



Ti liv pou man Keystone First

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

www.keystonefirstpa.com



Keystone First



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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860（文本电话: 1-800-684-5505）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। 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (Người khuyết tật: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) або зверніться до свого постачальника.

Avi sou disponiblite

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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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। 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) 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. 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસિયલ સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-800-521-6860 (TTY: 1-800-684-5505) પર ફોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Lis sijè yo

Sijè	Paj
Seksyon 1 – Byenveni	5
Entwodiksyon	6
Kisa HealthChoices ye?	6
Byenveni nan Keystone First	6
Ekip sèvis pou manm yo	7
Kat idantifikasyon manm yo	8
Kowòdone ki enpòtan	10
Ijans	10
Kowòdone ki enpòtan – Yon ti apèsi	10
Lòt nimewo telefòn	11
Sèvis kominikasyon	12
Enskripsyon	13
Sèvis enskripsyon	13
Fason pou chanje plan HealthChoices ou a	13
Chanjman nan fwaye a	14
Kisa k ap rive si mwen demenaje	14
Pèt benefis yo	14
Enfòmasyon sou pwofesyonèl ak etablisman sante yo	15
Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP)	16
Fason pou chanje PCP w	17
Vizit kay doktè yo	17
Fason pou pran randevou ak PCP w	17
Nòm ki dwe respekte pou randevou yo	18
Referans	18
Oto-referans	19
Fason pou jwenn swen nan lè biznis yo fèmen	19
Angajman manm yo	20
Fason pou sijere chanjman nan règleman ak sèvis yo	20
Komite konsiltatif pou edikasyon sante Keystone First la	20
(HEAC)	
Pwogram amelyorasyon kalite Keystone First la	20
Seksyon 2 – Dwa ak responsablite yo	22
Dwa ak responsablite manm yo	23
Dwa manm yo	23
Responsablite manm yo	24
Vi prive ak konfidansyalite	25
Ko-peman	25

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kisa pou m fè si yo mande m peye yon ko-peman epi mwen pa dakò?	26
Enfòmasyon ki gen rapò ak faktirasyon	26
Nan ki sikonstans pwofesyonèl ak etablisman sante yo ka voye yon bòdwo ban mwen?	26
Kisa pou m fè si m resevwa yon bòdwo?	27
Responsablite tyès	27
Kowòdinasyon benefis	27
Pwogram restriksyon/blokaj benefisyè	28
Kijan li fonksyone?	28
Fason pou rapòte fwod ak abi	29
Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon manm fè?	29
Kijan pou m rapòte yon ka fwod oswa abi yon pwofesyonèl sante fè?	30
Seksyon 3 – Sèvis sante fizik	31
Sèvis ki kouvri yo	39
Sèvis ki pa kouvri yo	40
Dezyèm opinyon	41
Kisa yon otorizasyon alavans ye?	38
Ki sa ekspresyon "nesesè pou rezon medikal" vle di?	40
Fason pou mande yon otorizasyon alavans	41
Ki sèvis, atik oswa medikaman ki mande yon otorizasyon alavans?	41
Otorizasyon alavans pou yon sèvis oswa yon atik	43
Otorizasyon alavans pou yon medikaman ki kouvri	44
Kisa pou m fè si mwen resevwa yon avi sou yon refi?	44
Pwosesis eksepsyon nan pwogram nan	44
Deskripsyon sèvis yo	45
Seksyon 4 – Sèvis deyò rezo a ak deyò plan an	70
Pwofesyonèl ak etablisman sante ki deyò rezo a	71
Fason pou jwenn swen lè ou deyò zòn sèvis Keystone First la	71
Sèvis deyò plan an	71
Transpò medikal lè pa gen ijans	71
Pwogram transpò nan asistans medikal (MATP)	72
Pwogram pou fi, tibebe ak timoun (WIC)	73
Kriz ki gen rapò ak vyolans nan fanmi ak prevansyon	73
Vyolans seksyèl ak kriz ki gen rapò ak vyòl	75
Sèvis entèvansyon bonè	76
Seksyon 5 – Swen sante espesyal ak/oswa bezwen sosyal ki gen rapò ak sante	77

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Inite sipò ranfòse pou manm yo	78
Kowòdinasyon swen	78
Jesyon swen	78
Egzansyon pou sèvis adomisil ak nan kominote a avèk sèvis ak sipò alontèm	79
Sèvis medikal nan fwaye dakèy	79
Seksyon 6 – Enstriksyon medikal alavans	80
Enstriksyon medikal alavans	81
Testaman devi	81
Dokiman pwokirasyon pou swen sante	81
Kisa pou w fè si pwofesyonèl sante w la pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo	81
Seksyon 7 – Sèvis sante konpòtmantal	82
Swen sante konpòtmantal	83
Seksyon 8 – Plent, reklamasyon ak odyans san patipri	85
Plent	86
Kisa yon plent ye?	86
Plent premye nivo	86
Kisa pou m fè si m gen yon plent?	86
Kilè mwen ta dwe depoze yon plent premye nivo?	87
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent premye nivo?	90
Kisa pou m fè si mwen pa dakò ak desizyon Keystone First te pran an?	90
Plent dezyèm nivo	92
Kisa pou m fè si m vle depoze yon plent dezyèm nivo?	92
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon plent dezyèm nivo?	92
Kisa pou m fè si mwen pa dakò ak desizyon Keystone First te pran pou plent dezyèm nivo mwen an?	93
Egzamen plent ekstèn	93
Kijan pou m mande yon egzamen plent ekstèn?	93
Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen plent ekstèn?	94
Reklamasyon	94
Kisa yon reklamasyon ye?	94
Kisa pou m fè si m gen yon reklamasyon?	95
Kilè mwen ta dwe depoze yon reklamasyon?	95
Kisa k ap rive apre mwen depoze yon reklamasyon?	95
Kisa pou m fè si mwen pa dakò ak desizyon Keystone First te pran an?	96
Egzamen reklamasyon ekstèn	97
Kijan pou m mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?	97

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kisa k ap rive apre mwen mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?	97
Plent ak reklamasyon akselere	98
Kisa mwen ka fè si gen yon risk imedyat pou sante m?	98
Plent akselere ak plent ekstèn akselere	99
Reklamasyon akselere ak reklamasyon ekstèn akselere	100
Ki kalite èd mwen ka jwenn pou pwosesis plent ak reklamasyon an?	101
Moun ki pa pale anglè byen	102
Moun ki andikape	102
Odyans san patipri nan Depatman Sèvis Sosyal la	102
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?	103
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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Entwodiksyon

Kisa HealthChoices ye?

HealthChoices se pwogram swen jere ki fè pati pwogram asistans medikal (Medical Assistance, MA) Pennsylvania a. Se Biwo Pwogram Asistans Medikal la (Office of Medical Assistance Programs, OMAP) ki fè pati Depatman Sèvis Sosyal Pennsylvania a (Department of Human Services, DHS) ki sipèvize pati ki gen rapò ak sante fizik la nan HealthChoices. Se òganizasyon swen jere pou sante fizik (physical health managed care organizations, PH-MCO) ki bay sèvis sante fizik yo. Se òganizasyon swen jere pou sante konpòtmantal (behavioral health managed care organizations, BH-MCO) ki bay sèvis sante konpòtmantal yo. Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sante konpòtmantal yo, konsilte paj **82** la.

Byenveni nan Keystone First

Keystone First swete w byenveni antanke manm HealthChoices ak **Keystone First**! **Keystone First** se yon òganizasyon swen jere k ap sèvis manm li yo aktyèlman nan konte Bucks, Chester, Delaware, Montgomery ak Philadelphia.



Keystone First ap travay di pou fè manm li yo jwenn swen sante bon kalite nan Pennsylvania depi plis pase 30 lane. Misyon **Keystone First** la se ede moun:

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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.

Keystone First genyen yon rezo pwofesyonèl, etablisman ak founisè ki gen yon kontra avèk nou pou bay manm yo sèvis swen sante fizik ki kouvri. Li enpòtan pou w jwenn swen nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo **Keystone First** la (sila yo ki gen yon kontra avèk **Keystone First**). Lè ou jwenn swen nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki nan rezo **Keystone First** la, nou ka konnen si w jwenn swen ou bezwen yo, nan moman ou bezwen yo, fason ou bezwen yo.

Ekip sèvis pou manm yo

Ekip sèvis pou manm yo kapab ede w:

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

Ak plis bagay toujou.

Ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo disponib:

24 sou 24, 7 jou sou 7

Ou ka kontakte l nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**

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

Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

ak

www.keystonefirstpa.com

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kat idantifikasyon manm yo

Lè ou vin manm **Keystone First**, ou jwenn yon kat idantifikasyon pa lapòs. Men ki jan kat idantifikasyon w lan ye:

 BlueCross.	Keystone First
Member Name Last name, First name	Sex: Male/Female
Keystone First ID YXM123456789	DOB: MM/DD/YY
	State ID: XYZ123456789
Primary Care Practitioner (PCP) Last name, First name Group name	Rx BIN: XXXXXX Rx PCN: XXXXXXXX
PCP Phone Number (555) 555-1234	Copays
Lab XXXXXXX	ER XX Dental XX
Dental XXXXXXX	PCP XX
	SPEC XX
	Limits may apply to some services. Not transferable.

Kat la genyen nimewo idantifikasyon pèsònèl **Keystone First** ou a 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** ou a, oubyen si w pèdi kat la oswa si yo vòlè l nan men w, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. N ap voye yon nouvo kat ba w. Ou ka toujou jwenn sèvis swen sante pandan w ap tann nouvo kat ou a.

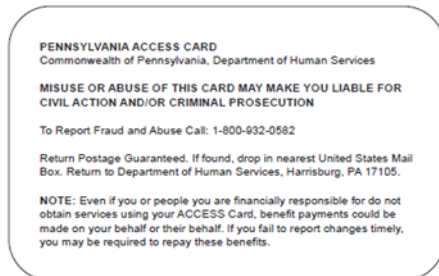
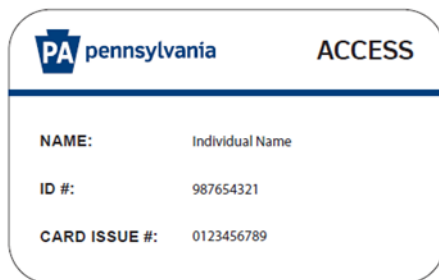
Epitou, ou pral resevwa yon kat ACCESS oswa EBT. W ap gen pou prezante kat sa a ansanm avèk kat idantifikasyon **Keystone First** ou a nan tout randevou w yo. Si w pèdi kat ACCESS oswa EBT a, rele Biwo Asistans Konte w la (County Assistance Office, CAO). W ap jwenn nimewo telefòn CAO a nan seksyon **Kowòdone ki enpòtan** an. Ou pral resevwa kat ki vin annapre a.

