة عندما تكون العيادة مغلقة
13	صحة الفم والأسنان لدى الأطفال
14	حقوق ومسؤوليات الأعضاء
14	حقوق الأعضاء
14	مسؤوليات الأعضاء
15	مناقشة احتياجاتك ورغباتك في الرعاية الصحية
15	الوصية العلاجية أو خطط الرعاية المسبقة
15	توكيل دائم للرعاية الصحية في ولاية Tennessee أو تعيين وكيل للرعاية الصحية
16	طلبات إعادة النظر في CoverKids
16	طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان
19	طلبات إعادة النظر في الأهلية للحصول على CoverKids أو الاستمرار فيها ومشكلات أخرى تتعلق بـ CoverKids
20	تقديم طلبات تظلم (شكاوى) حول خدمة العملاء أو جودة الرعاية في Renaissance
21	عملية تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية أو التمييز
22	الإبلاغ عن حالات الاحتيال والإهدار وسوء الاستخدام في CoverKids
23	إشعار عدم التمييز

مرحبًا بك في Renaissance!

بموجب عقد رسمي مع TennCare، تقدم Renaissance خدمات علاج الأسنان للأطفال ضمن خطة التأمين الصحي للأطفال في Tennessee (CHIP)، المعروفة باسم CoverKids.

هذا الكتيب هو دليلك للخدمات التي نقدمها لطفلك. كذلك يحتوي على نصائح مفيدة حول المزايا التي يستطيع طفلك الحصول عليها وكيفية مساعدته على البقاء بصحة جيدة. للحصول على نسخة من عقدنا الكامل مع TennCare أو للحصول على نسخة مجانية أخرى من هذا الكتيب، اتصل بنا على الرقم 866-864-2526 (الهاتف النصي 711 TTY/TDD). يمكنك أيضًا الاطلاع على الكتيب ومعرفة المزيد من المعلومات عن خطة علاج ورعاية الأسنان الخاصة بك من خلال بوابة الأعضاء الإلكترونية عبر www.renmemberportal.com/mp/rengp.

كيفية استخدام هذا الكتيب

سيساعدك هذا الكتيب على فهم آلية عمل البرنامج. يُرجى قراءته قبل أن تتصل بطبيب أسنانك أو بأي طبيب أسنان آخر مدرج على موقع Renaissance الإلكتروني.

يستخدم هذا الكتيب بعض المصطلحات التي يجب عليك فهمها:

- **“طفلك”، و“الطفل”، و“العضو”** — تشير إلى الطفل المسجل في برنامج خطة علاج ورعاية الأسنان CoverKids.
- **“أنت”، و“الخاص بك”** — تشير إلى الوصي القانوني أو ولي الأمر.
- **“نحن”، و“نا”، و“الخاصة بنا”** — تشير إلى Renaissance.
- **“الشبكة”، و“ضمن الشبكة”، و“شبكة مقدمي الخدمات”** — المنشآت ومقدمو الخدمات المتعاقدون مع خطة TennCare لطب أسنان لطفلك من أجل تقديم خدمات رعاية الأسنان.
- **“خارج الشبكة”** — المنشآت ومقدمو الخدمات غير المتعاقدين مع خطة TennCare لطب الأسنان لطفلك من أجل تقديم خدمات رعاية الأسنان. ويُشار إلى ذلك أحيانًا باسم “مقدم خدمات غير مُشارك”. الخدمات المستثناة هي الخدمات الصحية أو خدمات طب الأسنان التي لا تغطيها الخطة الصحية أو خطة طب الأسنان.
- **“طبيب أسنانك”، و“مقدم الخدمات”، و“مقدم خدمات مُشارك”، و“طبيب الأسنان المُتعاقد”** — مقدم خدمات طب أسنان ضمن شبكة خطة TennCare لطب أسنان لطفلك. ويُشار إليه أحيانًا باسم “طبيب أسنان مُشارك” أو “مقدم خدمات مُشارك” أو “مقدم خدمات ضمن الشبكة”.
- **“أخصائي”** — أي طبيب أسنان يقدم رعاية الأسنان لعلاج مرض فموي محدد. ولزيارة الأخصائي، يحتاج أعضاء خطة TennCare إلى الحصول على إحالة من طبيب أسنان طفلك في عيادة الأسنان الأساسية التي يتعاملون معها. ويُشار إلى هذه الخدمات أحيانًا باسم “الخدمات التخصصية”.
- **“التأمين”، و“التأمين على الأسنان”** — عقد يُلزم شركة التأمين الصحي و/أو شركة التأمين على الأسنان بدفع بعض تكاليف الرعاية الصحية و/أو رعاية الأسنان لطفلك أو جميعها، مقابل دفعك أنت (أو صاحب العمل لديك) مبلغًا متفقًا عليه كل شهر أو كل عام. ويُشار إلى ذلك أحيانًا باسم “التأمين الصحي” أو “التأمين الطبي”. ويُسمى المبلغ الذي تدفعه “قسط التأمين”. ويُعتبر كل من Medicare ، و TennCare ، و TRICARE ، و COBRA أيضًا من أنواع التأمين.
- **“الموافقة المسبقة”** — قرار صادر عن خطة TennCare لطب الأسنان لطفلك يفيد بأن خدمة معينة أو دواءً موصوفًا له ضروري طبيًا له. ويُشار إليها أحيانًا باسم “الموافقة المسبقة” أو “الموافقة السابقة” أو “الاعتماد المسبق”. وقد تتطلب خطة TennCare لطب الأسنان لطفلك الحصول على موافقة مسبقة قبل حصوله على خدمات أو مستلزمات أو أدوية معينة، باستثناء حالات الطوارئ.
- **“ضروري طبيًا”** — خدمات الرعاية الصحية أو رعاية الأسنان اللازمة للوقاية من مرض أو إصابة أو حالة أو داء، أو تشخيص أي منها أو علاجها أو علاج أعراضها. ولكي تُعتبر هذه الخدمات ضرورية طبيًا، يجب أن تستوفي متطلبات خطة TennCare. للحصول على مزيد من المعلومات، اطلع على “قاعدة الضرورة الطبية لخطة TennCare”. تتوفر هذه القاعدة على موقع TennCare الإلكتروني: <https://publications.tnsosfiles.com/rules/1200/1200-13/1200-13-16.20251225.pdf>

- **“عيادة الأسنان الأساسية”** — تشير إلى عيادة طبيب الأسنان التي يزورها طفلك بانتظام لتلقي خدمات رعاية الأسنان، وسيتم تعيينها له عند دخولك إلى البرنامج.
- **“الخطة”، و“خطة علاج ورعاية الأسنان TennCare”، و“Medicaid” و“CoverKids” و“TennCare”** — مدير منافع طب الأسنان (Dental Benefit Manager)، أو مؤسسة الرعاية المُدارة (Managed Care Organization) (الخطة الصحية)، أو مدير منافع الصيدلة (Pharmacy Benefit Manager) التابع لخطة TennCare لطفلك. ويُشار إلى ذلك أيضًا بإدارة TennCareSM أو خطة علاج ورعاية الأسنان TennCare وخطة علاج ورعاية الأسنان CoverKids أو كليهما.
- **“بطاقة التعريف”، “بطاقة تعريف خطة الرعاية الصحية”** — تشير إلى بطاقة التعريف التي تحصل عليها من خطة الرعاية الصحية الخاصة بالطفل.
- **“المساعدات الإضافية”، و“المساعدات أو الخدمات الإضافية”** — تشير إلى أنواع من المساعدات مثل الترجمة الفورية إلى لغة الإشارة المعتمدة أو المعلومات المكتوبة بخط كبير أو بصيغ صوتية أو بصيغ إلكترونية يمكن الوصول إليها، أو قراءة الرسائل، أو بطريقة برايل، أو غيرها من الصيغ (المختلفة) البديلة. يمكن لأعضاء CoverKids طلب هذه المساعدات والخدمات الإضافية مجانًا.
- **“مركز اتصال الأعضاء”، “خدمة العملاء”** — تشير إلى خط هاتف مجاني يمكنك الاتصال به للحصول على المساعدة بخصوص خطة علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل من Renaissance. ويُشار إلى ذلك أيضًا باسم “خدمات الأعضاء”.
- **“الطوارئ”، و“حالات الطوارئ”، و“خدمات الطوارئ”، و“خدمات طب الأسنان الطارئة”** — تقييم حالة طارئة تتعلق بالأسنان وعلاجها لمنع تدهور الحالة. ويُشار إلى ذلك أحيانًا باسم “حالة طارئة”.
- **“قسم الطوارئ”** — خدمات الطوارئ التي يتم تلقيها في غرفة الطوارئ.
- **“الحالات العاجلة”، و“الخدمات العاجلة”** — تقديم الرعاية اللازمة لمرض أو إصابة أو حالة مرضية لا تُعد حالة طارئة، ولكنها تستدعي الحصول على الرعاية فورًا. ويُشار إليها أحيانًا باسم “الرعاية العاجلة”.
- **“الوصفة (الوصفات) الطبية”** — الأدوية والعقاقير التي يشترط القانون الحصول على وصفة طبية من طبيب لصرفها.
- **“المدفوعات المشتركة”، “تقاسم التكلفة”** — مبلغ أو رسم مستحق عند تقديم خدمة مشمولة بالتغطية. ويُشار إليه أحيانًا باسم “الدفع المشترك”.
- **“طبيب الرعاية الأولية”، “PCP”** — طبيب أو مقدم خدمات رعاية صحية آخر يلجأ إليه طفلك أولاً لعلاج معظم المشكلات الصحية. ويتأكد من حصول طفلك على الرعاية التي يحتاج إليها للحفاظ على صحته. وقد يتحدث مع أطباء ومقدمي خدمات آخرين بشأن رعاية طفلك، ثم يحيله إليهم. وعادةً، يجب أن يزور طفلك طبيب الرعاية الأولية الخاص به قبل أن يتمكن من زيارة أي طبيب رعاية صحية آخر. ويُشار إليه أحيانًا باسم “مقدم الرعاية الأولية”.
- **“الشكاوى” و“طلبات التظلم”** — شكوى تقدمها إلى خطة TennCare لطب الأسنان. يمكنك تقديم تظلم إذا واجهت مشكلة عند الاتصال بنا أو إذا لم تكن راضيًا عن الطريقة التي تعامل بها أحد الموظفين أو مقدمي الخدمات مع طفلك. وهذه ليست شكوى بقرار بشأن العلاج أو بخدمة غير مشمولة بالتغطية أو تم رفض تغطيتها (انظر طلبات إعادة النظر). ولا يشمل ذلك “إشعار القرار السلبي بشأن المزاي”. (وهي خطاب من خطة TennCare توضح سبب عدم أهلية طفلك للحصول على خدمات طب الأسنان.)
- **“طلبات إعادة النظر”** — عندما تقرر خطة TennCare لطب الأسنان الخاصة بطفلك أن طفلك غير مؤهل للحصول على خدمة ما، ستتلقى خطابًا يوضح سبب ذلك. ويُسمى هذا الخطاب باسم “إشعار القرار السلبي بشأن المزاي”. إذا كنت تعتقد أن خطة TennCare لطب الأسنان قد ارتكبت خطأ وأن طفلك مؤهل للحصول على الخدمة، يمكنك تقديم طلب إعادة النظر إلى TennCare. وسيوضح الخطاب كيفية تقديم طلب إعادة النظر. “طلب إعادة النظر” هو طلب يُقدَّم إلى خطة TennCare لعقد جلسة استماع عادلة. وفي هذه الجلسة، سيقرر القاضي ما إذا كانت خطة TennCare لطب الأسنان الخاصة بطفلك قد ارتكبت خطأ أم لا.