Kat MA a se kat ki gen Kapitòl la ak pye seriz sou li. Ou ka sèvi avè l pou pwogram asistans sou fòm kòb la, pwogram asistans alimantè siplemantè a (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP) ak pwogram MA a. Mete sou sa, si yon manm 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026



Yo voye “kat ble” yo bay lòt moun ki nan fwaye a sèlman nan pwogram MA a.



Ansyen kat MA ki ka toujou aktif yo parèt anba a. Kat vèt/ble a ki gen “ACCESS” jòn nan ka sèvi antanke kat EBT pou chèf fwaye a tou pou SNAP ak asistans sou fòm kòb la, ansanm ak kat MA a. Kat jòn nan se yon kat tout lòt moun ki nan fwaye a ki sèvi pou pwogram MA a sèlman.



Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Annatandan ou jwenn kat idantifikasyon **Keystone First** ou a, itilize kat ACCESS oswa EBT w la pou jwenn sèvis swen sante atravè 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 manm yo pou l ede w: **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Ijans

Tanpri konsilte seksyon 3, Sèvis sante fizik ki kouvri, apati paj **31**, 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.dhs.pa.gov 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 14 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 manm oswa yon pwofesyonèl sante fè nan pwogram asistans medikal la. Konsilte paj 29 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Lòt nimewo telefòn ki enpòtan		
Liy enfimyè Keystone First	1-866-431-1514	Pale avèk yon enfimyè 24 sou 24, 7 jou sou 7, pou nenpòt pwoblèm sante ki mande yon repons rapid. Konsilte paj 19 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Pwogram asistans pou enskri	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)	Chwazi oswa chanje plan HealthChoices. Konsilte paj 13 nan ti liv sa a pou jwenn plis enfòmasyon.
Depatman Asirans Pennsylvania, 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.
Liy pou rapòte yon ka bay sèvis pwoteksyon an	1-800-490-8505	Rapòte yo ka abi, neglijans, eksplwatasyon 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 (CAO)

Pou jwenn yon lis ki ajou ki gen adrès ak nimewo telefòn Biwo Asistans Konte Pennsylvania yo, tanpri ale sou: <https://www.pa.gov/agencies/dhs/contact/cao-information>

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
Nimewo telefòn MATP yo, oswa
- Ale sou sitwèb nou an sou www.keystonefirstpa.com, klike sou Members (manm), 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 mantal/pou andikap entelektyèl

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.pa.gov/agencies/dhs/contact/county-mh-id-offices>, oswa
- Ale sou sitwèb nou an sou www.keystonefirstpa.com, klike sou Members (manm), epi apre sa klike sou Important Numbers (nimewo ki enpòtan). Nimewo ki enpòtan W ap jwenn yon lyen pou jwenn kowòdone sante konpòtmantal yo nan chak konte.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Liy asistans pou timoun yo	1-800-932-0313
Èd jiridik	1-800-322-7572
Liy asistans nasyonal pou prevansyon suisid	1-800-273-8255
Pwogram pou kite fimen nan Pennsylvania	1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)
Sèvis enskripsyon nan PA	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)

Liy asistans pou ka suisid ak kriz

Liy asistans pou ka suisid ak kriz la se 988 epi li disponib 24 sou 24, 7 jou sou 7

Rele: 988 (veteran yo ka peze 1)

Mesaj tèks: 988 (veteran yo ka voye mesaj nan 838255)

Ale oswa pale ak yon moun sou sit sa a: 988lifeline.org

Si w bezwen swen oswa sipò nan domèn sante mantal, ou ka jwenn plis enfòmasyon sou sèvis yo nan PA sou <https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/mental-health-substance-use-disorder/mental-health.html>

Sèvis komunikasyon

Keystone First 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** ka ba w ti liv ou a ak lòt enfòmasyon ou bezwen nan lòt fòma, tankou disk konpak, ekriti bray, gwo karaktè, DVD, komunikasyon elektwonik ak lòt fòma ankò si w bezwen sa, san sa pa koute w anyen. Tanpri kontakte ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou mande l èd ou bezwen an. Selon enfòmasyon ou bezwen yo, **Keystone First** ka pran jiska 5 jou pou voye enfòmasyon yo ba w.

Epitou, **Keystone First** pral fè w jwenn yon entèprèt, san wete nan lang siy ameriken oswa sèvis TTY, si w pa pale oswa konprann anglè, oubyen si w soud oswa si w pa tandè byen. Sèvis sa yo disponib san sa pa koute w anyen. Si w bezwen yon entèprèt, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou li fè w jwenn sèvis entèprèt ou bezwen an. Pou sèvis TTY yo, rele nan nimewo espesyal nou an (**1-800-684-5505**) oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou l transfere w sou pwochen liy TTY ki disponib la.

Si PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante pa ka ba w yon entèprèt pou randevou w la, **Keystone First** ap ba w youn. Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si w bezwen yon entèprèt pou yon randevou.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Enskripsyon

Pou jwenn sèvis nan 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 manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa rele CAO w.

Sèvis enskripsyon

Pwogram asistans medikal la travay avèk pwogram asistans pou enskri a (Enrollment Assistance Program, EAP) pou ede w enskri nan HealthChoices. Ou te resevwa enfòmasyon sou EAP a lè ou te jwenn enfòmasyon pou chwazi yon plan HealthChoices. Espesyalis enskripsyon yo ka ba w enfòmasyon sou tout plan HealthChoices ki disponib nan zòn ou an pou w ka deside ki plan k ap pi bon pou ou. Si w pa chwazi okenn plan HealthChoices, n ap chwazi yon plan HealthChoices pou ou. Epitou, espesyalis enskripsyon yo ka ede w si w vle chanje plan HealthChoices ou a oswa si w demenaje nan yon lòt konte.

Espesyalis enskripsyon yo ka ede w:

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

Pou kontakte EAP a, rele nan 1-800-440-3989 oswa nan 1-800-618-4225 (TTY).

Fason pou chanje plan HealthChoices ou a

Ou ka chanje plan HealthChoices ou a nenpòt ki lè, pou nenpòt ki rezon. Si w vle chanje plan HealthChoices ou a, rele EAP a nan 1-800-440-3989 oswa nan 1-800-618-4225 (TTY). Yo pral fè w konnen kilè nouvo plan HealthChoices ou a kòmanse epi w ap rete nan **Keystone First** jiskaske chanjman an fèt. Yon chanjman

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

plan HealthChoices kapab pran jiska 6 semèn pou l antre anvigè. Sèvi avèk kat idantifikasyon **Keystone First** ou a nan randevou w yo jiskaske nouvo plan w kòmanse.

Chanjman nan fwaye a

Rele CAO w la ak ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si gen chanjman nan fwaye w.

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 jwenn vin malad anpil oswa andikape.
- Yon manm fanmi w soti oswa antre nan fwaye w.
- Yon moun mouri nan fanmi an.

Lè yon tibebe fèt, li asiyen otomatikman nan plan HealthChoices manman an. Pou chanje plan tibebe w la, rele EAP a nan **1-800-440-3989**. Lè chanjman an fèt, w ap resevwa yon nouvo kat idantifikasyon manm HealthChoices pou tibebe w.

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?

Si w demenaje nan yon lòt konte, ou ka gen pou chwazi yon nouvo plan HealthChoices. Kontakte CAO w la si w demenaje. Si **Keystone First** sèvi nouvo konte w la tou, ou kapab rete ak **Keystone First**. Si **Keystone First** pa sèvi nouvo konte w la, EAP a ka ede w chwazi yon nouvo plan.

Si w demenaje nan yon lòt Eta, fè CAO w la konn sa paske ou pa p ka kontinye jwenn sèvis atravè 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 nèt.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kèk nan yo se:

- 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 HealthChoices la, sof si w chwazi yon lòt plan 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.
- Ou pran prizon oswa yo plase w nan yon sant devlopman pou jèn yo.

Gen kèk rezon ki ka lakòz ou pa ka resevwa sèvis atravè yon CMO pou sante fizik ankò e ki fè yo plase w nan pwogram Fee-for-Service la.

Kèk nan yo se:

- Yo mete w nan yon sant detansyon pou jèn pou plis pase 35 jou suivi.
- Ou genyen 21 lane oswa plis epi ou kòmanse resevwa Medikaman Pati D (kouvèti asirans pou medikaman sou preskripsyon).
- Ou ale nan yon lopital Eta a.

Ou ka vin kalifye pou Community HealthChoices (CHC) tou. Si w vin kalifye pou yon kouvèti asirans Medicare oswa pou yon mezon retrèt oswa pou sèvis adomisil ak nan kominote a, w ap kalifye pou CHC. Pou jwenn plis enfòmasyon sou CHC, ale sou www.healthchoices.pa.gov.

W ap resevwa yon avi nan men DHS si w pèdi benefis ou yo oswa si w pa kapab resevwa sèvis ou yo atravè yon MCO pou sante fizik ankò, epi w ap kòmanse resevwa sèvis atravè sistèm Fee-for-Service la oswa atravè CHC.

Enfòmasyon sou pwofesyonèl ak etablisman sante yo

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

www.keystonefirstpa.com. Ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 manm yo pou l ede

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

w jwenn 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 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 manm yo pou verifie si enfòmasyon ki nan lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante a ajout. **Keystone First** mete lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante ki enprime a ajou **chak jou**. Li mete lis li sou Entènèt la ajou omwen **yon fwa pa jou**.

Fason pou chwazi pwofesyonèl sante prensipal ou (PCP)

PCP w se doktè oswa gwoup doktè ki ba w sèvis swen sante ou bezwen yo e ki travay avèk lòt pwofesyonèl sante w yo pou yo ba w sèvis sa yo tou. 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 peduat (pou timoun ak adolesan yo) oswa yon entènè (doktè medsin entèn). Epi tou, ou ka chwazi yon enfimye 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
- Enfimye fanmsaj sètifye

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Si w gen Medicare, ou ka kontinye al kay PCP ou genyen kounye a menm si PCP w pa fè pati rezo **Keystone First** la. Si w pa gen Medicare, PCP w dwe fè pati rezo **Keystone First** la.

Si w gen yon bezwen medikal oswa sosyal espesyal, 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 rezo **Keystone First** la.

Espesyalis enskripsyon yo ka ede w chwazi premye PCP w ak **Keystone First**. Si w pa chwazi yon PCP atravè EAP a nan lespas 14 jou apre ou chwazi **Keystone First**, 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou mande yon nouvo PCP. Si w bezwen èd pou jwenn yon nouvo PCP, ou ka ale sou **www.keystonefirstpa.com**, kote w ap jwenn yon lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante, oubyen ou ka mande ekip sèvis pou manm yo pou l voye yon lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante sou fòm enprime.