أرقام الهواتف المهمة ومعلومات الاتصال

يستطيع ممثلو قسم خدمة العملاء لدينا الإجابة عن أسئلتك. يمكنك الاتصال بنا في أي وقت. نحن نساعدك في:

- اختيار طبيب الأسنان الخاص بطفلك أو تغييره
- معرفة ما إذا كانت الخدمة مغطاة
- معرفة كيفية تقديم طلب إعادة النظر إذا تم رفض طلبك
- معرفة كيفية تقديم طلب تظلم إذا لم تكن راضيًا عن الرعاية التي يتلقاها
- مساعدتك في فهم المواد المكتوبة، وأكثر من ذلك

يمكننا توفير مترجم فوري لمساعدتك في التحدث معنا أو مع طبيب أسنانك بأي لغة. وكذلك نوفر موادنا بلغات أخرى. يحصل أعضاؤنا على خدمات الترجمة الفورية والمواد المترجمة مجانًا.

نقدم أيضًا مساعدات وخدمات إضافية مجانية لذوي الإعاقات للتواصل معنا. خدمات مثل: مترجمي لغة الإشارة المؤهلين، وخدمات النسخ، وخدمات الهاتف النصي (TTY). يمكنك أيضًا طلب الحصول على كتيب الأعضاء هذا ومواد أخرى على طريقة برايل أو مطبوعة بخط كبير مجانًا.

866-864-2526	خدمة عملاء Renaissance المجانية
الهاتف النصي 711 TTY/TDD	خدمة عملاء ذوي الإعاقة السمعية المجانية
من الإثنين إلى الجمعة (باستثناء العطل الرسمية المعتمدة من الدولة) من الساعة 7 صباحًا حتى 5 مساءً بتوقيت وسط أمريكا النظام الآلي متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع	ساعات عمل خدمة عملاء Renaissance
www.renmemberportal.com/mp/rengp	موقع بوابة أعضاء Renaissance الإلكترونية
855-259-0701	TennCare Connect
اتصل بـ OptumRx على الرقم 888-816-1680	برنامج صيدليات TennCare
اتصل بقسم طلبات إعادة النظر الطبية لأعضاء TennCare على الرقم 800-878-3192	تقديم طلب إعادة النظر بشأن خدمة علاج الأسنان ضمن CoverKids
اتصل بـ TennCare Connect على الرقم 855-259-0701	تقديم طلب إعادة النظر بشأن الأهلية في CoverKids
اتصل بمكتب الامتثال للحقوق المدنية ("OCRC") التابع لـ TennCare على الرقم 615-507-6474 (الهاتف النصي TDD/TTY 711)	تقديم طلب تظلم (شكوى) بشأن التمييز أو الحقوق المدنية
اتصل بـ Renaissance على الرقم 866-864-2526	تقديم طلب تظلم (شكوى) حول خدمة العملاء أو جودة الرعاية في Renaissance

• في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قِبل أحد الأعضاء، اتصل بالخط الساخن لمكتب المفتش العام (OIG) في Tennessee على الرقم 800-433-3982 • في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قِبل أحد مقدمي الخدمة، اتصل بالخط الساخن للإبلاغ عن عملية احتيال في TennCare على الرقم 888-687-9611 أو تفضل بزيارة الموقع التالي https://www.tn.gov/tenncare/fraud-and-abuse/program-integrity.html. ثم اضغط على How to Report TennCare Provider Fraud (كيفية الإبلاغ عن عملية احتيال من قِبل أحد مقدمي الخدمة). • في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قِبل أحد الأعضاء أو مقدمي الخدمة، يمكنك أيضًا الاتصال بالخط الساخن لمكافحة عمليات الاحتيال التابع لـ Renaissance على الرقم 800-971-4139 أو إرسال خطاب إلى العنوان التالي: Renaissance Inquiries PO Box 1505 Farmington Hills, MI 48333-1505	الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو سوء الاستخدام أو كليهما في Medicaid
• https://www.tn.gov/tenncare/legal/tenncare-notice-of-privacy-practices.html • https://renaissancebenefits.com/online-privacy-policy	إشعار ممارسات الخصوصية الخاصة بـ TennCare إشعار ممارسات الخصوصية الخاصة بـ Renaissance

هل ترغب في الحصول على ترجمة أو مساعدات أو خدمات إضافية مجاناً؟ إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية، يمكنك الحصول على المساعدة بلغتك مجاناً. لدينا خدمات ترجمة شفوية وخطية مجانية لمساعدتك. وكذلك نوفر مساعدات وخدمات إضافية مجاناً، مثل الطباعة بخط كبير، لتمكينك من التواصل معنا بشكل فعال. اتصل بنا على الرقم 1-866-864-2526 (الهاتف النصي 711 TRS/TTY)
Spanish: Español ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-864-2526 (TRS/TTY: 711).
Arabic: ربيعة وظةحلم: اذا ملكنتت قغلا ربيعةعلا اتمددةعاسملا ويةغلا رفوتمكلا انجام. اتصل مقبر: 1-866-864-2526
Chinese: 繁體中文 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-864-2526
Vietnamese: Tiếng Việt CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-864-2526
Korean: 한국어 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-864-2526 번으로 전화해 주십시오.
French: Français ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-864-2526.
Amharic: አማርኛ ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-866-864-2526.
Gujarati: ગુજરાતી સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-866-864-2526.
Laotian: ພາສາລາວ ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໃດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-866-864-2526.
German: Deutsch ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-864-2526.
Tagalog: Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-864-2526.
Hindi: हिंदी ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-866-864-2526 पर कॉल करें।

Russian: Русский

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода.
Звоните 1-866-864-2526.

Japanese: 日本語

「日本語を話す方は、通訳や翻訳などの言語支援サービスを無料で利用できます」 1-866-864-2526

Persian: فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با
1-866-864-2526 تماس بگیرید.

موقع بوابة الأعضاء الإلكترونية الخاصة بطفلك

نظراً لأن طفلك عضو في Renaissance، يمكنك الوصول إلى بوابتنا الإلكترونية عبر

<https://www.renmemberportal.com/mp/rengp> التي ستساعدك على:

- العثور على أحد أطباء الأسنان المتعاقدين معنا من خلال أداة البحث Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان)
- الاطلاع على جميع مزايا علاج ورعاية الأسنان الخاصة بطفلك لدى Renaissance
- عرض كتيب الأعضاء الخاص به
- التواصل معنا
- الاطلاع على النشرات الإخبارية وغيرها من المعلومات المتعلقة بصحة فم وأسنان الطفل

إذا طُلب منك ذلك عند استخدام أداة البحث عن مقدمي الخدمات، فاحرص على اختيار خطة طفلك: CoverKids.

تقديم أفضل رعاية وخدمة لطفلك

تم إنشاء برنامج تحسين الجودة في Renaissance بهدف تقديم أفضل مستوى من الخدمات للطفل. يعمل برنامج تحسين الجودة على قياس مدى جودة أدائنا. نستخدم هذا البرنامج لمراجعة أداء جميع أطباء الأسنان المشاركين في البرنامج عن كثب لضمان أنهم يقدمون أفضل خدمات رعاية الأسنان التي تتناسب مع احتياجات طفلك. نستخدم برنامج تحسين الجودة لإجراء التغييرات اللازمة في طريقة تقديم خدماتنا بهدف تحسينها باستمرار. للحصول على نسخة من التقرير السنوي لبرنامج تحسين الجودة، اتصل بخدمة عملاء Renaissance على الرقم 866-864-2526. وقد تتلقى استبياناً عن رضا الأعضاء عن الرعاية التي تلقوها.

مزايا العضوية الخاصة بالطفل

كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات حول مزايا علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل؟
لمعرفة المزيد عن مزايا علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل، يُرجى زيارة بوابة الأعضاء الإلكترونية على www.renmemberportal.com/mp/rengp أو الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.

متى تبدأ تغطية مزايا CoverKids؟

You will get a letter from TennCare telling you when their CoverKids was approved and the date the ستلقى خطاباً من TennCare يُخبرك بموعد الموافقة على CoverKids وتاريخ بدء تغطية المزايا. الخدمات التي تتلقاها قبل هذا التاريخ لن تتم تغطيتها ضمن CoverKids. ستلقى أيضاً خطاباً ترحيبياً منا. سوف نرسله عندما نتلقى معلومات التغطية الخاصة بطفلك من TennCare.

هل سيتم إخطاري إذا انتهت تغطية مزايا CoverKids الخاصة بالطفل؟

عندما تنتهي تغطية الطفل في CoverKids، سيتم إرسال خطاب من TennCare يفيد بأنه لم يعد ضمن تغطية CoverKids. وهذا يعني انتهاء تغطية الطفل معنا فيما يخص خدمات رعاية الأسنان. سيكون التاريخ المذكور في الخطاب آخر يوم ستتم تغطية الطفل فيه ضمن CoverKids. أي خدمات يتلقاها الطفل بعد هذا التاريخ لن تُغطى من قبل TennCare. سيتعين عليك دفع تكاليف أي خدمات يحصل عليها الطفل بعد التاريخ المذكور في الخطاب.

ما هي خدمات الرعاية الروتينية للأسنان؟

تشمل خدمات الرعاية الروتينية للأسنان الزيارات التشخيصية والوقائية والخدمات العلاجية مثل: الحشوات، أو تركيب التيجان، أو علاج العصب (الجنور)، أو خلع الأسنان أو جميع ما سبق.

متى يستطيع الطفل الحصول على موعد؟

يجب تحديد موعد الطفل في غضون 3 أسابيع للخدمات الروتينية وفي غضون 48 ساعة للخدمات العاجلة.

كيف يمكنني العثور على طبيب أسنان لطفلي؟

سيتم تعيين عيادة أسنان أساسية للطفل إذا لم يكن لديه طبيب أسنان متعاقد بالفعل. يمكنك أيضاً استخدام أداة البحث Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان) عبر www.renmemberportal.com/mp/rengp. إذا كنت بحاجة للمساعدة في العثور على طبيب متعاقد أو ترغب في تغيير طبيب أسنان الطفل، فاتصل بنا على الرقم 866-864-2526.

انتقال الرعاية

إذا كنت قد انضمت حديثاً إلى خطة TennCare وتلقيت رعاية أسنان من خطة رعاية أسنان أخرى خلال آخر 90 يوماً، يمكننا مساعدتك على الاستمرار في تلقي الرعاية التي تحتاج إليها. وقد تتمكن من الاستمرار في زيارة طبيب أسنانك الحالي إذا كان إيقاف الرعاية قد يضر بصحة أسنانك. ويُشار إلى ذلك باسم "استمرارية الرعاية".