Keystone First pral voye yon nouvo kat idantifikasyon ba w ki gen non ak nimewo telefòn nouvo PCP a sou li. Reprezantan ekip sèvis pou manm yo pral fè w konnen kilè ou ka kòmanse al kay nouvo PCP w.

Lè ou chanje PCP w, **Keystone First** ka ede ansyen PCP w voye dosye medikal ou bay nouvo PCP w. Nan ka ijans, **Keystone First** 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.

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 manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si w bezwen èd ou ale nan randevou w kay doktè, konsilte seksyon sou pwogram transpò nan asistans medikal la (MATP) nan **paj 72** nan ti liv sa a oswa rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo nan nimewo telefòn ki endike anwo a.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Si w pa gen kat idantifikasyon **Keystone First** ou a nan lè randevou a, pote kat ACCESS oswa EBT w la avè w. Epitou, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. N ap ba w nimewo idantifikasyon w antanke manm. Ekri nimewo idantifikasyon manm ou an sou lèt akèy ki mache ak dosye akèy nouvo manm ou an. Pote l avè w pou jwenn sèvis ou bezwen yo. Epitou, pwofesyonèl sante w ta dwe rele **Keystone First** pou verifiye si w kalifye. Mete sou sa, ou ta dwe fè PCP w konnen ou te chwazi **Keystone First** antanke plan HealthChoices ou a.

Nòm ki dwe respektè pou randevou yo

Pwofesyonèl ak etablisman sante **Keystone First** yo dwe respektè 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 w 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** aprann ou ansent.
 - Nan dezyèm trimès ou, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 5 jou ouvrab apre **Keystone First** aprann ou ansent.
 - Nan twazyèm trimès ou, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 4 jou ouvrab apre **Keystone First** aprann ou ansent.
 - Gen yon gwosès ki gen gwo risk, pwofesyonèl sante w dwe wè w nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First** 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 w ale kay yon espesyalis san PCP w pa refere w, ou ka gen pou peye bòdwo a.

Si **Keystone First** pa genyen omwen 2 espesyalis nan zòn ou an epi ou pa vle wè sèl espesyalis ki nan zòn ou an, **Keystone First** 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**

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

First pou fè **Keystone First** konnen ou vle wè yon espesyalis ki deyò rezo a pou jwenn yon apwobasyon nan men **Keystone First** 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 siyati w pou li jwenn konsantman w pou yon sèvis konsiltasyon ant plizyè pwofesyonèl. Sèvis sa a pèmèt PCP w kontakte yon espesyalis san w pa prezan pou trete pwoblèm sante w la.

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** la, tanpri konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb nou an sou www.keystonefirstpa.com oswa rele ekip sèvis pou manm yo pou mande èd oswa pou mande yon lis pwofesyonèl ak etablisman sante sou fòm pape.

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** la, sof si **Keystone First** apwouve yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa fè pati rezo 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
- Depistaj pou vizyon oswa odizyon (anba EPSDT a)

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 82, 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Keystone First genyen yon **liy asistans enfimyè** ki gratis nan **1-866-431-1514** epi ou ka rele l 24 sou 24, 7 jou sou 7. Yon enfimyè pral pale avè w sou pwoblèm sante ou bezwen yon repons rapid pou li a.

Angajman manm yo

Fason pou sijere chanjman nan règleman ak sèvis yo

Keystone First ta renmen konnen sa ou panse sou fason li kapab amelyore eksperyans ou ak HealthChoices. Si w gen sikesyon sou fason pwogram nan ka pi byen fonksyone oswa sou fason ou resevwa sèvis yo, tanpri rele nan **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**).

Komite konsiltatif pou edikasyon sante Keystone First la (HEAC)

Keystone First genyen yon komite konsiltatif pou edikasyon sante (Health Education Advisory Committee, HEAC) ki gen manm ak pwofesyonèl sante ki nan rezo a ladan l. Komite a bay **Keystone First** konsèy sou eksperyans ak bezwen manm yo, tankou ou menm. Pou jwenn plis enfòmasyon sou komite a, tanpri rele nan **1-800-521-6860** (TTY **1-800-684-5505**) oswa ale sou sitwèb la nan www.keystonefirstpa.com.

Pwogram amelyorasyon kalite Keystone First la

Misyon **Keystone First** la 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 menm ak fanmi w resevwa yo.

Objektif nou se amelyore sante manm nou yo pou yo santi yo byen. Depatman kalite a konn travay san w pa wè l, men pafwa ou ka wè l nan kominote w. Ekip nou an:

- Ofri pwogram sante ak pwogram pou maladi pou ou.
- Kontakte manm yo pou bay yo edikasyon nan domèn swen ak sante.
- Mete sou pye yon seri pwogram pou sèvi manm nou yo ki gen bezwen swen sante espesyal.
- Mande manm yo ak pwofesyonèl sante yo ranpli sondaj epi itilize repons yo pou amelyore sèvis nou yo.
- Egzamine kalite swen ak sèvis manm yo resevwa nan men pwofesyonèl sante medikal, dantè, vizyon ak famasi **Keystone First** yo.

Nou chèche nan ki domèn nou ka pote amelyorasyon.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Rele ekip sèvis pou manm yo nan 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505) si w:

- Ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou pwogram kalite nou an avèk objektif, aktivite ak rezilta li yo.
- Panse ou menm oswa fanmi w pa t jwenn swen bon kalite. Ekip nou an pral egzamine pwoblèm nan.
- Pral jwenn egzeyat nan yon lopital, lèfini ou pa gen èd ak resous ou bezwen yo. Konektè swen nou yo ka ede w.

Seksyon – 2

Dwa ak responsablite yo

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Dwa ak responsablite manm yo

Ni **Keystone First** ni rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l yo pa fè manm 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 manm **Keystone First**, ou genyen dwa ak responsablite ki vin annapre yo.

Dwa manm yo

Ou gen dwa pou:

1. Anplwaye **Keystone First** 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**, 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 apwobasyon **Keystone First** la.
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** 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** 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.
13. Mande yon odyans san patipri devan DHS.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

14. 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.
15. Jwenn enfòmasyon sou sèvis **Keystone First** oswa yon pwofesyonèl sante pa kouvri akòz yon objeksyon moral oswa relijye, ak sou fason ou ka jwenn sèvis sa yo.
16. Egzèse dwa w yo san sa pa afekte fason DHS, **Keystone First** ak rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l yo trete w.
17. Prepare yon dokiman enstriksyon medikal alavans. Gade seksyon 6 la nan **paj 80** pou jwenn plis enfòmasyon.
18. Fè rekòmandasyon sou dwa ak responsablite manm **Keystone First** yo genyen yo.

Responsablite manm yo

Manm yo dwe travay avèk pwofesyonèl ak etablisman sante yo. **Keystone First** 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** 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** apwouve yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki deyò rezo a oswa si w gen Medicare.
8. Jwenn yon referans nan men PCP w pou ale kay yon espesyalis.
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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Vi prive ak konfidansyalite

Keystone First dwe pwoteje konfidansyalite enfòmasyon sante pwoteje w yo (protected health information, PHI). **Keystone First** 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** 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** la. Pou jwenn yon kopi avi sou pratik konfidansyalite **Keystone First** la, tanpri rele nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa ale sou **www.keystonefirstpa.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 **32** nan ti liv sa a.

Manm ki vin annapre yo pa gen pou yo peye okenn ko-peman.

- Manm ki poko gen 18 lane yo.
- Manm ki ansent yo (jiska 1 ane apre akouchman an (peryòd pòs-patòm nan)).
- Manm yo ki rete nan yon etablisman swen alontèm, tankou nan yon etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap entelektiyèl ak lòt pwoblèm sante ki gen rapò ak andikap la oswa lòt etablisman medikal.
- Manm yo ki rete nan yon mezon swen pèsonèl oswa nan yon mezon swen domisilyè.
- Manm yo ki kalifye pou benefis nan kad pwogram prevansyon ak tretman kansè tete ak kansè sèvikal.
- Manm yo ki kalifye pou benefis anba Tit IV-B sou swen dakèy ak Tit IV-E sou swen dakèy ak asistans pou adopsyon

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

- Sèvis ijans
- Sèvis laboratwa
- Sèvis planin, san wete founiti
- Sèvis ospis

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Sèvis 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
- Sèvis ospitalizasyon sikyatrik pasyèl
- Sèvis yon direktè finèrè bay
- Sèvis dyaliz ren
- San ak pwodui sangèn
- Oksijèn
- Founiti ostomi
- Lokasyon ekipman medikal dirab
- Sèvis pou pasyan ki pa entène lè kòb MA a mwens pase \$2.00
- Depistaj ki fèt nan kad pwogram EPSDT a
- Plis pase yon sèl seri tès alèji espesifik nan yon sèl peryòd 24 èdtan
- Sèvis jesyon dosye sible

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**. Tanpri konsilte seksyon 8, Plent, reklamasyon ak odyans san patipri, pou jwenn enfòmasyon sou fason ou kapab depoze yon plent, oubyen rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Enfòmasyon ki gen rapò ak faktirasyon

Pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo **Keystone First** la pa otorize pou yo faktire w pou sèvis ki nesesè pou rezon medikal, depi **Keystone First** 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**, 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** la 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 manm Keystone First yo pou 2026

- Ou te resevwa sèvis **Keystone First** 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.

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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si w jwenn yon bòdwo nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante pou youn nan rezon ki anwo yo, sètadi paske pwofesyonèl oswa etablisman sante a 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 yo anvan **Keystone First** peye. **Keystone First** 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 nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou fè CAO w ak ekip sèvis pou manm yo konn sa. Lè ou ale kay yon pwofesyonèl sante oswa nan famasi a, ou dwe fè yo konnen ki fòm asirans medikal ou genyen epi ou dwe montre pwofesyonèl sante a oswa famasi a

- Kat Medicare w
- Kat lòt asirans sante w
- Kat ACCESS oswa EBT w
- Kat idantifikasyon **Keystone First** ou.

Sa pral pèmèt pou yo peye tout bòdwo pou swen sante w yo alè ak yon fason ki kòrèk.

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 ou chwazi. Li pa nesesè pou pwofesyonèl oswa etablisman sante a fè pati rezo **Keystone First** la. Epitou, ou pa bezwen jwenn yon otorizasyon alavans nan men **Keystone First** ni ou pa bezwen pou PCP Medicare w refere w pou ale kay yon espesyalis. **Keystone First** pral

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

travay avèk Medicare pou deside si l bezwen peye pwofesyonèl sante a apre Medicare fin peye, depi pwofesyonèl sante a enskri nan pwogram asistans medikal la.

Si w bezwen yon sèvis Medicare pa kouvri men ki kouvri nan **Keystone First**, se pou w jwenn sèvis la nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First** la. Tout règ **Keystone First** 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** la tou. W ap gen pou respekte ni règ lòt asirans ou an tabli yo ni règ **Keystone First** tabli yo, tankou sa ki gen rapò ak otorizasyon alavans yo ak referans pou espesyalis yo. Si lòt asirans sante w la kouvri yon referans kay yon espesyalis oswa yon lòt sèvis ki kouvri nan tablo tarif asistans medikal la, avèk oswa san otorizasyon alavans, ou pa p bezwen jwenn okenn apwobasyon nan men PH-MCO a. PH-MCO w la ap aksepte referans ak/oswa otorizasyon alavans lòt asirans sante w la si lòt asirans sa a kouvri sèvis la.

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

Pwogram restriksyon/blokaj benefisyè

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

Kijan li fonksyone?

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Ou kapab chwazi pwofesyonèl ak etablisman sante pou w itilize yo, oswa **Keystone First** ap chwazi yo pou ou. Si w vle itilize yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki pa menm ak sa **Keystone First** te chwazi pou ou, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Limit la ap dire 5 ane, menm si w chanje plan 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** 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 bezwen èd pou mande yon odyans san patipri, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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** 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 anviwè 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** konsènan desizyon pou limite pwofesyonèl ak etablisman sante w yo.

Chak 5 ane, pandan restriksyon an anviwè, **Keystone First** pral egzamine sèvis ou yo yon lòt fwa ankò pou decide si l ta dwe retire limit la oswa kontinye aplike limit la, epi l ap voye rezilta egzamen sa a bay DHS. **Keystone First** 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 manm fè?

Si w panse yon moun ap itilize kat ou oswa kat yon lòt manm **Keystone First** pou jwenn sèvis, ekipman oswa medikaman, si w panse yon moun ap fè fo preskripsyon oswa si w panse l ap modifiye 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 First** la

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

nan **1-866-833-9718 (TTY 711)** pou bay **Keystone First** 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 egzanp ki montre yon moun fè fwod oswa abi se lè li resevwa yon asistans medikal oswa lòt benefis piblik epi:

- Manm nan pa rapòte revni l yo.
- Manm nan pa rapòte resous oswa byen li posede yo.
- Manm nan pa rapòte kiyès ki abite lakay li.
- Manm nan kite yon lòt moun sèvi ak kat ACCESS/MCO l la.
- Manm nan fè fo preskripsyon oswa li modifye preskripsyon l yo.
- Manm nan vann preskripsyon oswa medikaman.

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** la 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 egzanp ki montre yon pwofesyonèl sante fè fwod oswa abi se:

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

Seksyon 3 – Sèvis sante fizik

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis ki kouvri yo

Lis ki anba a montre sèvis **Keystone First** kouvri yo lè sèvis sa yo nesesè pou rezon medikal. Kèk nan sèvis sa yo ka gen limit oswa ko-peman ki aplike pou yo, oubyen yo ka mande pou PCP w refere w oswa pou **Keystone First** 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 poko gen 21 lane oswa si w ansent.

Tout sèvis Medicaid ka kouvri yo ki nesesè pou rezon medikal, kèlkeswa montan yo, se sèvis ki kouvri pou manm ki poko genyen 21 lane yo.

Sèvis		Timoun	Adilt
Pwofesyonèl sante prensipal	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Espesyalis	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis espesyalize	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis espesyalize
Enfimyè pratisyen anrejistre sètifye	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sant sante gouvènman federal la kalifye/sant sante riral	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
Klinik pou pasyan ki pa entènè ki pa lopital	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis
Klinik ospitalye pou pasyan ki pa entènè	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis
Sèvis podyatri	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis podyatri	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis podyatri
Sèvis chiwopraktè	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis chiwopratik	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis chiwopratik
Sèvis optometris	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou	Yon otorizasyon alavans ka nesesè pou kèk kalite sèvis

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
		kèk kalite sèvis	
Swen nan ospis	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis swen dantè	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Radyoloji (p. eg. radyografi, MRI, CT)	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Ko-peman \$1 pou chak vizit
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Inite pwosedri kout nan lopital pou pasyan ki pa entènè	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Ko-peman \$3
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sant chirijikal anbilatwa pou pasyan ki pa entènè	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Ko-peman \$3
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Transpò medikal lè pa gen ijans	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
Sèvis planin	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike pou kèk kalite planin	Yon otorizasyon alavans ka aplike pou kèk kalite planin
Dyaliz ren	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis ijans	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sèvis swen rapid	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans	Pa gen otorizasyon alavans ni referans
Sèvis anbilans	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis lopital ki kouvri yo	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Ko-peman \$3 pa jou/\$21 maksimòm
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
Lopital reyabilitasyon pou pasyan ki entène	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Ko-peman \$3 pa jou/\$21 maksimòm
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Swen matènite	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Medikaman sou preskripsyon	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Mak: \$3 pou chak medikaman sou preskripsyon oswa pou chak renouvèlman preskripsyon Jenerik: \$1 pou chak medikaman sou preskripsyon oswa pou chak renouvèlman preskripsyon Kèk medikaman pa gen ko-peman. Tanpri gade tablo sou ko-peman pou manm yo ki mache ak dosye akèy nouvo manm ou an. Epitou, ou ka jwenn li sou sitwèb nou an nan adrès www.keystonefirstpa.com .
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sipleman nitrisyonèl anteral	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
Sèvis nan yon etablisman swen enfimye	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Swen sante adomisil, san wete sèvis enfimye, sèvis èd sante ak sèvis terapi	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Ekipman medikal dirab	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Pwotèz ak òtèz	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Vè linèt	Limit	Pa gen limit, men apre 4 vè estanda chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis vè linèt pandan menm ane a	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	\$0	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Otorizasyon alavans: Non	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
		Referans: Non	
Monti linèt	Limit	Pa gen limit, men apre 2 monti estanda chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis monti linèt pandan menm ane a	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	\$0	Yon ko-peman ka aplike
	Otorizasyon alavans/Referans	Otorizasyon alavans: Non Referans: Non	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Lantiy kontak	Limit	Pa gen limit, men apre 4 lantiy kontak chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis lantiy kontak pandan menm ane a.	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	\$0	Yon ko-peman ka aplike
	Otorizasyon alavans/Referans	Otorizasyon alavans: Non Referans: Non	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Ajisteman lantiy kontak	Limit	Kouvri si sa nesesè pou rezon medikal	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	\$0	Yon ko-peman ka aplike
	Otorizasyon alavans/Referans	Otorizasyon alavans: Non	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis		Timoun	Adilt
		Referans: Non	
Founiti medikal	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Terapi (fizyoterapi, ègoterapi, òtofofoni)	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Analiz laboratwa	Limit	N/A	Pa gen limit
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike
Sèvis pou kite fimèn	Limit	N/A	Ka gen limit ki aplike
	Ko-peman	Pa gen ko-peman	Pa gen ko-peman
	Otorizasyon alavans/Referans	Yon otorizasyon alavans ka aplike	Yon otorizasyon alavans ka aplike

Sèvis ki pa kouvri yo

Genyen yon seri sèvis sante fizik **Keystone First** pa kouvri. Si w ta renmen konnen si **Keystone First** kouvri yon sèvis pou ou, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 sitiyou 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** la pou jwenn dezyèm opinyon an. Si pa gen lòt pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First** la, ou ka mande **Keystone First** pou l apwouve w pou jwenn yon dezyèm opinyon nan men yon pwofesyonèl sante ki deyò rezo a.

Kisa yon otorizasyon alavans ye?

Genyen kèk sèvis oswa atik kote ou sipoze jwenn apwobasyon **Keystone First** anvan ou ka resevwa yo. Nou rele sa otorizasyon alavans. Pou nenpòt sèvis ki mande yon otorizasyon alavans, **Keystone First** 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** anvan ou jwenn sèvis la.

Ki sa ekspresyon "nesèsè pou rezon medikal" 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;
- 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 bezwen èd pou konprann ki lè yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman nesèsè pou rezon medikal, oubyen si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Pwosesis egzamen itilizasyon

Si w gen kesyon sou pwosesis egzamen itilizasyon an, rele depatman jesyon itilizasyon **Keystone First** la soti 8:00 nan maten rive 5:00 nan aprèmidi nan **1-800-521-6622 (TTY 711)**. Si w gen kesyon sou pwosesis egzamen itilizasyon an apre orè sa a, tanpri rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Fason pou mande yon otorizasyon alavans

1. PCP w oswa yon lòt pwofesyonèl sante dwe bay **Keystone First** enfòmasyon pou montre sèvis la oswa medikaman an nesèsè pou rezon medikal.
2. **Keystone First** 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 nesèsè pou rezon medikal.
3. Si yon enfimyè oswa yon famasyen **Keystone First** pa kapab apwouve demann nan, se yon doktè **Keystone First** 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 85** pou jwenn enfòmasyon sou plent yo, reklamasyon yo ak odyans san patipri yo.
7. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Si ou menm oswa pwofesyonèl sante w ta renmen jwenn yon kopi enstriksyon sou nesèsite medikal la oswa lòt règ nou te itilize pou pran yon desizyon sou demann otorizasyon alavans ou an, **ou ka rele ekip sèvis pou manm yo nan 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.
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?