أمثلة على الحالات التي يمكن أن تساعد فيها شبكة Renaissance:

- الانتقال من خطة رعاية أسنان مختلفة إلى خطة TennCare مُدارة من قِبل شبكة Renaissance
- الانتقال من خطة TennCare مُدارة من قِبل شبكة Renaissance إلى خطة رعاية أسنان مختلفة
- تغيير مقدم خدمات الأسنان الذي تتلقى منه الرعاية في المجتمع

كيفية طلب استمرار الرعاية:

- يمكنك أنت أو طبيب أسنانك أو شخص ما تختاره لمساعدتك تقديم طلب لاستمرار الرعاية.
 - تواصل مع خدمة عملاء شبكة Renaissance لتقديم طلب.
 - يمكن أن يتم تقديم الطلبات عبر الهاتف أو كتابةً.
 - أدرج اسم طبيب الأسنان، أو جهة الاتصال، أو رقم الهاتف، ونوع الخدمة، وتاريخ الموعد (إذا كان لديك موعد).
- إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لمعرفة ما إذا كان طبيب أسنانك ضمن شبكتنا أم لا، أو للعثور على طبيب أسنان جديد، فاستخدم **"أداة البحث عن طبيب أسنان"**.

هل يجب أن يكون طبيب أسنان طفلي جزءاً من شبكة Renaissance؟

نعم. ومع ذلك، يمكنك اختيار أي طبيب أسنان متعاقد معنا لتلقي خدمات الرعاية الأولية لأسنان طفلك. إذا ذهب طفلك إلى طبيب غير متعاقد، فسيتعين عليك دفع تكاليف العلاج ما لم يكن علاجاً طارئاً. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على طبيب أسنان، فاستخدم أداة Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان) على الموقع www.renmemberportal.com/mp/rengp أو اتصل بنا على الرقم 866-864-2526.

هل يمكن أن تكون أي عيادة هي عيادة الأسنان الأساسية لطفلي (عيادة صحية ريفية أو مركز صحي معتمد اتحادياً أو عيادة أسنان تابعة لإدارة الصحة بالمقاطعة)؟

نعم، يمكن أن تكون مراكز الصحة الريفية أو العيادات الصحية الريفية أو عيادات الأسنان التابعة لإدارة الصحة بالمقاطعة عيادة الأسنان الأساسية للطفل إذا اخترت ذلك وكانت متعاقدة مع Renaissance.

كم مرة يمكنني تغيير عيادة الأسنان الأساسية لطفلي؟

يمكنك تغيير عيادة الأسنان الأساسية للطفل عندما تحتاج إلى العثور على العيادة المناسبة لك.

إذا غيرت عيادة الأسنان الأساسية لطفلي، فمتى يمكنني البدء في الحصول على الخدمات من الطبيب الجديد؟

يستطيع الطفل رؤية الطبيب الجديد ابتداءً من الشهر التالي الذي يلي طلب التغيير. وفي بعض الحالات، قد تتمكن من تغيير طبيب أسنان طفلك فوراً حسب السبب.

هل هناك أي سبب قد يؤدي إلى رفض طلبي إذا طلبت تغيير عيادة الأسنان الأساسية لطفلي؟

قد نرفض طلبك لأحد الأسباب المذكورة أدناه:

- عيادة الأسنان الأساسية التي ترغب في الانتقال إليها لا تقبل مرضى جدد
- عيادة الأسنان الأساسية التي ترغب في الانتقال إليها لا تقدم أنواع الخدمات الطبية التي يحتاج إليها الطفل

هل يمكن أن تطلب عيادة أسنان أساسية نقل الطفل إلى عيادة أسنان أساسية أخرى؟

يمكن نقل الطفل من عيادة أسنان أساسية إلى أخرى لأحد الأسباب المذكورة أدناه:

- إذا لم تلتزم أنت أو طفلك بتعليمات طبيب الأسنان
- إذا كنت أنت أو طفلك تحدثان ضجيجاً يسبب إزعاجاً خلال وجودكما في غرفة انتظار طبيب الأسنان أو خلال تلقي العلاج
- إذا كانت العلاقة بين طفلك وطبيب الأسنان الأساسي لا تسير بشكل جيد

ماذا لو كان الطفل خارج المدينة وحان موعد فحص الأسنان ضمن فحص أسنان CoverKids؟

ستتم تغطية تكاليف زيارات العيادة للحصول على خدمات CoverKids عندما يكون الطفل خارج المدينة ولكن داخل ولاية Tennessee، ما دامت الخدمات يتم الحصول عليها من مقدم خدمات Renaissance.

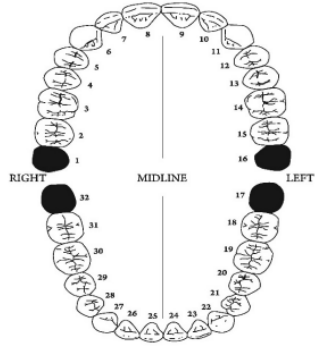
ماذا لو كان الطفل خارج المدينة أو خارج ولاية Tennessee واحتاج إلى خدمات رعاية روتينية للأسنان أو خدمات علاج أسنان طارئة؟ إذا كان الطفل بحاجة إلى خدمات رعاية روتينية للأسنان خلال السفر، يمكنك استخدام أداة Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان) في بوابة الأعضاء عبر www.renmemberportal.com/mp/rengp. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على طبيب أسنان، فاتصل بنا على الرقم 866-864-2526.

إذا كان الطفل بحاجة إلى خدمات علاج الأسنان الطارئة خلال السفر، فابحث عن الرعاية في أقرب عيادة أسنان أو قسم الطوارئ في المستشفى، ثم اتصل بنا أو بخطة الرعاية الصحية الطبية الخاصة بطفلك.

ماذا لو احتاج الطفل إلى خدمات علاج الأسنان وكان هو أو هي خارج البلاد؟ لا تغطي CoverKids خدمات علاج الأسنان التي يتم تقديمها خارج البلاد.

ملخص مزايا علاج ورعاية الأسنان الخاصة بطفلك

يحصل أعضاء CoverKids على مزايا علاج ورعاية الأسنان الضرورية طبياً حتى سن 18 عاماً. تخضع الخدمات التي يطلبها مقدم خدمات طب الأسنان الخاص بك للمراجعة من قبل طبيب أسنان تابع لشبكة Renaissance للتأكد من ضرورتها الطبية. إذا كانت لديك أي أسئلة، فتفضل بزيارة بوابة الأعضاء على الموقع www.renmemberportal.com/mp/rengp أو الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.



قد تشمل بعض هذه المزايا ما يلي:

- تقييم صحة الفم — سيسأل طبيب الأسنان عن عاداتك في تنظيف الأسنان بالفرشاة والخيط، وكذلك عن عاداتك الغذائية
- فحص الأسنان وتجويف الفم — (مرة واحدة كل 6 أشهر) سيفحص طبيب الأسنان الفم بالكامل للتأكد من صحة الأسنان واللثة
- الفلورايد الموضعي — (مرة واحدة كل 6 أشهر) سيضع طبيب الأسنان مادة الفلورايد (وهي معدن) على الأسنان للمساعدة في منع تسوسها
- وضع حشوات الأسنان الوقائية (المانعات) — (مرة واحدة فقط طوال العمر لكل سن من الضواحك والأضرار الدائمة الأولى والثانية (للبالغين)) سيضع طبيب الأسنان طبقة رقيقة على شقوق الأسنان الخلفية لحمايتها من التسوس
- خدمات الوقاية من أمراض الأسنان — (مرة واحدة كل 6 أشهر) سيتولى طبيب الأسنان عملية تنظيف الأسنان جيداً
- الخدمات التشخيصية — (الأشعة السينية لجناح العضة مرة واحدة كل 12 شهراً؛ والأشعة السينية للفم بالكامل أو الأشعة السينية البانورامية مرة واحدة كل 36 شهراً) سيستخدم طبيب الأسنان الأشعة السينية مع الفحص لتحديد نوع العلاج اللازم للأسنان
- الخدمات الترميمية — (الحشوات: مرة واحدة كل 36 شهراً لكل سن ولكل سطح؛ والتيجان: مرة واحدة كل 60 شهراً لكل سن) قد يحتاج طبيب الأسنان إلى عمل حشوة أو تركيب تاج لإصلاح السن أو استعادة وظيفته
- خدمات تقويم الأسنان — (مرة واحدة طوال العمر) قد يحيل طبيب الأسنان المريض إلى أخصائي تقويم الأسنان لترتيب التقويم إذا استوفى شروط التأهيل ضمن CoverKids
- خدمات علاج جذور الأسنان — (مرة واحدة طوال العمر لكل سن) قد يعالج طبيب الأسنان الجزء الداخلي من السن، مثل علاج العصب (الجذور)
- جراحة الفم — (مرة واحدة طوال العمر لكل سن) قد يحتاج طبيب الأسنان إلى إجراء جراحة في فم الطفل أو فكه، مثل خلع ضروس العقل
- خدمات أمراض اللثة — (جلسة واحدة لتقليل الأسنان كل 24 شهراً لكل ربع من الفم؛ وإنضار أسنان الفم بالكامل مرة واحدة طوال العمر) قد يحتاج طبيب الأسنان إلى علاج أمراض اللثة، مثل إجراء تنظيف عميق
- خدمات التعويضات السنية — (مرة واحدة كل 60 شهراً) قد يوصي طبيب الأسنان باستبدال الأسنان المفقودة بسبب مرض أو صدمة أو إصابة بطقم أسنان كامل أو جزئي قابل للإزالة
- خدمات أمراض الفم — (مرة واحدة في اليوم) قد يزيل طبيب الأسنان الأنسجة ويرسلها إلى المختبر لمعرفة ما إذا كان هناك التهاب أو حتى سرطان
- خدمات التخدير — (مرة واحدة في اليوم) قد يعطي طبيب الأسنان لطفلك دواءً حتى لا يشعر بالألم خلال الجراحة أو أي علاج آخر

خدمات تقويم الأسنان

تتم تغطية تقويم الأسنان إذا تم تحديد أنه ضروري من الناحية الطبية قبل تركيبه. ويشمل ذلك الحالات التي يعاني فيها الطفل سوء إطباق الأسنان. هذا يعني أن أسنان طفلك تسبب نقصاً في التغذية، أو اضطرابات في النطق، أو إصابة في الأنسجة الرخوة داخل الفم بسبب بروز الأسنان العلوية. يجب توثيق أي من هذه الحالات ومعالجتها من قبل طبيب الطفل و/أو أخصائي النطق و/أو طبيب تقويم الأسنان قبل التقدّم بطلب الموافقة على خدمات تقويم الأسنان مثل مقوم أسنان. إذا كانت لديك أي أسئلة عن مزايا تقويم الأسنان، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.

ما هي الخدمات غير المغطاة؟

- الخدمات غير الضرورية طبياً لصحة أسنان طفلك
- الخدمات التجميلية مثل تبييض الأسنان أو أي رعاية تجميلية أخرى للأسنان
- الإجراءات التجريبية أو البحثية
- الخدمات التي يمكن استرداد تكاليفها من خلال تأمين آخر أو مغطاة ضمن أي خطة تأمين صحي أخرى
- الخدمات المقيدة حسب عدد المرات أو شروط واستثناءات أخرى على المزايا. إذا كانت لديك أي أسئلة، يُرجى الانتقال إلى بوابة الأعضاء على الموقع www.renmemberportal.com/mp/rengp أو الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.

كيفية الحصول على الرعاية الطارئة

هل تغطي CoverKids خدمات علاج الأسنان الطارئة؟

تغطي CoverKids خدمات علاج الأسنان الطارئة.

ما هي حالة الطوارئ التي تتعلق بالأسنان؟

حالة طوارئ الأسنان هي تقييم حالة طارئة تتعلق بالأسنان وعلاجها لمنع تدهور الحالة. خدمات طب الأسنان الطارئة هي خدمة ضرورية للسيطرة على النزيف، وتخفيف الألم، والتخلص من الالتهابات الحادة، ومنع فقدان الأسنان، وعلاج الإصابات. إذا واجه طفلك حالة طارئة تتعلق بالأسنان، فاتصل بعيادة الأسنان الأساسية للطفل واسأل عما يجب عليك فعله. قد يكون لدى طبيب أسنان الطفل رقم هاتف مختلف بعد ساعات العمل.

لديك الحق أنت وطفلك في الذهاب إلى أي مقدم خدمات أو مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على خدمات علاج الأسنان الطارئة. تغطي CoverKids أيضاً خدمات علاج الأسنان التي يتم تقديمها في المستشفى. ويشمل ذلك الخدمات التي يقدمها الطبيب وأي خدمات أخرى قد يحتاج إليها الطفل، مثل التخدير. يحصل الطفل على نفس المزايا والتغطية لخدمات الطوارئ كما هي في الخدمات الروتينية.

إذا كان الطفل مشتركاً في خطة صحية طبية، فقد تتحمل الخطة الصحية تكاليف هذه الخدمات.

أمثلة على الحالات الطارئة التي قد تكون مغطاة:

- الفك المخلوع
- إصابة بالغة في الأسنان أو الأنسجة المحيطة بها
- إزالة التكتيسات
- علاج خراج الفم الناجم عن الأسنان أو اللثة
- نزيف غير طبيعى بعد خلع الأسنان أو إجراء جراحي آخر في الفم
- علاج وتشخيص التشوهات في الوجه والفك
- الأدوية اللازمة لعلاج أي من الحالات المذكورة أعلاه

كيفية الحصول على الخدمات المغطاة

ما هي الخدمات التي لا تتطلب إحالة؟

لا يحتاج الطفل إلى إحالة للحصول على الخدمات التي يقدمها أطباء الأسنان المتعاقدون مع Renaissance. لكن قد تحتاج بعض خدمات علاج الأسنان التي يقدمها أخصائي الأسنان إلى إحالة، مثل: تقويم الأسنان، وجراحة الفم، وغيرها من الخدمات المتخصصة.

من يجب أن اتصل به إذا واجهت مشكلة في الحصول على الأدوية التي وصفها طبيب الأسنان (الوصفات الطبية)؟
اتصل بخطة الرعاية الصحية الخاصة بالطفل أو برنامج صيدليات TennCare على الرقم 888-816-1680.

ماذا أفعل إذا استلمت فاتورة من طبيب أسنان طفلي؟ من يجب أن اتصل به؟
اتصل بنا على الرقم 866-864-2526 إذا استلمت فاتورة من طبيب أسنان الطفل. احرص على أن تكون بطاقة تعريف خطة الرعاية الصحية الخاصة بالطفل وفاتورة طبيب أسنان الطفل في متناول يدك عند الاتصال.

ما هي المدفوعات المشتركة الخاصة بطفلي؟

المدفوعات المشتركة هي مبلغ أو رسم مستحق عند تقديم خدمة مشمولة بالتغطية. وهذا المبلغ ثابت. لمعرفة المدفوعات المشتركة الخاصة بطفلك، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.

لا توجد مدفوعات مشتركة للخدمات الوقائية. إذا كنت ترغب في معرفة ما إذا كانت الخدمة التي حصل عليها طفلك تُعتبر وقائية، يُرجى الاتصال بنا أو زيارة بوابة الموقع الإلكتروني عبر www.renmemberportal.com/mp/rengp.

بالنسبة للخدمات التي تتطلب تسديد المدفوعات المشتركة، إذا كان لدى طفلك أكثر من موعد، فستدفع المدفوعات المشتركة في كل موعد. على سبيل المثال، إذا تم إجراء حشو يوم الإثنين وحشو آخر يوم الثلاثاء، فستدفع المدفوعات المشتركة في كل من المواعين.

ما هي أقصى حد للنفقات الذاتية؟

لا يُطلب من الأسر دفع أكثر من (5%) من دخل الأسرة السنوي كنفقات ذاتية. إذا كنت قد دفعت ما يكفي من المدفوعات المشتركة بحيث وصلت إلى الحد الأقصى، فلن تضطر إلى دفع أي مدفوعات مشتركة أخرى حتى بداية السنة التقويمية التالية. سترسل لك Renaissance خطابًا تحت عنوان "أقصى حد للنفقات الذاتية" عندما تصل إلى نسبة (5%) من المشاركة السنوية في التكاليف. لمعرفة ما إذا كنت قد وصلت إلى أقصى حد للنفقات الذاتية، يُرجى الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526.

الذهاب إلى طبيب الأسنان

ما الذي يجب إحضاره معك إلى موعد طفلك

ما الذي يجب إحضاره معي إلى موعد طبيب أسنان الطفل؟

أحضر بطاقة تعريف خطة الرعاية الصحية الخاصة بطفلك. نحن لا نرسل بطاقات تعريف منفصلة لخدمات رعاية أسنان الطفل. إذا كان لدى طفلك أي تغطية تأمينية أخرى للأسنان، فأحضر تلك المعلومات ليطلع عليها طبيب الأسنان.

ماذا لو احتجت إلى إلغاء موعد الطفل لدى طبيب الأسنان؟

إذا لم تتمكن من الحضور في الموعد، يُرجى الاتصال بعيادة طبيب الأسنان قبل الموعد بـ 24 ساعة على الأقل لإلغاء الحجز.

كيفية طلب مترجم فوري

هل يمكن لشخص ما أن يترجم لي عندما أتحدث مع طبيب أسنان طفلي؟

يمكنك البحث عن طبيب أسنان يتحدث لغتك باستخدام أداة Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان) عبر www.renmemberportal.com/mp/rengp. يمكن لفريق مركز اتصال الأعضاء مساعدتك أيضًا في العثور على طبيب أسنان يتحدث لغتك. لست مضطرًا إلى الاستعانة بأفراد عائلتك أو أصدقائك كمترجمين فوريين. يمكنك أيضًا الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526 للحصول على مساعدة في الترجمة الفورية إلى لغتك.

من الذي يجب أن اتصل به لطلب مترجم فوري؟

اتصل بنا إذا لم تتمكن من العثور على طبيب أسنان يتحدث لغتك، أو إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحديد موعد، أو إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري لحضور موعد الطفل لدى طبيب الأسنان. يمكنك أيضًا طلب مترجم فوري للتحدث معك حول معلومات خاصة بصحة الفم والأسنان. لا توجد أي رسوم على هذه الخدمات.

هل يجب علي الاتصال مسبقًا؟

نعم. في أغلب الحالات، نحتاج إلى إشعار مسبق لا يقل عن 48 ساعة. يُرجى الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526 بمجرد تحديد موعد الطفل لدى طبيب الأسنان.

اتصل بنا على الرقم 866-864-2526 إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري خلال موعد الطفل. سنقوم بما يلي:

- نسألك عن اللغة التي تتحدث بها
- نطلب منك معلومات عن طبيب الأسنان
- نحدد موعدًا مع مترجم فوري افتراضي، الذي سينضم إليك عبر محادثة فيديو
- نتصل بك مرة أخرى لتأكيد موعد المترجم الفوري

كيفية الحصول على المساعدة عندما تكون العيادة مغلقة

كيف يحصل طفلي على خدمات رعاية أسنان بعد إغلاق عيادة طبيب الأسنان؟

إذا كان الطفل بحاجة إلى خدمات رعاية أسنان بعد ساعات العمل الرسمية ولم تكن حالة طارئة، يمكنك الاتصال بطبيب أسنان الطفل وترك رسالة على خدمة الرد الآلي أو البريد الصوتي. سيتواصل معك أحد موظفي طبيب الأسنان عند إعادة فتح العيادة.

يمكن لأعضاء CoverKids التابع لـ TennCare الاستفادة من خدمة TeleDentistry.com. وتُعد هذه الزيارات الافتراضية وسيلة آمنة وفعالة لتلقي رعاية الأسنان وتجنب زيارة قسم الطوارئ.

ضع في اعتبارك إجراء زيارة افتراضية عندما:

- تكون لديك حالة طارئة تتعلق بالأسنان ولا يوجد لديك طبيب أسنان تراجع به بانتظام.
 - تحتاج إلى التواصل مع طبيب أسنان خارج ساعات العمل، إذا لم يكن طبيب أسنانك متاحًا.
 - تحتاج إلى التحديث إلى طبيب أسنان أثناء السفر وليس لديك طبيب أسنان متاح.
- خدمة طب الأسنان عن بُعد مشمولة بالفعل في تغطية الأسنان الحالية الخاصة بك.

ابدأ زيارة طب الأسنان عن بُعد من هنا أو اتصل على 866-864-0568.

صحة الفم والأسنان لدى الأطفال

كيف يحصل طفلي على أقصى استفادة من مزاياه؟

يستطيع الطفل تحقيق أقصى استفادة من تغطية التأمين على الأسنان من خلال القيام بما يلي:

- زيارة أطباء الأسنان المتعاقد معهم فقط المدرجون في أداة Find a Dentist (البحث عن طبيب أسنان)
- زيارة طبيب الأسنان بانتظام لإجراء الفحوصات
- اتباع نصائح طبيب الأسنان فيما يخص تفريش الأسنان والتنظيف بالخيط
- الحصول على العلاج قبل أن يشعر الطفل بالألم في الأسنان أو ظهور أي مشكلة أخرى
- الالتزام بمواعيد الطفل لدى طبيب الأسنان

مساعدة الطفل في الحفاظ على أسنان صحية تبدأ منذ الولادة. يجب تنظيف لثة الطفل مرتين يوميًا. استخدم قطعة شاش مبللة أو قطعة قماش نظيفة ورطبة. امسح جميع أجزاء لثة الطفل بلطف. ينبغي أن تتم الزيارة الأولى لطبيب الأسنان خلال ستة أشهر من بروز أول سن للطفل، ولكن ليس بعد اكتمال أول سنة من عمره.

عندما تبدأ أسنان الطفل في الظهور، استخدم فرشاة أسنان ناعمة خاصة للأطفال الرضع وكمية صغيرة من معجون الأسنان المحتوي على الفلورايد (بحجم حبة الأرز تقريبًا). لا تقلق إذا لم يستطع طفلك بصق المعجون. كمية معجون الأسنان التي تبقى في الفم تساعد في حماية أسنانه.

يمكن أن تساعد زيارة طبيب الأسنان في وقاية أسنان الطفل من التسوس، وأمراض اللثة، ومشكلات أخرى. بعد الموعد الأول، يجب أن يرى الطفل طبيب الأسنان كل 6 أشهر، أو في وقت أقرب إذا ظهرت عليه أي مشكلات في الأسنان. الزيارات المنتظمة لطبيب الأسنان يمكن أن تمنع مشكلات كبيرة قد تؤدي إلى غياب الطفل عن المدرسة، أو غيابك عن العمل. تأكد من تحديد موعد الزيارة القادمة قبل مغادرة عيادة طبيب الأسنان.

حافظ على صحة أسنان طفلك باتباع هذه النصائح:

- تفريش أسنان الطفل مرتين يوميًا
- استخدام الخيط الطبي يوميًا
- عدم مشاركة فرشاة الأسنان مع أي شخص
- تغيير فرشاة الأسنان كل 3 إلى 4 أشهر
- وضع فرشاة الأسنان بحيث تكون الشعيرات للأعلى
- عدم تغطية فرشاة الأسنان. فهي بحاجة لأن تجف.