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:

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Tout transfè elektif pou sèvis pasyan an resevwa pandan li entène oswa pandan li pa entène ant plizyè etablisman swen egi.
- Admisyon nan etablisman swen enfimye espesyalize pou lòt nivo swen nan yon etablisman ki endepandan oswa ki fè pati yon lopital, ki aksepte pasyan ki bezwen sèvis reyabilitasyon espesyalize ak/oswa swen medikal lè li pa nesesè pou pasyan an resevwa sèvis sa yo nan yon lopital. Sa pa gen ladan l swen alontè.
- Sèvis oswa ekipman medikal dirab (durable medical equipment, DME) pasyan an resevwa nan men yon pwofesyonèl sante oswa yon lopital ki pa nan rezo **Keystone First** la (sof sesyon konsèy pou kite fimèn, sèvis ijans, sèvis planin ak sèvis Medicare kouvri ou resevwa nan men yon pwofesyonèl sante Medicare si w gen Medicare).
- Admisyon elektif (ki pa pou sitiyasyon ijans) nan yon lopital.
- Kèk pwosedi medikal oswa chirijikal ki fèt nan yon inite pwosedi kout (short procedure unit, SPU) oswa nan yon inite chirijikal anbilatwa (ambulatory surgical unit, ASU), kit li fè pati yon lopital, kit li endepandan, tankou sa ki vin annapre yo:
 - Enjeksyon estewoyid oswa blòk ki administre pou jere doulè a.
 - Chiriji pou obezite.
 - Tache oswa retire venn.
- Tout pwosedi plastik oswa kosmetik ki pa nan sitiyasyon ijans (ki pa fèt tousuit apre yon blesi twomatik), tankou sa ki vin annapre yo:
 - Chiriji plastik pou po je.
 - Rediksyon tete.
 - Chiriji plastik nan nen.
- Avòtman elektif.
- Admisyon nan yon etablisman swen enfimye oswa nan yon etablisman reyabilitasyon.
- Sèvis terapi pou pasyan ki pa entène (fizyoterapi, ègoterapi, òtofon).
 - 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 reyabilitasyon kadyak ak pilmonè.
- Sèvis sante adomisil apre 18 vizit pou chak sèvis, san wete vizit yon enfimye espesyalize, vizit yon èd sante adomisil, ak fizyoterapi, ègoterapi ak òtofon, nan chak ane sivil. Manm nan dwe fè yon lòt evalyasyon chak 60 jou.
- Tout sèvis swen pa peryòd/enfimye prive (san wete èd sante adomisil).
- Tout lokasyon DME, kèlkeswa sa yo koute chak mwa.
- Tout lokasyon chèz woulant (ni sa ki elektrik ni sa ki manyèl) ak tout akseswa pou chèz woulant yo.
- Tout acha chèz woulant (ni sa ki elektrik ni sa ki manyèl) ak tout akseswa pou chèz woulant yo (konpozan), kèlkeswa sa chak atik koute.
- Tout acha DME ki koute plis pase \$750.
- Tout atik pou DME ki nesesè pou kay la aksesib.
- Alimantasyon nan tiv ak siplemant nitritif (antral).
 - Lè manm nan genyen 21 lane oswa plis.
- Kouchèt jenerik oswa kouchèt ki desann tankou kalson pou manm ki genyen 3 lane oswa plis yo*, lè sa nesesè pou rezon medikal, lè ou mande:

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Plis pase 300 kouchèt jenerik ak/oswa kouchèt ki desann tankou kalson chak mwa.
- Kouchèt nan yon mak an patikilye.
- Kouchèt ou jwenn nan men yon founisè DME ki pa prefere.
- Nenpòt sèvis oswa pwodui ki pa kouvri nan pwogram asistans medikal la.
- Kèk tès ak pwosedi dyagnostik pou pasyan ki pa entène.
- Sèvis chiwo pratik nan men yon pwofesyonèl sante ki nan rezo **Keystone First** la apre 24^{yèn} vizit la si manm nan poko gen 18 lane.
- Sèvis ospis pou pasyan ki entène.
- Kèk kalite sèvis dantè espesyalize.
- Eskàn PET ak CT, MRI, MRA ak radyoloji nikleyè.
- Sant swen pedyatrik etandi ki preskri (PPECC) ak swen medikal lajounen.
- Transpò nan anbilans pou ale e pou soti nan yon sant swen etandi ki preskri oswa nan yon sant swen medikal lajounen.
- Kèk medikaman sou preskripsyon ki nan fòmilè a, tout medikaman sou preskripsyon ki pa nan fòmilè a, kèk medikaman sou preskripsyon yo vann san preskripsyon (OTC), ak kèk founiti DME ou jwenn atravè yon famasi ki nan rezo **Keystone First** la (p. eg. glikomèt).
- Tout evalyasyon ak konsiltasyon pou grèf.
- Transpò nan avyon/elikoptè anbilans ki elektif/ki pa nan sitiyasyon ijans.
- Tès jenetik nan laboratwa.

*Kouchèt jenerik ak/oswa kouchèt ki desann tankou kalson yo pa fè pati sèvis ki kouvri yo pou manm ki poko gen 3 lane yo. Tanpri gade seksyon sèvis ki pa kouvri yo nan paj **39** pou jwenn plis enfòmasyon oswa ale sou sitwèb nou an nan **www.keystonefirstpa.com**.

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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Otorizasyon alavans pou yon sèvis oswa yon atik

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

Si **Keystone First** 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** ap fè w

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

konnen ki desizyon li pran nan lespas 2 jou ouvrab apre **Keystone First** 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 ap egzamine yon demann otorizasyon alavans pou yon medikaman pou pasyan ki pa entène, sètadi pou yon medikaman ou pa jwenn pandan ou lopital, nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First** resevwa 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, famasyon 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** yon otorizasyon alavans osito sa posib.

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

Si **Keystone First** 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 nou te refize yon sèvis, yon atik oswa yon medikaman ou deja konn pran, **Keystone First** dwe otorize medikaman an jiskaske plent lan oswa reklamasyon an rezoud, sof si famasyon an panse medikaman an gendwa danjere pou ou. Konsilte seksyon 8 sou plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo apati **paj 85** nan ti liv sa a pou jwenn enfòmasyon ki detaye sou plent yo ak reklamasyon yo.

Pwosesis eksepsyon nan pwogram nan

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 yon eksepsyon nan pwogram nan (program exception, PE). Pwosesis PE a diferan ak pwosesis pou limit nan benefis dantè a ki dekri nan **paj 49**.

Si w vle mande yon PE **depi anvan** ou resevwa sèvis la:

1. Rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo epi fè reprezantan ekip la konnen ou vle mande yon eksepsyon nan limit sou benefis yo.
2. Ou kapab voye yon demann alekri pa lapòs oswa nan faks nan:

Benefit Limit Exceptions

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

**Member Services Department
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Faks: 1-215-937-5367**

3. Pwofesyonèl sante w ka rele depatman jesyon swen **Keystone First** la nan **1-800-521-6622**.

Si w vle mande yon PE **apre** ou resevwa sèvis la:

1. Ou ka rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo epi fè reprezantan ekip la konnen ou vle mande yon eksepsyon nan limit sou benefis yo.
2. Pwofesyonèl sante w ka rele depatman jesyon swen **Keystone First** la nan **1-800-521-6622**.
3. Pwofesyonèl sante w ka voye demann nan bay depatman apèl pwofesyonèl sante **Keystone First** la nan:
**Attention: Provider Appeal Coordinator
Provider Appeals Department
Keystone First
P.O. Box 7316
London, KY 40742**

Deskripsyon sèvis yo

Sèvis ijans

Yon sèvis ijans se yon sèvis ki nesesè pou trete oswa pou evalye yon pwoblèm medikal ki ijans. Yon pwoblèm medikal ki ijans 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 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. Ou **pa** bezwen jwenn yon apwobasyon nan men **Keystone First** 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 ijans ak pwoblèm medikal ki pa ijans:

Pwoblèm medikal ki ijans

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Anpwazònman

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** la nan **1-866-431-1514** 24 sou 24, 7 jou sou 7.

Transpò medikal nan ka ijans

Keystone First 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 72** nan ti liv sa a) pou jwenn yon transpò medikal nan ka ijans.

Swen rapid

Keystone First 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** la dabò nan **1-866-431-1514**. PCP w oswa enfimye k ap travay pou **liy asistans** a pral ede w decide si w bezwen ale nan sal dijans lan, nan kabinè PCP w oswa nan yon sant swen rapid ki toupre 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** la. Ou pa bezwen okenn otorizasyon alavans pou jwenn sèvis nan yon sant swen rapid.

Men kèk egzanp pwoblèm medikal ki ka mande swen rapid:

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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

Pou jwenn plis enfòmasyon sou transpò medikal lè pa gen ijans, tanpri konsilte seksyon sou pwogram transpò nan asistans medikal la (MATP) nan **paj 72** nan ti liv sa a.

Si w gen kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Pa bliye, liy enfimye a pa ranplase doktè w. Toujou ale kay doktè w pou l kontinye suiv eta sante w.

Sèvis swen dantè

Manm ki poko genyen 21 lane yo

Keystone First bay timoun ki poko genyen 21 lane yo tout sèvis dantè ki nesèsè pou rezon medikal. Timoun yo ka ale kay yon dantis ki patisipe nan rezo **Keystone First** la.

Timoun yo pa bezwen yon referans pou ale kay dantis. Si premye dan pitit ou a gentan pouse oswa si pitit ou genyen 1 lane oswa plis, lèfini li pa gen dantis, ou kapab mande PCP w pou l refere pitit ou kay yon dantis pou l jwenn egzamen dantè regilyèman. Epitou, ou ka chwazi yon dantis ki patisipe poukont ou. Si w ta renmen jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dantè yo, kontakte ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Men ki sèvis dantè ki kouvri pou timoun ki poko genyen 21 lane yo, depi yo nesèsè pou rezon medikal:

- Anestezi.
- Òtodonti (aparèy dantè).*
- Egzamen.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Sèvis pawodontal.
- Netwayaj.
- Tretman fliyorid (yon PCP oswa yon enfimye pratisyen anrejistre sètifye kapab aplike kouch fliyorid topik la tou).
- Tretman kannal radikilè.
- Kouwòn.
- Sèlman.
- Ratelye.
- Pwosedir chirijikal dantè.
- Ijans dantè.
- Radyografi.
- Ekstraksyon (rache dan).
- Plonbay.

Kèk nan sèvis sa yo ka mande pou w jwenn yon apwobasyon anvan ou resevwa sèvis la (otorizasyon alavans). Pale sou sa avèk dantis ou.

* Si timoun nan te jwenn yon aparèy anvan li gen 21 lane, **Keystone First** ap kontinye kouvri sèvis yo jiskaske tretman li resevwa pou aparèy la fini, oswa jiskaske li gen 23 lane, si sa fèt anvan, depi manm nan toujou enskri nan **Keystone First**. Si manm nan enskri nan yon lòt plan sante HealthChoices, se lòt plan sante HealthChoices sa a ki pral kouvri swen l yo.

Manm ki genyen 21 lane oswa plis yo

Keystone First kouvri kèk benefis dantè pou manm ki genyen 21 lane oswa plis yo atravè dantis ki nan rezo **Keystone First** la. Kèk nan sèvis dantè sa yo gen limit sou yo.

Adilt ki genyen 21 lane oswa plis yo kalifye pou benefis ki vin annapre yo, depi yo nesèsè pou rezon medikal:

- Sedasyon konsyan oswa anestezi nan sewòm oswa yon lòt fason.
- Egzamen.
- Netwayaj.
- Ijans dantè.
- Radyografi.
- Plonbay.
- Ekstraksyon (rache dan).
- Pilpotomi (retire pilp la) pou soulajman doulè.
- Resimantasyon kouwòn yo (pou rekole yo).
- Ratelye.
- Pwosedir chirijikal dantè.
- 1 egzamen dantè ak 1 netwayaj pou chak manm chak 180 jou (6 mwa).

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kèk nan sèvis sa yo ka mande pou w jwenn yon apwobasyon anvan ou resevwa sèvis la (otorizasyon alavans). Kèk nan sèvis yo ka gen limit sou yo (limit sou benefis yo). Tanpri gade seksyon “Eksepsyon nan limit sou benefis dantè yo” nan **paj 49** pou jwenn enfòmasyon sou eksepsyon yo. Epitou, veye pou pale sou sa avèk dantis ou.