- يجب ألا تضع الطفل في السرير ومعه عصير أو حليب. فقد يؤدي ذلك إلى تسوّس الأسنان.
- بعد تنظيف الأسنان قبل النوم، لا يُعطى الطفل أي شيء سوى الماء
- تنظيف زجاجات الرضاعة، والأكواب المخصصة للأطفال، واللهايات، وألعاب التسنين باستخدام الماء والصابون
- التحدث مع طبيب الأسنان إذا كان طفلك يستخدم اللهاية أو يمصّ إصبعه أو إبهامه
- يجب أن يشرب الطفل ماء يحتوي على الفلورايد، ويستخدم معجون أسنان يحتوي على الفلورايد
- تناول طعام متوازن، وتجنّب الأطعمة والمشروبات التي تحتوي على السكر

حقوق ومسؤوليات الأعضاء

حقوق الأعضاء

- لدى طفلك حقوق والتزامات بصفته عضواً. سيحترم موظفونا حقوق طفلك. ولن نميز ضده بسبب ممارسته لهذه الحقوق.
1. أن يُعامل الطفل بكل احترام وتقدير. لديه الحق في الخصوصية، وأن تتم حماية معلوماته الطبية والمالية في سرية تامة.
 2. طلب والحصول على معلومات عن Renaissance، وسياساتها، وخدماتها، ومقدمي الرعاية لديها، وحقوق وواجبات الأعضاء.
 3. طلب والحصول على معلومات عن آلية دفع Renaissance لمقدمي خدماتها، بما في ذلك أي مكافآت أو حوافز تعتمد على التكلفة أو جودة الرعاية.
 4. طلب والحصول على معلومات عن سجلات الطفل التي تخص علاج الأسنان والرعاية الطبية والتأمين وفقاً للقوانين الفيدرالية وقوانين الولاية. يمكنك الاطلاع على سجلات الطفل، والحصول على نسخ منها، وطلب تصحيحها إذا كانت تحتوي على أخطاء.
 5. الحصول على الخدمات دون تمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو اللغة، أو الجنس، أو العمر، أو الدين، أو الإعاقة، أو أي فئة أخرى تحميها قوانين الحقوق المدنية. يحق لك تقديم شكوى خطية إذا كنت تعتقد أنه تم التمييز ضد طفلك. وإذا قدمت شكوى، يحق لطفلك مواصلة تلقي الرعاية دون خوف من أي معاملة سيئة من Renaissance أو مقدمي الخدمات أو TennCare. يمكنك تقديم شكوى نيابة عن طفلك ومعرفة المزيد عن حقوقه من خلال موقع الامتثال لحقوق الإنسان المدنية التابع لـ TennCare عبر <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>.
 6. تلقي الرعاية دون خوف من التعرض للتقييد الجسدي أو العزل لأغراض التتّم، أو التأديب، أو تسهيل الفحص، أو الانتقام.
 7. تقديم طلبات إعادة النظر أو شكاوى ضد Renaissance أو بشأن الرعاية التي يتلقاها طفلك.
 8. تقديم اقتراحات بشأن حقوق طفلك ومسؤولياته أو طريقة عمل Renaissance.
 9. اختيار مقدم رعاية من شبكة Renaissance. يمكنك رفض أن يتلقى طفلك الرعاية من مقدمي الخدمات.
 10. حصول الطفل على خدمات الطوارئ على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع.
 11. تلقي الطفل شرحاً من طبيب الأسنان يعكس الرعاية التي يحتاج إليها وجميع أنواع العلاج المختلفة التي قد تناسبه بطريقة سهلة الفهم، بغض النظر عن تكلفتها أو ما إذا كانت مشمولة في التغطية التأمينية.
 12. المشاركة في اتخاذ قرارات تتعلق بخدمات رعاية الأسنان التي يحصل عليها طفلك.
 13. طلب مراجعة أي خطأ تعتقد أنه حدث بسبب TennCare أو Renaissance.
 14. الاستفسار عن كيفية ضم الطفل إلى CoverKids، أو الاستمرار فيها، أو الحصول على الرعاية الصحية من خلالها.
 15. إنهاء تغطية TennCare الخاصة بالطفل في أي وقت.
 16. ممارسة أي من هذه الحقوق دون أن يؤثر ذلك في كيفية معاملة الطفل من قبل Renaissance أو مقدمي الخدمات التابعين لها.
 17. يحق لطفلك الحصول على خدمات رعاية الأسنان المتاحة والميسرة في الوقت المناسب والضرورية طبيًا، بما في ذلك الحصول على رأي ثانٍ لمعرفة المزيد حول كيفية حصوله على رعاية ميسرة، راجع قسم "كيف أجد طبيب أسنان لطفلي؟" في هذا الدليل.

مسؤوليات الأعضاء

يحرص كل من طفلك و Renaissance على تحسين صحة أسنان طفلك. ويمكنك أنت وطفلك المساعدة في ذلك من خلال الالتزام بهذه المسؤوليات:

1. يجب عليك إخطار TennCare إذا تم تغيير عنوان الطفل أو رقم هاتفه. قد يؤدي عدم إخطار TennCare بتغيير العنوان أو رقم الهاتف إلى عدم تلقي معلومات مهمة عن أهلية طفلك أو مزاياه أو كليهما.
2. يجب على طفلك محاولة اتباع عادات صحية، مثل ممارسة الرياضة، وتجنب التدخين، وتناول طعام صحي.
3. يجب عليك وعلى طفلك المشاركة في قرارات طبيب الأسنان بشأن العلاجات التي يتلقاها.
4. يجب أن تتعاون أنت وطفلك مع أطباء الأسنان وغيرهم من مقدمي الخدمات في Renaissance لاختيار العلاجات التي اتفقت عليها جميعاً.
5. إذا كان لديك خلاف مع Renaissance، يجب عليك وعلى طفلك محاولة حله أولاً باستخدام إجراءات الشكاوى الخاصة بالشركة.
6. يجب أن تعرف أنت وطفلك ما تغطيه Renaissance وما لا تغطيه. يجب عليك قراءة كتيب العضو الخاص بالطفل لتفهم القواعد بشكل جيد.
7. إذا حددت موعداً لطفلك لدى طبيب الأسنان، يجب أن تحاول الوصول إلى العيادة في الوقت المحدد. وإذا لم تستطع الحضور، فاحرص على الاتصال وإلغاء الموعد.
8. يجب عليك وعلى طفلك الإبلاغ عن أي إساءة استخدام من قبل مقدمي خدمات رعاية الأسنان أو الرعاية الصحية، أو أعضاء آخرين، أو Renaissance، أو خطط علاج ورعاية الأسنان أو الطبية الأخرى.

مناقشة احتياجاتك ورغباتك في الرعاية الصحية

الوصية العلاجية أو خطط الرعاية المسبقة

عندما يكون الشخص مريضاً جداً، قد لا يظل على قيد الحياة دون أجهزة وأدوية تساعد على البقاء.

بموجب قانون ولاية Tennessee "الحق في الموت الطبيعي"، لديك الحق في أن تقرر ما إذا كنت تريد أن تبقى على قيد الحياة باستخدام هذه الأجهزة والأدوية، ومدة ذلك. يمكنك القيام بذلك من خلال "الوصية العلاجية".

يجب ملء الوصية العلاجية وأنت في كامل قواك العقلية. وكذلك يجب توقيع الوصية العلاجية أمام شاهدين.

لا يجوز أن يكون هؤلاء الشهود:

1. ممن تربطهم بك صلة قرابة سواء النسب أو الزواج
2. ممن لهم حق في وراثة أي من ممتلكاتك بعد وفاتك
3. طبيبك المعالج أو أي من موظفي العيادة التي تتلقى فيها العلاج

يجب عليك عمل ثلاث نسخ من الوصية العلاجية. ويتم الاحتفاظ بها:

1. مع طبيب الرعاية الأولية (PCP) الخاص بك
2. مع شخص تثق به لاتخاذ القرارات الطبية نيابةً عنك
3. مع أوراقك المهمة الأخرى

بمجرد توقيعك على الوصية العلاجية، تصبح هذه القواعد سارية حتى لو لم تستطع التحدث. وإذا كنت ترغب في تغيير الوصية العلاجية، يمكنك فعل ذلك في أي وقت ما دمت قادراً على التعبير عن نفسك. يمكنك العثور على معلومات عن الوصية العلاجية في كتيب أعضاء خطة الرعاية الصحية الخاص بك.

مهم: لست مضطراً لملء هذه الأوراق. فالأمر متروك لك. قد ترغب في التحدث مع محام أو صديق قبل ملء هذه الأوراق.

توكيل دائم للرعاية الصحية في ولاية Tennessee أو تعيين وكيل للرعاية الصحية

تسمح لك وثيقة "التوكيل الدائم للرعاية الصحية" بتعيين شخص آخر لاتخاذ قرارات طبية نيابةً عنك. في عام 2004، نص قانون ولاية Tennessee على تغيير اسم "التوكيل الدائم للرعاية الصحية" إلى "تعيين وكيل للرعاية الصحية"؛ وكلا المصطلحين مقبول استخدامهما.

لا يمكن لهذا الشخص اتخاذ القرارات إلا إذا كنت مريضًا جدًا وغير قادر على اتخاذ القرار بنفسك. ويمكنه التحدث بالنيابة عنك إذا لم تكن قادرًا على الكلام. ربما تمر بوعكة صحية قصيرة المدى. يجب توقيع هذه الأوراق، وأن تكون موثقة بشهادة شاهدين أو مصدقة من كاتب عدل. بمجرد توقيع الأوراق من قبل جميع الأطراف، تصبح سارية المفعول. وتظل كذلك ما لم تغير رأيك.

لا تُستخدم هذه الأوراق إلا إذا أصبحت مريضًا جدًا لدرجة أنك لم تعد قادرًا على التعبير عن رغباتك. ما دمت في كامل قواك العقلية، يمكنك اتخاذ القرار بشأن رعايتك الصحية بنفسك.

إذا قمت بملء هذه الأوراق، يجب عمل ثلاث نسخ:

- أعط نسخة واحدة لطبيب الرعاية الأولية (PCP) ليضعها في ملفك الطبي.
- أعط نسخة للشخص الذي سيتخذ القرارات الطبية/قرارات علاج ورعاية الأسنان نيابةً عنك.
- احتفظ بنسخة مع أوراقك المهمة.

مهم: لست مضطرًا لملء هذه الأوراق. فالأمر متروك لك. قد ترغب في التحدث مع محامٍ أو صديق قبل ملء هذه الأوراق.

طلبات إعادة النظر في CoverKids

طلب إعادة النظر هو وسيلة لضمان أن تكون قرارات CoverKids مبنية على معلومات دقيقة. عندما تقدم طلب إعادة النظر، فأنت تطلب فرصة لإخبار قاضٍ بالأخطاء التي تعتقد أنه يتم ارتكابها في CoverKids. وهذا ما يطلق عليه اسم **جلسة استماع منصفة**.

ستجد حقوقك في تقديم طلب إعادة النظر وحقوقك في الحصول على جلسة استماع منصفة موضحة أدناه. تابع القراءة لمعرفة ما تحتاجه CoverKids منك لمعالجة طلب إعادة النظر الخاص بك وترتيب جلسة استماع عادلة لك.

هناك نوعان مختلفان من طلبات إعادة النظر: طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان وطلبات إعادة النظر في الأهلية. طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان هي الإجراءات التي يمكنك اتخاذها إذا اختلفت مع قرار CoverKids أو Renaissance بشأن تغطية خدمات علاج ورعاية الأسنان. طلبات إعادة النظر في الأهلية هي الإجراءات التي يمكنك اتخاذها إذا لم تتمكن من الحصول على CoverKids لطفلك أو الاستمرار في الاستفادة منه.

طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان

تقتصر طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان على الأعضاء المسجلين بالفعل في CoverKids والذين تم بالفعل إلحاقهم بخطة Renaissance الخاصة برعاية الأسنان. يمكن للأعضاء تقديم طلب إعادة النظر بشأن خدمات الأسنان عندما يطلب طبيب الأسنان من Renaissance الموافقة على خدمة ما، ولكن ترفض Renaissance ذلك. يجب تقديم طلبات إعادة النظر الخاصة بخدمات الأسنان إلى قسم طلبات إعادة النظر الطبية لأعضاء TennCare. تابع القراءة لمعرفة المزيد عن كيفية تقديم طلب إعادة النظر بشأن خدمات الأسنان.

إذا رفضت Renaissance خدمة أسنان مطلوبة لطفلك، فيجب عليها أن ترسل إليك رسالة رفض. كما سترسل Renaissance هذا الخطاب إذا أرادت إيقاف رعاية الأسنان التي يتلقاها طفلك أو تقليلها. ويسمى هذه الرسالة إشعارًا بقرار سلبي بشأن المزاي. وسيوضح لك إشعار القرار السلبي بشأن المزاي كيفية تقديم طلب إعادة النظر.

كلما احتاجت إلى خدمة رفضتها Renaissance، لديك الحق في تقديم طلب إعادة النظر لدى CoverKids. فيما يتعلق بمشكلات الحصول على خدمات رعاية الأسنان، اتصل بنا أولاً على الرقم 866-864-2526.

إذا لم تتمكن بعد من الحصول على خدمات رعاية الأسنان التي تحتاجها، يمكنك تقديم طلب إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان من خلال التواصل مع قسم طلبات إعادة النظر الطبية للأعضاء على الرقم 800-878-3192.

لديك 60 يومًا بعد أن تكتشف وجود مشكلة لتقديم طلب إعادة النظر. لذا، إذا تلقيت رسالة رفض من Renaissance، فلديك 60 يومًا من تاريخ الرسالة لتقديم طلب إعادة النظر.

• بالنسبة لخدمات رعاية الأسنان التي ما زلت تحتاج إليها، لديك 60 يومًا بعد أن تقرر CoverKids أو Renaissance عدم دفع تكاليف رعاية الأسنان.

• بالنسبة لفواتير خدمات رعاية الأسنان التي تعتقد أن CoverKids يجب عليها تحمل تكلفتها، لديك 60 يومًا بعد استلامك أول فاتورة.

• بالنسبة للرعاية التي تحملت تكاليفها، لديك 60 يومًا بعد الدفع لتقديم طلب إعادة النظر.

هل تعتقد أنك تواجه حالة طارئة؟

يتم اتخاذ طلب إعادة النظر وفق الجدول الزمني المعتاد. وهذا يعني أن تُعقد لك جلسة استماع أمام قاضٍ، ويصدر القاضي قراراً بشأن إعادة النظر خلال 90 يوماً من تاريخ تقديمه. ولكن إذا كنت أنت وطبيب أسنانك تعتقدان أن لديك حالة طارئة، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع عاجلة بشأن إعادة النظر.

ما الذي يُعد حالة طارئة؟

تعني الحالة الطارئة أن الانتظار لمدة 90 يوماً من وقت تقديم طلب إعادة النظر وحتى موعد جلسة الاستماع أمام القاضي قد يعرّض حياتك أو صحتك لخطر حقيقي.

إذا كنت أنت وطبيب أسنانك تعتقدان أن لديك حالة طارئة، فيمكنك طلب جلسة استماع عاجلة بشأن طلب إعادة النظر. وللحصول على جلسة استماع عاجلة، يجب أن توافق Renaissance على أن طلبك لإعادة النظر يتعلق بحالة طارئة. إذا وافقت Renaissance على أن طلبك لإعادة النظر يتعلق بحالة طارئة، فسيكون أمامها 72 ساعة إما للموافقة على الخدمة محل طلب النظر أو رفضها. وإذا رفضت طلبك لإعادة النظر، فستُعقد لك جلسة استماع أمام قاضٍ خلال ثلاثة أيام عمل. قد يستغرق البت في طلب إعادة النظر العاجل نحو أسبوع واحد. وقد يستغرق وقتاً أطول إذا احتاجت Renaissance إلى مزيد من الوقت للحصول على سجلات الأسنان الخاصة بك.

كيف أطلب عقد جلسة استماع عاجلة بشأن طلب إعادة النظر؟

إذا كان أحد هذه الأمور ينطبق على طفلك، يمكنك تقديم طلب إعادة نظر عاجل إلى CoverKids. يستطيع طبيب أسنان الطفل أيضاً تقديم هذا الطلب نيابةً عنك. ولكن ينص القانون على أن طبيب الأسنان يجب أن يحصل على إذن خطي (الموافقة) منك. اكتب اسم طفلك، وتاريخ ميلاده، واسم طبيب الأسنان، وإذّنك له بتقديم طلب إعادة النظر نيابةً عنك على ورقة. أضف توقيعك أو توقيع الممثل المفوض عنك خطياً. بعد ذلك، أرسلها عن طريق الفاكس أو البريد إلى قسم طلبات إعادة النظر الطبية للأعضاء (انظر أدناه).

ماذا يحدث إذا لم ترسل موافقتك إلى CoverKids وقدم طبيب الأسنان طلب إعادة النظر العاجل نيابةً عنك؟

سترسل لك CoverKids نموذجاً لملأه وتوقعه وترسله إلينا.

بعد ذلك، ستتولى CoverKids خطة علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل مراجعة طلب إعادة النظر الذي قدمته وتحديد ما إذا كان يجب التعامل معه كطلب عاجل.

إذا تم قبوله كطلب إعادة نظر عاجل، فستحصل على قرار في غضون أسبوع واحد تقريباً. تذكر، قد يستغرق الأمر بضعة أيام إضافية إذا احتاجت خطة علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل لمزيد من الوقت للحصول على سجلات طفلك الطبية الخاصة بعلاج الأسنان. أما إذا قررت خطة علاج ورعاية الأسنان الخاصة بالطفل أن طلب إعادة النظر الذي قدمته لا يستوفي شروط المعالجة العاجلة، فستحصل على قرار في جلسة الاستماع خلال 90 يوماً من تاريخ تقديم الطلب.

كيفية تقديم طلب إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان

عن طريق الهاتف: اتصل بقسم طلبات إعادة النظر الطبية للأعضاء على الرقم 800-878-3192. نحن هنا لمساعدتك من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 4:30 مساءً بتوقيت وسط أمريكا.

عبر الإنترنت: سجّل الدخول إلى حسابك على <https://tenncareconnect.tn.gov>. انقر على "تقديم طلب إعادة نظر طبي" واتبع التعليمات. (لم تنشئ حساباً عبر الإنترنت بعد؟ انتقل إلى الموقع الإلكتروني وانقر على زر "بدء الاستخدام". ويمكنك أيضاً استخدام تطبيق TennCare Connect على الهاتف المحمول. وإذا لم تكن قد نزلته بعد، فابحث عن TennCare Connect في متجر التطبيقات الخاص بك. بعد تثبيت التطبيق، انقر على "بدء الاستخدام" لإنشاء حساب).

عن طريق البريد: يمكنك إرسال نموذج طلب إعادة النظر أو خطاب تصف فيه مشكلتك إلى العنوان التالي:

Medical Member Appeals

P.O. Box 000593

Nashville, TN 37202-0593

لطباعة نموذج طلب إعادة النظر من الإنترنت، انتقل إلى:

<https://www.tn.gov/content/dam/tn/tenncare/documents/medappeal.pdf>

إذا وافقت على ذلك، يمكن لشخص آخر مثل صديقك أو طبيب الأسنان أن يملأ النموذج نيابةً عنك.

يمكنك أيضاً كتابة طلبك على ورقة عادية. احتفظ بنسخة من طلب إعادة النظر الذي قدمته. وسجل تاريخ إرسالك له إلى CoverKids.

عن طريق الفاكس: يمكنك إرسال نموذج طلب إعادة النظر أو الخطاب مجاناً عن طريق الفاكس إلى الرقم 888-345-5575. احتفظ بورقة التأكيد التي تثبت أن الفاكس تم إرساله بنجاح.

لجميع طلبات إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان، تحتاج CoverKids إلى المعلومات التالية:

1. اسم طفلك الكامل (اسم الشخص الذي يريد تقديم طلب إعادة النظر بشأن خدمات رعاية الأسنان التي يتلقاها).
2. رقم الضمان الاجتماعي (SSN) الخاص بطفلك. إذا لم يكن لديك رقم ضمان اجتماعي (SSN)، فاكذب تاريخ ميلاده. مع ذكر الشهر، واليوم، والسنة.
3. العنوان البريدي الذي تستقبل عليه مراسلات طفلك.
4. اسم الشخص الذي يمكن لـ CoverKids التواصل معه في حالة وجود أي استفسار عن طلب إعادة النظر الذي قدمته (يمكن أن تكون أنت أو شخصاً آخر).
5. رقم هاتف خلال النهار لذلك الشخص (يمكن أن يكون رقمك أو رقم شخص آخر).
6. الخدمات التي تقدم طلب إعادة النظر بشأنها.

ما الذي تحتاج إليه CoverKids لمعالجة طلب إعادة النظر الخاص بك؟

للحصول على جلسة استماع منصفة حول مشكلات خدمات رعاية الأسنان، يجب عليك القيام بالأمرين التاليين:

- تقديم الحقائق التي تحتاج إليها CoverKids لمعالجة طلب إعادة النظر.
- إخبار CoverKids بالخطأ الذي تعتقد أننا ارتكبناه. ويجب أن يكون هذا الخطأ من النوع الذي، إذا كنت محقاً بشأنه، يعني أن CoverKids ستدفع تكاليف رعاية الأسنان هذه.

اعتماداً على سبب تقديمك طلب إعادة النظر في خدمات علاج الأسنان، هناك معلومات إضافية يجب أن تقدمها إلى CoverKids. هل تقدم طلب إعادة النظر بخصوص رعاية أسنان ما زال طفلك يحتاج إليها؟ أخبر CoverKids بما يلي:

- نوع رعاية الأسنان التي تطلب إعادة النظر بشأنها؛
- والسبب الذي يجعلك تقدم هذا الطلب. اشرح لـ CoverKids المشكلة بأكبر قدر ممكن من التفاصيل. تأكد من ذكر الخطأ الذي تعتقد أنه تم ارتكابه في CoverKids. وأرفق نسخاً من أي أوراق تعتقد أنها قد تساعد CoverKids على فهم المشكلة بشكل أفضل.