Pandan tout lavi yo, adilt ki genyen 21 lane oswa plis yo kapab jwenn:

- 1 ratelye siperyè pasyèl oswa 1 ratelye siperyè konplè.
- 1 ratelye enferyè pasyèl oswa 1 ratelye enferyè konplè. Si w te jwenn yon ratelye siperyè oswa enferyè, kit li pasyèl, kit li konplè, depi 27 avril 2015, se pou w jwenn yon apwobasyon espesyal pou jwenn yon lòt ratelye siperyè oswa enferyè pasyèl oswa konplè. Se yon eksepsyon nan limit sou benefis la.

Genyen kèk sèvis ki kouvri sèlman anba yon eksepsyon nan limit sou benefis la. Dantis ou a dwe mande yon eksepsyon nan limit sou benefis la pou sèvis sa yo:

- Kouwòn ak sèvis ki mache avè l yo.
- Tretman kannal radikilè ak lòt sèvis andodontik.
- Sèvis pawodontal (jansiv).
- Netwayaj ak egzamen siplemantè.
- Sèvis siplemantè nan jansiv poutèt ou ansent oswa ou gen dyabèt oswa yon maladi kè.

Tanpri gade seksyon ki anba a pou jwenn plis enfòmasyon sou eksepsyon nan limit sou benefis yo.

Eksepsyon nan limit sou benefis dantè yo

Gen kèk sèvis dantè ki kouvri sèlman atravè yon eksepsyon nan limit sou benefis yo (Benefit Limit Exception, BLE). Dantis ou a kapab mande yon BLE si l panse ou bezwen plis sèvis dantè pase sa limit la pèmèt la. **Men kèk egzanp BLE:**

Ou genyen 21 lane oswa plis epi:

- Yo mande yon otorizasyon pou yon kouwòn sou dan w.
- Yo mande yon otorizasyon pou yon tretman pawodontal (tretman nan jansiv la).
- Yo mande yon otorizasyon pou yon terapi kannal radikilè (tretman nan nè ki sou dan an).

Keystone First ap apwouve yon BLE si:

- Ou gen yon maladi oswa yon pwoblèm sante ki grav oswa ki kwonik, epi si w pa jwenn sèvis siplemantè a, lavi w t ap ka an danje; OSWA
- Ou gen yon maladi oswa yon pwoblèm sante ki grav oswa ki kwonik, epi si w pa jwenn sèvis siplemantè a, sante w t ap vin pi mal nètale; OSWA

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Ou t ap bezwen yon tretman ki koute pi chè si w pa t jwenn sèvis ou mande a; OSWA
- Lwa federal yo pa pèmèt **Keystone First** refize eksepsyon an.

Epitou, nou gendwa kouvri sèvis dantè w la anba yon BLE si w gen youn nan pwoblèm medikal/dantè ki vin annapre yo.

- Dyabèt
- Maladi atè kowonè oswa faktè risk pou gen maladi sa a
- Kansè figi, kou ak gòj (sa pa gen ladan l kasinòm bazoselilè oswa sakòm nan kansè po ki pa envazif nan estad 0 oswa 1)
- Andikap entelektyèl
- Gwosès, san wete peryòd pòs-patòm nan

Pou mande yon BLE anvan ou resevwa sèvis la, dantis ou ka rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa li ka voye demann nan bay:

**Request for Benefit Limit Exception
Keystone First — Prior Authorizations
c/o DentaQuest — Authorizations
P.O. Box 2906, Milwaukee, WI 53201-2906**

Demann BLE yo dwe gen enfòmasyon sa yo ladan yo:

- Non w
- Adrès ou
- Nimewo telefòn ou
- Sèvis ou bezwen an
- Rezon ki fè ou bezwen sèvis la
- Non pwofesyonèl sante w
- Nimewo telefòn pwofesyonèl sante w

Delè pou pran yon desizyon sou yon eksepsyon nan limit sou benefis yo

Si pwofesyonèl sante w mande yon eksepsyon anvan ou resevwa sèvis la, **Keystone First** ap fè w konnen si li apwouve oswa si li pa apwouve BLE a nan lespas 21 jou.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Si pwofesyonèl sante w mande yon eksepsyon apre ou resevwa sèvis la, **Keystone First** ap fè w konnen si li apwouve BLE a nan lespas 30 jou apre dat **Keystone First** jwenn demann nan.

Si w pa dakò oswa si w pa satisfè avèk desizyon **Keystone First** te pran an, ou kapab depoze yon plent oswa yon reklamasyon bay **Keystone First**. Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwosesis plent ak reklamasyon an, tanpri konsilte seksyon 8 nan ti liv sa a sou plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo nan **paj 85**.

Sèvis swen vizyon

Manm ki poko genyen 21 lane yo

Keystone First kouvri tout sèvis vizyon ki nesèsè pou rezon medikal pou timoun ki poko genyen 21 lane yo. Timoun yo ka ale kay yon pwofesyonèl vizyon ki patisipe nan rezo **Keystone First** la.

Sèvis	Limit	Ko-peman	Otorizasyon alavans
Vizyon Egzamen ak refraksyon	Pa gen limit, men apre 2 egzamen chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis egzamen pandan menm ane a	\$0	Non
Vè linèt estanda	Pa gen limit, men apre 4 vè estanda chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis vè linèt pandan menm ane a	\$0	Non
Monti linèt estanda	Pa gen limit, men apre 2 monti estanda chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis monti linèt pandan menm ane a	\$0	Non
Lantiy kontak	Pa gen limit, men apre 4 lantik kontak estanda chak ane sivil, se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis vè linèt pandan menm ane a	\$0	Non
Aparèy pou ede moun ki pa wè byen	Pa gen limit, men apre 1 aparèy pou ede moun ki pa wè byen chak 2 ane , se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis aparèy pou ede moun ki pa wè byen pandan menm peryòd la.	\$0	Wi
Pwotèz je	Pa gen limit, men apre 1 pwotèz chak 1 ane , se pou w jwenn yon otorizasyon alavans si w bezwen plis pwotèz pandan menm peryòd la	\$0	Wi

Nòt: Si w chwazi monti linèt, vè linèt ak lantiy kontak ki pa konsidere kòm estanda, ou ka gen pou peye pou atik sa yo ak lajan ki soti nan pòch ou a. Doktè je w ap fè w

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

konnen si w ap gen pou peye plis pou sèvis sa yo. Si w gen kesyon, ou ka rele ekip sèvis pou manm Keystone First yo nan 1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505).

Manm ki poko genyen 21 lane yo kalifye pou jwenn 2 egzamen woutin pou je yo chak ane sivil oswa pi souvan si sa nesesè pou rezon medikal. Ou pa bezwen pou yo refere w pou yon egzamen woutin pou je yo.

Epitou, manm ki poko genyen 21 lane yo kalifye pou jwenn 2 pè linèt sou preskripsyon chak 12 mwa, oswa pi souvan si sa nesesè pou rezon medikal. Yo gendwa chwazi lantiy kontak sou preskripsyon tou.

Si w pèdi linèt sou preskripsyon w yo, si yo vòlè yo nan men w oswa si yo kase, **Keystone First** ap peye pou ranplase yo. Yon lantiy kontak sou preskripsyon ap ranplase ak yon linèt sou preskripsyon si w pèdi l, si yo vòlè nan men w oswa si w kase l.

Genyen kèk dispozisyon espesyal ki aplike pou manm ki gen afaki oswa katarak yo. Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn plis enfòmasyon.

Monti linèt

Manm ki kalifye yo ka:

Fè yon chwa pami 2 gwoup monti linèt espesyal

oswa

Chwazi nan yon gwoup monti linèt wo nivo

oswa

Pou monti linèt ki pa fè pati

gwoup sa yo, **Keystone First** ap

peye pou sa monti a koute oswa \$40,

si montan sa a mwens.

Pwofesyonèl sante a ap faktire:

Ou pa peye pou sa

Yon ko-peman \$25

Manm ki genyen 21 lane oswa plis yo

Keystone First kouvri kèk sèvis vizyon pou manm ki genyen 21 lane oswa plis yo atravè pwofesyonèl vizyon ki nan rezo **Keystone First** la.

Manm ki genyen 21 lane oswa plis yo kalifye pou 2 egzamen woutin pou je yo chak ane sivil. Ou pa bezwen pou yo refere w pou yon egzamen woutin pou je yo.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Ou kapab fè plis egzamen je (jiska 2 egzamen siplemantè chak ane sivil). Ou gendwa kalifye pou plis egzamen je si w gen sèten pwoblèm sante. Tanpri pale sou sa ak pwofesyonèl sante w. Rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si w gen kesyon. Pwofesyonèl sante w ka rele nan **1-877-235-5316** si l gen kesyon.

Keystone First pa kouvri linèt ni lantiy kontak sou preskripsyon pou manm ki genyen 21 lane oswa plis yo. Sepandan, genyen kèk eksepsyon. Manm ki gen yon dyagnostik afaki oswa katarak yo, epi kèk nan manm ki gen dyabèt yo, 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 manm 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 manm yo ki mache ak dosye akèy nouvo manm ou an. Epitou, ou ka jwenn li sou sitwèb nou an nan adrès **www.keystonefirstpa.com**.

Benefis famasi

Keystone First 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.

Medikaman sou preskripsyon

Lè yon pwofesyonèl sante preskri w yon medikaman, ou ka al chèche l nan nenpòt famasi ki nan rezo **Keystone First** la. W ap bezwen kat idantifikasyon **Keystone First** ou a epi ou ka gen pou peye yon ko-peman si w genyen plis pase **18** lane. **Keystone First** ap peye pou nenpòt medikaman ki sou PDL Eta a ak fòmilè siplemantè **Keystone First** la 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. Si doktè w te mande yon renouvèlman, ou kapab jwenn 1 sèl renouvèlman alafwa. Si w ta renmen si yon medikaman sou preskripsyon kouvri, si w bezwen èd pou jwenn yon famasi nan rezo **Keystone First** la oswa si w gen lòt kesyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Keystone First 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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

Keystone First kouvri medikaman ki sou lis medikaman prefere Eta a (Preferred Drug List, PDL) e ki sou fòmilè siplemantè **Keystone First** la. 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 la kouvri medikaman mak ak medikaman jenerik. Medikaman jenerik yo genyen menm engredyan aktif ki nan medikaman mak yo. Nenpòt medikaman doktè w preskri w ki pa ni sou PDL Eta a ni sou fòmilè siplemantè **Keystone First** la bezwen yon otorizasyon alavans. Etandone PDL Eta a ak fòmilè siplemantè **Keystone First** la 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** la, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.com**. W ap jwenn yon kopi PDL Eta a sou: <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>

Ranbousman pou medikaman yo

Ka gen kèk okazyon kote ou peye pou medikaman w yo. **Keystone First** 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** 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.

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 manm **Keystone First** lè ou t al chèche medikaman an.

Pou mande nou ranbouse yon medikaman ou te achte, ou dwe:

- Mande ranbousman an alekri.*
- 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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

Pharmacy Reimbursement Department
Keystone First
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 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.

Medikaman espesyalize

PDL Eta a ak fòmilè siplemantè **Keystone First** la genyen medikaman ki rele medikaman espesyalize. 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** la, yon lis ki gen tout medikaman espesyalize yo e pou konnen si medikaman w konsidere kòm yon medikaman espesyalize, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.com**. W ap jwenn yon kopi PDL Eta a sou **<https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-drug-list.html>**

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

chwazi nenpòt famasi espesyalize ki nan rezo **Keystone First** la. Pou jwenn lis famasi espesyalize ki nan rezo a, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman swen sante ki sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.com**, klike sou Pharmacy (famasi) epi klike sou Pharmacy Directory (lis famasi). Si w gen lòt kesyon oswa si bezwen plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Medikaman yo vann san preskripsyon

Keystone First 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** ou a 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
- Tylenol oswa aspirin
- Vitamin
- Medikaman pou tous
- Medikaman pou pwatrin boule tankou anti-asid ak famotidin

W ap jwenn plis enfòmasyon sou medikaman yo vann san preskripsyon ki kouvri yo sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.com** oswa si w rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Tès Covid-19 ki pou fèt adomisil ki disponib san preskripsyon

Keystone First kouvri tès COVID-19 ki pou fèt adomisil ki disponib san preskripsyon, depi FDA apwouve tès sa yo, san sa pa koute manm nou yo anyen. Si w se yon manm **Keystone First**, li fasil pou w jwenn tès ou yo. Annik ale nan nenpòt famasi ki fè pati rezo nou an. Ou pa bezwen okenn preskripsyon. Ou kapab jwenn jiska uit (8) tès chak trant (30) jou. Tanpri sonje nou kouvri tès sa yo sèlman si w jwenn yo nan yon famasi ki nan rezo a. Nou pa kouvri okenn tès COVID-19 ki pou fèt adomisil e ki disponib san preskripsyon si w achte yo nan yon magazen ki pa yon famasi oswa si w achte yo sou Entènèt. Pou jwenn lis famasi ki nan rezo a, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante a ki sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.com**. Si w gen lòt kesyon oswa si bezwen plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis pou kite fimen

Èske ou ta renmen kite fimen? Keystone First 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

PDL Eta a 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.keystonefirstpa.com, klike sou Members (manm), 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** kouvri sèvis konsèy sa yo:

- Tout manm **Keystone First** 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. Manm **Keystone First** yo kalifye pou jwenn sèvis pou goumen kont efè segondè sa yo, men se BH-MCO w la ki kouvri sèvis sa yo. Pou jwenn BH-MCO a nan konte w la ak kowòdone l yo:

- Gade enfòmasyon ki mache ak dosye akèy ou a, oswa
- Ale sou <https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/medicaid/bhc/bhc-mcos>, oswa
- Konsilte pah **81** pou jwenn yon lis BH-MCO yo nan konte w la, oswa
- Rele ekip sèvis pou manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou l ede w kontakte BH-MCO w la.

Lòt resous pou kite fimen

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Pou jwenn plis èd, ou kapab:

- Rele PA Free Quitline la nan **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Ale sou <https://www.pa.gov/agencies/health/programs/healthy-living/tobacco-prevention-and-control.html> pou jwenn enfòmasyon ki gen rapò ak prevansyon tabak.
- Ale sou <https://pa.quitlogix.org> pou jwenn enfòmasyon sou fason ou ka viv san tabak pa mwayen medikaman ki gratis, konsèy ak yon zouti pou suiv objektif ou yo.

Sonje **Keystone First** la pou soutni w pandan w ap eseye kite pou ede w amelyore sante w. Pa tann! Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou nou ka ede w kòmanse.

Planin

Keystone First 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 sou planin, konsèy ak lòt sèvis ki menm jan. 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 pa fè pati rezo **Keystone First** la, ou dwe montre kat **Keystone First** ou ak kat ACCESS oswa EBT w.

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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Swen matènite

Swen pandan yon gwosès

Swen pre-natal yo se swen sante yon manm 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 enfimye sètifye, oswa yon enfimye pratisyen anrejistre 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.

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Rele oswa ale kay PCP w pou l ede w jwenn yon pwofesyonèl sante matènite nan rezo **Keystone First** la.
- Al wè yon OB oswa OB/GYN, yon fanmsaj ki yon enfimyè 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 ouvrab apre **Keystone First** aprann ou ansent.
- Si w nan dezyèm trimès ou, nan lespas 5 jou ouvrab apre **Keystone First** aprann ou ansent.
- Si w nan twazyèm trimès ou, nan lespas 4 jou ouvrab apre **Keystone First** aprann ou ansent.
- Si w gen yon gwosès ki gen gwo risk, nan lespas 24 èdtan apre **Keystone First** 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 gwosès ou e pandan peryòd pòs-patòm ou (1 ane apre nesans tibebe w). 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 HealthChoices la pandan tout gwosès ou.

Keystone First 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**, ou ka kontinye jwenn swen nan men pwofesyonèl sante sa a, menm si li pa fè pati rezo **Keystone First** la. Pwofesyonèl sante a dwe enskri nan pwogram asistans medikal la epi li dwe rele **Keystone First** pou l jwenn yon apwobasyon pou l trete w.

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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 tibebe yo rete an sante. Pandan peryòd peri-natal la, doula yo ka ede w jwenn:

- Sipò emosyonèl
- Sipò fizik
- Edikasyon

Sèvis doula yo bay se kapab:

- Sipò pou tranche
- Sipò emosyonèl
- Enfòmasyon ak konsèy ki chita sou bonjan prèv
- Èd pou fè w jwenn swen sante ak resous nan kominote a
- Vizit prenatal
- Sipò pandan tranche a ak akouchman an
- Vizit pòs-patòm
- Lòt vizit peri-natal

Doula yo dwe fè pati rezo **Keystone First** la. Èske ou bezwen èd pou jwenn yon doula? Pwofesyonèl OB w la kapab ede w jwenn yon doula. Epitou, ou ka rele Bright Start®, ki se pwogram matènite **Keystone First** pou manm ki ansent yo, pou l ede w jwenn yon doula nan rezo **Keystone First** la.

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 manm yo nan 1-800-521-6860 (**TTY 1-800-684-5505**).

Pwogram matènite Keystone First la

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

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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- Evite dwòg, alkòl ak fimen.
- 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.
- 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.

Keystone First ofri yon pwogram vizit adomisil nan matènite nan tèt ansanm avèk òganizasyon kominotè lokal pou man. ki ansent yo e ki nan peryòd pòs-patòm yo.

Pwogram sa yo kapab:

- Bay manm yo vizit lakay yo pandan gwosès yo epi jiska 24 mwa pandan timoun nan piti.
- Bay nouvo manm yo resous pou ede yo retounen lakay yo epi rete an sante apre yo jwenn egzeyat nan lopital la.
- Bay paran yo/moun k ap pran swen timoun yo kèk zouti pou ede yo nan domèn devlopman timoun piti yo:
 - Edikasyon
 - Konsèy
 - Sipò
- Ede timoun yo ak paran yo/moun k ap pran swen timoun yo rete an sekirite lakay yo.
- Detèmine si gen nenpòt bezwen sosyal ki gen rapò ak sante epi bay resous pou ede yo.
- Ede timoun yo ak paran yo/moun k ap pran swen timoun yo jwenn swen suivi yo bezwen yo.

Rele Bright Start nan nimewo gratis **1-800-521-6867** pou jwenn plis enfòmasyon.

Ekipman medikal dirab ak founiti medikal

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Keystone First 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, asistan doktè w, CRNP w oswa podyatris ou ki dwe mande yo. Founisè DME yo dwe fè pati rezo **Keystone First** la. Ou ka gen yon ko-peman pou peye.

Pou rezon sekirite, benefis DME medikal ou a pa kouvri okenn bagay ou ka achte nan magazen oswa nan men founisè ki vann pwodui bay konsomatè yo. **Keystone First** ofri yon gwo rezon founisè DME ki patisipe e ki kalifye pou respekte nòm ak egzijans Medicare ak Medicaid yo. **Keystone First** pa p gen pou ranbouse okenn DME ou achte ak lajan ki soti nan pòch ou a nan yon magazen oswa nan men yon distribitè ki vann pwodui sou Entènèt (p. eg. sou Amazon).

Men kèk egzanp DME:

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

Men kèk egzanp DME pou aksesibilite kay la:

- 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

Keystone First kouvri enstalasyon DME pou aksesibilite nan kay sa yo, men li pa kouvri okenn modifikasyon nan kay.

Men kèk egzanp founiti medikal:

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Sèvis pou pasyan ki pa entène

Keystone First kouvri sèvis pou pasyan ki pa entène, tankou fizyoterapi, ègoterapi ak òtofooni, 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** la.

Tanpri gade seksyon sou otorizasyon alavans yo nan paj **41** pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis pou pasyan ki pa entène yo ki ka mande yon otorizasyon alavans.

Pou jwenn enfòmasyon sou ko-peman yo pou sèvis pou pasyan ki pa entène 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.keystonefirstpa.com** oswa nan seksyon sou sèvis ki kouvri yo nan paj **32** nan ti liv sa a.

Sèvis nan yon etablisman swen enfimye

Keystone First kouvri sèvis nan etablisman swen enfimye ki nesèsè pou rezon medikal. Si w bezwen sèvis nan yon etablisman swen enfimye alontèm (pou plis pase 30 jou), ou ka aplike pou pwogram Community HealthChoices la. N ap evalye w pou detèmine si w kalifye pou patisipe nan pwogram Community HealthChoices la. Si w gen kesyon oswa si w bezwen plis enfòmasyon, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Sèvis lopital

Keystone First 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** la epi li pral suiv swen w yo, menm si w bezwen lòt doktè pandan ou entène lopital. **Keystone First** sipoze bay yon otorizasyon chak fwa yon manm entène lopital. Pou konnen si yon lopital fè pati rezo **Keystone First** la, tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa konsilte lis pwofesyonèl ak etablisman sante ki sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.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** la, yo gendwa transfere w

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

nan yon lopital ki fè pati rezo **Keystone First** la. 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

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.keystonefirstpa.com** oswa nan seksyon sou sèvis ki kouvri yo apati paj **32**.

Sèvis prevantif

Keystone First 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. PCP w ap gide swen sante w yo selon dènye rekòmandasyon ki disponib pou swen yo.