هل تقدم طلب إعادة النظر في خدمات رعاية الأسنان التي حصل عليها الطفل بالفعل وتعتقد أن CoverKids يجب أن تدفع تكلفتها؟ CoverKids بما يلي:

- تاريخ حصول الطفل على خدمات رعاية الأسنان التي تطلب من CoverKids تغطيتها.
- اسم طبيب الأسنان أو المنشأة التي قدمت للطفل خدمات رعاية الأسنان. (وإذا كان متوفراً، فأرفق أيضاً عنوان ورقم هاتف طبيب الأسنان أو المنشأة التي قدمت له خدمات رعاية الأسنان).
- إذا تحملت تكاليف خدمات رعاية الأسنان، فقدم أيضاً إلى CoverKids نسخة من الإيصال الذي يُثبت أنك دفعته.
- ويجب أن يتضمن الإيصال ما يلي:
- نوع خدمات رعاية الأسنان التي تلقاها الطفل وتطلب من CoverKids دفع تكلفتها
- اسم الشخص الذي تلقى خدمات رعاية الأسنان
- اسم طبيب الأسنان أو المنشأة التي قدمت للطفل خدمات الرعاية
- التاريخ الذي تلقى فيه الطفل الرعاية
- المبلغ الذي دفعته مقابل تلقي الرعاية
- إذا كنت قد استلمت فاتورة خدمات رعاية الأسنان، فقدم نسخة منها إلى CoverKids. ويجب أن تتضمن الفاتورة ما يلي:
- نوع خدمات رعاية الأسنان التي يتم إرسال الفاتورة بشأنها
- اسم الشخص الذي تلقى الرعاية
- اسم طبيب الأسنان أو المنشأة التي قدمت للطفل خدمات رعاية الأسنان
- التاريخ الذي تلقى فيه الطفل رعاية الأسنان
- المبلغ المطلوب دفعه

ما الذي تفعله CoverKids عندما تقدم طلب إعادة النظر بخصوص مشكلة في خدمات رعاية الأسنان؟

- عندما تستلم CoverKids طلب إعادة النظر الذي قدمته، سترسل لك خطاباً يؤكد استلام الطلب. إذا كنت قد أشرت إلى أن حالتك طارئة وطلبت تقديم طلب إعادة النظر عاجل، فسيوضح الخطاب ما إذا كان بإمكانك الحصول على إعادة نظر عاجلة.

- إذا كانت CoverKids بحاجة إلى المزيد من المعلومات لمعالجة طلبك، فستتلقى خطابًا يوضح المعلومات التي لا تزال مطلوبة. يجب أن تُرسل كل المعلومات المطلوبة إلى CoverKids في أسرع وقت ممكن. وإذا لم تُرسلها، فقد يتم إغلاق طلب إعادة النظر الخاص بك.
- CoverKids ملزمة باتخاذ قرار بشأن طلب إعادة النظر العادي خلال 90 يومًا. أما إذا كان طلب إعادة النظر الذي قدمته عاجل، فستحاول اتخاذ القرار في غضون أسبوع تقريبًا (ما لم تكن بحاجة إلى المزيد من الوقت للحصول على سجلات طفلك الطبية الخاصة برعاية الأسنان).
- قد تحتاج إلى جلسة استماع منصفة لاتخاذ القرار في طلب إعادة النظر الخاص بك. ولكي تحصل على جلسة استماع منصفة، يجب أن تثبت الخطأ الذي تم ارتكابه في CoverKids، وإذا كنت محققًا، فقد يحصل طفلك على خدمات رعاية الأسنان أو الخدمة التي تطلبها. تتيج لك جلسة الاستماع المنصفة أن تشرح للقاضي الخطأ الذي تعتقد أنه تم ارتكابه في CoverKids. وإذا قررت CoverKids أنك ستحصل على جلسة استماع منصفة، فستتلقى خطابًا يخبرك بتاريخ ووقت الجلسة.

ما الذي يحدث خلال جلسة الاستماع المنصفة حول مشكلات خدمات رعاية الأسنان؟

- يمكن أن تُعقد الجلسة عن طريق الهاتف أو الحضور شخصيًا. الأشخاص المختلفون الذين قد يكونون حاضرين في الجلسة هم:
 - قاضٍ إداري
 - محامٍ من CoverKids
 - شاهد من طرف CoverKids (مثل طبيب أسنان)
- يمكنك التحدث بنفسك خلال الجلسة، أو إحضار شخص آخر يتحدث نيابةً عنك، مثل صديق أو محامٍ. ويمكنك أيضًا أن تطلب من مقدم خدمات رعاية الأسنان (طبيب الأسنان) أن يدلي بشهادته لصالحك.
- خلال الجلسة، يمكنك إخبار القاضي بالخطأ الذي تعتقد أنه تم ارتكابه في CoverKids. يمكنك تقديم معلومات وأدلة تتعلق بصحة طفلك ورعاية أسنانه. سيستمع القاضي إلى جميع الأطراف.
- بعد الجلسة، ستتلقى خطابًا يخبرك بقرار القاضي. ماذا يحدث إذا قال القاضي إنك فزت بطلب إعادة النظر؟ يجب أن توافق CoverKids على أن هذا القرار صحيح بناءً على وقائع قضيتك. ووفقًا للقانون الفيدرالي، لا يُعتبر قرار القاضي نهائيًا حتى توافق CoverKids عليه. إذا قررت CoverKids رفض قرار القاضي، يجب عليها أن توضح لك السبب خطيًا. وسيحتوي الخطاب أيضًا على شرح لما يمكنك فعله إذا لم توافق على قرار CoverKids.

تذكر، يمكنك معرفة المزيد عن حقوقك في الحصول على جلسة استماع منصفة في الجزء "ما الذي تحتاج إليه CoverKids لمعالجة طلب إعادة النظر الخاص بك؟" في الصفحة 18 من هذا الكتيب.

طلبات إعادة النظر في الأهلية-الحصول على CoverKids أو الاستمرار فيها ومشكلات أخرى تتعلق بـ CoverKids

طلب إعادة النظر حول مشكلات CoverKids غير المرتبطة بخدمات رعاية الأسنان يُسمى طلب إعادة النظر في الأهلية. يتم تقديم هذا الطلب عبر TennCare Connect، ثم يتم إرساله إلى وحدة طلبات إعادة النظر حول الأهلية في TennCare.

يستخدم طلب إعادة النظر في الأهلية حول مشكلات CoverKids في الحالات التالية:

- إذا تلقيت خطابًا يفيد بانتهاء تغطية طفلك من CoverKids،
- أو إذا انتهت تغطيتك من CoverKids دون أن تتلقى خطابًا لأنك غيرت عنوان طفلك،
- أو إذا كنت تعتقد أن المدفوعات المشتركة التي تفرضها CoverKids على طفلك غير صحيحة،
- أو إذا كنت تعتقد أن CoverKids قد منحت طفلك حزمة مزايا غير صحيحة.

إذا واجهت مشكلة مثل تلك المذكورة أعلاه، فاتصل بـ TennCare Connect على الرقم 855-259-0701. ستتم مراجعة حالتك لمعرفة ما إذا كان هناك خطأ. إذا كان هناك خطأ، فسيتم إصلاحه. أما إذا تبين أنه لا يوجد خطأ، وما زلت تعتقد أن هناك مشكلة في حالتك، فيحق لك تقديم طلب إعادة نظر.

كيفية تقديم طلب إعادة النظر في الأهلية

عن طريق الإنترنت: يمكنك تقديم طلب إعادة النظر من خلال حسابك على TennCare Connect. انتقل إلى <https://tennareconnect.tn.gov>.

عن طريق البريد: يمكنك تقديم طلب إعادة النظر خطيًا. ويمكنك أيضًا كتابة طلبك على ورقة عادية. ثم أرسل خطابك الذي توضح فيه مشكلتك إلى:

يمكنك أيضًا تحميل نموذج طلب إعادة النظر من الموقع الإلكتروني. انتقل إلى صفحة كيفية تقديم طلب إعادة النظر في الأهلية عبر <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/how-to-file-an-eligibility-appeal.html> واضغط على نموذج الأهلية باللغة الإنجليزية أو الإسبانية. احتفظ بنسخة من طلب إعادة النظر الذي قدمته. سجل التاريخ الذي أرسلت فيه الطلب إلى TennCare Connect.

عن طريق الفاكس: يمكنك إرسال نموذج طلب إعادة النظر أو الخطاب مجانًا عن طريق الفاكس إلى الرقم 1-844-202-5618. احتفظ بورقة التأكيد التي تُثبت أن الفاكس تم إرساله بنجاح.

لإرسال طلب إعادة النظر في الأهلية خطيًا، يجب أن يتضمن ما يلي:

- اسم طفلك الكامل (الاسم الأول، والحرف الأول من الاسم الأوسط، واسم العائلة).
- رقم الضمان الاجتماعي الخاص بطفلك (إن وجد).
- أسماء الأشخاص الآخرين الذين يعيشون معك ويواجهون نفس المشكلة.
- رقم هاتفك خلال النهار مع ذكر أفضل وقت للاتصال بك.
- شرح الخطأ المحدد الذي تعتقد أنه قد حدث. اشرح المشكلة بأكبر قدر ممكن من التفاصيل.
- أرسل نسخًا من أي أوراق توضح سبب اعتقادك بحدوث الخطأ.

احتفظ بنسخة من طلب إعادة النظر الذي قدمته. وسجل تاريخ إرسالك له إلى TennCare.

تقديم طلبات تظلم (شكاوى) حول خدمة العملاء أو جودة الرعاية في Renaissance

نحن نريدك أن تكون راضيًا عن الخدمات التي يحصل عليها طفلك من Renaissance ومن مقدمي الخدمة لدينا. إذا لم تكن راضيًا، يمكنك تقديم تظلم أو شكوى لدينا. اتصل بنا على الرقم 866-864-2526. طلبات التظلم عبارة عن شكاوى يمكنك تقديمها إذا لم تكن راضيًا عن خطة التأمين الخاصة بنا، أو إذا لم تكن راضيًا عن طريقة معاملة أحد الموظفين أو مقدمي الخدمة تجاه طفلك.

كيفية تقديم تظلم إلى Renaissance

نحن نرغب في معرفة ما هو الخطأ حتى نتمكن من تحسين خدماتنا. إذا كان لديك تظلم يتعلق بمقدم الخدمة أو بجودة الرعاية أو الخدمات التي تلقاها طفلك، يُرجى إعلامنا فورًا على الرقم 866-864-2526. إذا لم تكن راضيًا عنا أو عن طبيب أسنانك، يمكنك تقديم تظلم في أي وقت. لدينا في Renaissance إجراءات خاصة لمساعدة الأعضاء الذين يتقدمون بطلبات تظلم. وسنقوم بكل ما في وسعنا للإجابة عن أسئلتك أو المساعدة في حل مشكلتك. لن يؤثر تقديم تظلم في خدمات الرعاية الصحية أو المزايا التي يحصل عليها طفلك. فيما يلي بعض الأمثلة على الحالات التي قد ترغب فيها بتقديم تظلم:

- لم يحترم مقدم الخدمة أو أحد موظفي Renaissance حقوق طفلك
- واجهت صعوبة في الحصول على موعد مع مقدم الخدمة الخاص بطفلك ضمن وقت مناسب
- لم تكن راضيًا عن جودة الرعاية أو العلاج الذي تلقاه طفلك
- كان مقدم الخدمة أو أحد موظفي Renaissance فظًا في التعامل مع الطفل
- لم يكن مقدم الخدمة الخاص بطفلك أو أحد موظفي Renaissance متفهمًا لاحتياجاته الثقافية أو الخاصة

يمكنك تقديم التظلم عبر الهاتف من خلال الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526. يمكنك أيضًا تقديم التظلم خطيًا عبر البريد على العنوان التالي:

Renaissance
PO Box 1505
Farmington Hills, MI
48333-1505

في خطاب التظلم، أرفق أكبر قدر ممكن من المعلومات. على سبيل المثال، تاريخ ومكان وقوع الحادث، وأسماء الأشخاص المعنيين، وتفاصيل ما حدث. وتأكد من ذكر اسمك ورقم عضوية الطفل. يمكنك طلب مساعدتنا في تقديم التظلم عن طريق الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526. سنعلمك عندما نتلقى التظلم الخاص بك. وقد نتواصل معك للحصول على المزيد من المعلومات.

يمكنك في أي وقت خلال عملية مراجعة التظلم أن تطلب من شخص تعرفه أن يمثلك أو يتصرف نيابةً عنك. وسيكون هذا الشخص هو ممثلك. إذا قررت أن يكون هناك شخص يمثلك أو يتصرف نيابةً عنك، يجب عليك إخطار Renaissance خطياً على العنوان المذكور أعلاه. واذكر اسم ممثلك ومعلومات الاتصال به. سيتم البت في التظلم الخاص بك في غضون 90 يوماً تقويمياً من تاريخ تقديمه. سنرسل لك خطاباً يتضمن قرارنا المتخذ.

هل يمكن لشخص من Renaissance مساعدتي في تقديم تظلم أو شكوى؟

يُرجى الاتصال بنا على الرقم 866-864-2526 للحصول على المساعدة. أخبرنا بأنك ترغب في تقديم تظلم. وسنجيب عن جميع أسئلتك.

بمجرد أن تحصل على النموذج من مركز اتصال الأعضاء لدينا، قم بملء النموذج وأرسله بالبريد إلى العنوان التالي:

Renaissance
PO Box 1505
Farmington Hills, MI
48333-1505

عملية تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية أو التمييز

ماذا يجب أن أفعل إذا كانت لدي شكوى تتعلق بالتمييز أو الحقوق المدنية؟ من يجب أن أتصل به؟

إذا كنت تعتقد أن Renaissance، أو أحد مقدمي الخدمات، أو TennCare فشلوا في تقديم خدمات CoverKids لطفلك، أو مارسوا تمييزاً ضد طفلك على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك تقديم تظلم أو شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية ("OCRC") التابع لـ TennCare عبر البريد الإلكتروني HCFA.fairtreatment@tn.gov، أو عبر البريد إلى 310 Great Circle Road Floor 3W, Nashville, TN 37243، أو عبر موقع مكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC) الإلكتروني <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>، أو عبر الاتصال على الرقم 615-507-6474 (الهاتف النصي 711 TDD/TTY). إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم تظلم أو شكوى بشأن التمييز، فاتصل بـ TennCare Connect مجاناً على الرقم 855-259-0701.

يمكنك العثور على نماذج الشكاوى المتعلقة بالتمييز باللغة الإنجليزية، والإسبانية، والعربية، بالإضافة إلى السياسات والمزيد من المعلومات عن الحقوق المدنية والمساعدات مثل الطعام أو الخدمات الأخرى، وذلك على موقع مكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC) الإلكتروني.

وكذلك يمكنك تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، إلكترونياً من خلال بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية، المتاحة عبر <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>، أو من خلال البريد أو الهاتف على العنوان التالي:

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

يمكن الحصول على نماذج الشكاوى عبر <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

هل يمكن لشخص من Renaissance مساعدتي في تقديم شكوى بشأن التمييز؟

أولاً، اتصل بـ TennCare Connect للحصول على المساعدة في تقديم شكوى أو تظلم بشأن التمييز على الرقم 855-259-0701. إذا اتصلت بـ TennCare Connect وما زلت بحاجة إلى المساعدة، فاتصل بمكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC) على الرقم 615-507-6474. إذا لم تتمكن من التواصل مع TennCare Connect أو مكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC)، يُرجى الاتصال بـ Renaissance على الرقم 866-864-2526 للحصول على المساعدة. أخبرنا بأنك ترغب في تقديم شكوى. وسنجيب عن جميع أسئلتك.

الإبلاغ عن حالات الاحتيال والإهدار وسوء الاستخدام في CoverKids

هل تريد الإبلاغ عن حالات الاحتيال والإهدار وسوء الاستخدام في CoverKids؟

أخبرنا إذا كنت تعتقد أن طبيباً أو طبيب أسنان أو صيدلياً في صيدلية أو مقدم رعاية صحية آخر أو شخصاً يحصل على المزايا يقوم بشيء غير قانوني. القيام بشيء غير قانوني قد يكون حالة احتيال أو إهدار أو سوء استخدام، وهو أمر مخالف للقانون. على سبيل المثال، أخبرنا إذا كنت تعتقد أن شخصاً ما:

- يتلقى مدفوعات مقابل خدمات CoverKids لم يتم تقديمها أو لم تكن ضرورية
- لا يقول الحقيقة بشأن حالة طبية للحصول على علاج طبي
- يسمح لشخص آخر باستخدام بطاقة تعريف CoverKids
- يستخدم بطاقة تعريف CoverKids الخاصة بشخص آخر
- لا يقول الحقيقة بشأن مقدار المال أو الموارد التي يمتلكها من أجل الحصول على مزايا

للإبلاغ عن حالة احتيال أو إهدار أو سوء استخدام، يُرجى اختيار أحد الخيارات التالية:

- في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قبل أحد الأعضاء، اتصل بالخط الساخن لمكتب المفتش العام (OIG) في Tennessee على الرقم 800-433-3982
- في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قبل أحد مقدمي الخدمة، اتصل بالخط الساخن للإبلاغ عن عملية احتيال في TennCare على الرقم 888-687-9611 أو تفضل بزيارة الموقع التالي <https://www.tn.gov/tenncare/fraud-and-abuse/program-integrity>. ثم اضغط على How to Report TennCare Provider Fraud (كيفية الإبلاغ عن عملية احتيال من قبل أحد مقدمي الخدمة).
- في حالة الاشتباه بوجود احتيال من قبل أحد الأعضاء أو مقدمي الخدمة، يمكنك أيضاً الاتصال بالخط الساخن لمكافحة عمليات الاحتيال التابع لـ Renaissance على الرقم 800-971-4139 أو إرسال رسالة إلى العنوان التالي:
Renaissance Inquiries
PO Box 1505
Farmington Hills, MI
48333-1505

عند الإبلاغ عن حالة احتيال أو إهدار أو سوء استخدام، حاول جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات:

1. عند الإبلاغ عن مقدم خدمة (طبيب، أو طبيب أسنان، أو استشاري، وما إلى ذلك)، يُرجى تضمين ما يلي:
 - اسم مقدم الخدمة، وعنوانه، ورقم هاتفه
 - اسم وعنوان المنشأة (مستشفى، أو دار رعاية، أو وكالة رعاية منزلية، وما إلى ذلك)
 - رقم مقدم الخدمة في Medicaid ورقم المنشأة (إن وجد)
 - نوع مقدم الخدمة (طبيب، أو طبيب أسنان، أو معالج، أو صيدلي، وما إلى ذلك)
 - أسماء وأرقام هواتف شهود آخرين يمكنهم المساعدة في التحقيق
 - تواريخ وقوع الحوادث
 - ملخص لما حدث
 - معلومات عن المريض أو المطالبة أو كليهما، إذا كانت متوفرة وتنطبق على الحالة
2. عند الإبلاغ عن شخص يتلقى المزايا، يُرجى تضمين ما يلي:
 - اسم الشخص
 - تاريخ ميلاده، أو رقم الضمان الاجتماعي، أو رقم الحالة (إن وجد)
 - المدينة التي يعيش فيها
 - تفاصيل محددة حول حالة الاحتيال أو الإهدار أو سوء الاستخدام

إشعار عدم التمييز

يُعد التمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي (بما في ذلك محدودية إجادة اللغة الإنجليزية أو اللغة الأساسية)، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس مخالفًا للقانون. لا تستبعد TennCare أي شخص أو تعامله بشكل أقل تفضيلاً (مختلفاً) بسبب العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس.

كيفية الحصول على المساعدة المتعلقة بالإعاقة

تمنح TennCare الأشخاص ذوي الإعاقة إمكانية إجراء تعديلات معقولة. التعديلات المعقولة هي طلبات معقولة لتغيير قاعدة أو سياسة أو ممارسة أو خدمة لمساعدة شخص لديه احتياجات مرتبطة بإعاقة. وكذلك توفر TennCare مساعدات وخدمات إضافية مجاناً لضمان التواصل الفعال معك. وتشمل هذه المساعدات والخدمات الإضافية ما يلي:

- المترجمون المؤهلون في لغة الإشارة
- معلومات مكتوبة بخط كبير، أو بصيغ صوتية، أو إلكترونية يمكن الوصول إليها، أو قراءة الرسائل، أو بطريقة برايل، أو غيرها من الصيغ

المساعدة اللغوية

تقدم TennCare مساعدة لغوية مجانية للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية، مثل ما يلي:

- المترجمون الفوريون المؤهلون
- الترجمات التحريرية - معلومات مترجمة إلى لغات أخرى

الجهة التي يمكنك التواصل معها

TennCare Connect

هل تحتاج إلى مساعدة في التقديم على TennCare أو تجديده؟ هل تحتاج إلى مساعدات وخدمات إضافية أو دعم لغوي للتواصل مع TennCare؟ اتصل بـ TennCare Connect مجاناً على الرقم 855-259-0701.

مكتب الامتثال للحقوق المدنية التابع لـ TennCare

التعديلات المعقولة

إذا كان طفلك بحاجة إلى إجراء تعديلات معقولة، فتواصل مع مكتب الامتثال للحقوق المدنية ("OCRC") التابع لـ TennCare.

الشكاوى أو طلبات التظلم

إذا كنت تعتقد أن TennCare فشلت في تقديم هذه الخدمات لك، أو مارست تمييزاً ضدك على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك تقديم تظلم أو شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى مكتب الامتثال للحقوق المدنية ("OCRC") التابع لـ TennCare عبر البريد الإلكتروني HCFA.fairtreatment@tn.gov، أو عبر البريد إلى 310 Great Circle Road Floor 3W, Nashville, TN 37243، أو عبر موقع مكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC) الإلكتروني <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>، أو عبر الاتصال على الرقم 615-507-6474 (الهاتف النصي 711 TRS) إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم تظلم بشأن التمييز، فاتصل بـ TennCare Connect مجاناً على الرقم 855-259-0701.

المزيد من المعلومات

يمكنك العثور على النماذج، والسياسات، والمزيد من المعلومات حول الحقوق المدنية، بالإضافة إلى المساعدات الغذائية أو غيرها، من خلال موقع مكتب الامتثال للحقوق المدنية (OCRC) الإلكتروني: <https://www.tn.gov/tenncare/members-applicants/civil-rights-compliance.html>.

يمكنك تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، إلكترونياً من خلال بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية، المتاحة عبر <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>، أو من خلال البريد أو الهاتف على العنوان التالي:

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

يمكن الحصول على نماذج الشكاوى عبر <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.