Epitou, manm 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.

Èske se moman pou w fè yon tchekòp?

Nenpòt moun nan nenpòt laj

Ale kay dantis ou chak 6 mwa pou yon egzamen dantè.

Si pitit ou a genyen ant 0 ak 12 lane

Fè pitit ou a ale kay PCP l la pou l jwenn vaksen ak tès depistaj.

Si ou menm (oswa pitit ou a) genyen ant 11 ak 20 lane

Ale (oswa fè pitit ou a ale) kay PCP w yon fwa chak ane.

Tout fi yo

Ale kay jinekòlòg ou (GYN) oswa PCP w chak ane pou trete nenpòt pwoblèm sante fi ou ka genyen.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Si w ansent	Ale kay obstetrisyen w oswa obstetrisyen/jinekolog 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 dezan oswa chak fwa doktè w mande w fè sa.
Si w se yon gason ki genyen 50 lane oswa plis	Pale ak doktè w sou tès depistaj kansè pwostat la.
Si w genyen 50 lane oswa plis	Pale ak doktè w sou tès depistaj kansè kolon an ak kansè rektòm nan.

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. Epitou, 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**. Ekip sèvis pou manm yo ka ede w pran randevou ak PCP w tou.

Nouvo teknoloji medikal

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

Keystone First travay avèk yon seri ekspè ki ban nou konsèy sou nouvo teknoloji medikal yo pou manm nou yo. Nou travay avèk diferan etablisman medikal epi nou gendwa ofri sèten manm kèk nouvo sèvis teknolojik, tankou teknoloji siveyans 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 manm **Keystone First** yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis sante adomisil

Keystone First 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 (activities of daily living, ADL), tankou benyen, met rad sou ou ak manje, ansanm ak fizyoterapi, òtofooni ak ègoterapi. Se doktè, asistan doktè w, CRNP w oswa podyat ou ki dwe mande swen sante adomisil yo.

Si w genyen plis pase 21 lane, 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.**

Si w poko genyen 21 lane, pa gen okenn limit sou sèvis sante adomisil yo, depi yo nesèsè pou rezon medikal.

Ou ta dwe kontakte ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si yo apwouve w pou jwenn swen sante adomisil, lèfini ou pa resevwa swen sa yo jan yo te apwouve a.

Baz medikal ki santre sou pasyan an

Yon baz medikal oswa yon baz sante ki santre sou pasyan an se yon apwòch kote se yon ekip ki fè w jwenn swen ou bezwen yo. Li pa ni yon bilding, ni yon kay, ni yon sèvis sante adomisil.

Kijan modèl swen sa a fonksyone?

Yon doktè ki sèvi ak modèl swen ki rele baz medikal ki santre sou pasyan an (patient-centered medical home, PCMH):

- Sipèvize tout sa ki gen rapò ak sante w, tankou:
 - Sante fizik ou ak konpòtmantal ou.
 - Pwoblèm sante egi ak kwonik ou yo.
- Ap koute w ak fanmi w pou konnen sa nou vle ak sa nou bezwen.
- Sèvi ak teknoloji pou:
 - Pwoteje konfidansyalite enfòmasyon w yo.
 - Suiv epi amelyore swen w yo.
- Gen yon ekip jesyon swen kominotè ki pral:
 - Mete sou pye yon plan si w gen yon **pwoblèm sante kwonik ki konplèks**. Pale avèk doktè w pou detèmine si w gen yon pwoblèm sante kwonik ki konplèks.
 - Ede w jwenn resous nan kominote a.

Jesyon maladi

Keystone First 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** genyen yon seri jesyonè

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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.
- 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** 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 manm **Keystone First**, 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**. Epitou, sa pa p chanje fason **Keystone First**, 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 **1-800-573-4100 (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** 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Sèvis etandi

Keystone First pa ofri okenn sèvis siplemantè oswa sèvis ranfòse pou kounye a.

Depistaj, dyagnostik ak tretman ki fèt bonè e ki fèt peryodikman (EPSDT)

Sèvis EPSDT yo disponib pou timoun ki poko genyen 21 lane yo, epi yo gen ladan yo sa ki konn rele egzamen prevantif pou tibebe oswa pou timoun. Yon pedyat, yon doktè fanmi oswa yon CRNP gendwa wè pitit ou a. Pwofesyonèl sante ou chwazi pou pitit ou se pral PCP pitit ou a. Objektif egzamen prevantif pou tibebe w la oswa pou pitit ou a se detekte pwoblèm sante yo bonè pou yo ka trete osito sa posib.

EPSDT yo gen ladan yo tout sèvis Medicaid kouvri yo, depi yo nesesè pou rezon medikal, pou korije oswa pou pote amelyorasyon nan maladi ak pwoblèm sante fizik oswa mantal. Benefis EPSDT a gen ladan l sèvis fizik, mantal, vizyon, odisyon, dantè ak transpò ki nesesè pou trete pwoblèm sante yon timoun genyen. **Keystone First** kouvri sèvis sante fizik ki nesesè pou trete yon pwoblèm sante ki te detekte pandan egzamen an. Sèvis sante konpòtmantal yo disponib atravè BH-MCO w la. Pou jwenn plis enfòmasyon sou tretman sante konpòtmantal yo, konsilte paj **81** lan Si w gen kesyon oswa si w bezwen plis enfòmasyon, kontakte ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Kilè egzamen EPSDT a ta dwe fèt?

Premye egzamen EPSDT a pral fèt pandan ou toujou lopital, tousuit apre nesans tibebe w. Apre sa, yon tibebe, yon timoun oswa yon jèn adilt ta dwe fè egzamen l lan selon pwogram ki endike anba yo. Li enpòtan pou w suiv pwogram sa a menm si pitit ou pa malad. Pwofesyonèl sante w pral fè w konnen kilè vizit sa yo ta dwe fèt. Tibebe ak timoun pitit yo ap bezwen plizyè vizit chak ane, tandiske timoun ki genyen ant 3 ak 20 lane yo ap bezwen 1 sèl vizit chak ane.

Pwogram depistaj ki rekòmande			
3-5 jou	0-1 mwa	2-3 mwa	4-5 mwa
6-8 mwa	9-11 mwa	12 mwa	15 mwa
18 mwa	24 mwa	30 mwa	
Timoun ki genyen ant 3 ak 20 lane yo ta dwe fè yon depistaj chak ane			

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Kisa pwofesyonèl sante a pral fè pandan egzamen EPSDT a?

Pwofesyonèl sante w la pral poze w ak pitit ou kèk kesyon, li pral fè tès epi li pral gade jis nan ki pwèn pitit ou a grandi. Sèvis ki vin annapre yo se kèk nan sèvis yo gendwa bay pandan yon egzamen, selon laj ak bezwen timoun nan:

- Yon egzamen fizik konplè
- Vaksinasyon
- Tès vizyon
- Tès odisyon
- Depistaj otis
- Depistaj tibèkiloz
- Egzamen sante bouch la
- Tès tansyon
- Edikasyon sou sante ak sekirite
- Kontwòl endis mas kòporèl (body mass index, BMI) timoun nan
- Depistaj ak/oswa konsèy sou itilizasyon tabak ak alkòl ak abi sistans apati laj 11 lane
- Depistaj nan pipi
- Tès depistaj plon nan san
- Depistaj devlopmanntal
- Depistaj depresyon apati laj 12 lane
- Depistaj depresyon matènèl
- Depistaj anksyete apati laj 8 lane

Keystone First kouvri sèvis ki nesesè pou trete pwoblèm sante ki te detekte pandan egzamen EPSDT a. Sèvis ki pa kouvri nan pwogram Medicaid la gendwa kouvri si se doktè w ki preskri yo akòz yon egzamen EPSDT.

Gen sèvis siplemantè ki disponib pou timoun yo ki bezwen swen sante espesyal. Si pitit ou a bezwen sèvis siplemantè sa yo, pale sou sa al pwofesyonèl sante w la.

Seksyon 4 –

**Sèvis ki deyò rezo a
ak
sèvis ki deyò plan an**

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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** pou bay manm **Keystone First** yo sèvis. Kapab gen kèk okazyon kote ou bezwen al kay yon doktè oswa nan yon lopital ki pa nan rezo **Keystone First** la. Si sa rive, ou ka mande PCP w ede w. PCP w gen yon nimewo espesyal pou l rele pou mande **Keystone First** pèmasyon pou w jwenn swen nan men yon pwofesyonèl oswa yon etablisman sante ki deyò rezo a. **Keystone First** 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** pa kapab ba w chwa pou omwen 2 pwofesyonèl sante nan zòn ou an, **Keystone First** 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 a

Si w pa nan zòn sèvis **Keystone First** la 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** pou jwenn swen si w gen yon ijans medikal. Si w bezwen entènè 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** pou l ede w jwenn swen ki apwopriye yo.

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

Sèvis ki deyò plan an

Ou gendwa kalifye pou jwenn sèvis ki pa sèvis **Keystone First** bay. W ap jwenn kèk sèvis ki disponib men ki pa kouvri nan **Keystone First** anba a. Si w ta renmen jwenn èd pou jwenn sèvis sa yo, tapri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Transpò medikal lè pa gen ijans

Keystone First pa kouvri transpò medikal lè pa gen ijans (non-emergency medical transportation, NEMT) pou pifò manm HealthChoices yo. **Keystone First** 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 anba 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.

Keystone First kouvri transpò medikal lè pa gen ijans si:

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- 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. Mezon retrèt ou a ka pran dispozisyon pou w jwenn transpò sa a.
- Ou bezwen yon transpò medikal lè pa gen ijans ki espesyalize, 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Pwogram transpò nan asistans medikal la

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 e pou enskri pou sèvis yo.

Bucks..... 1-215-794-5554 oswa 1-888-795-0740

Chester..... 1-610-344-5545

Delaware..... 1-610-490-3960

Montgomery..... 1-215-542-7433

Philadelphia..... 1-877-835-7412

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 rete Philadelphia, tanpri kontakte ajans lokal la dirèkteman pou mande yon sèvis transpò. MATP gendwa kontakte **Keystone First** oswa kabinè doktè w pou verifye si randevou medikal ou bezwen transpò pou li a se yon sèvis ki kouvri. **Keystone First** travay avèk MATP pou ede w jwenn transpò. Epitou, ou ka rele ekip sèvis pou manm yo pou jwenn plis enfòmasyon nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Keystone First 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** pou l ba w transpò nan jan de sitiyasyon sa yo. Si **Keystone First** 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 alimantasyon siplemantè espesyal pou fi, tibebe ak timoun nan (Women, Infants, and Children, WIC) bay manje ki bon pou lasante ak sèvis alimantasyon pou moun sa yo ki rete nan Eta Pennsylvania:

- Moun ki ahnsent yo
- Moun k ap bay tete pandan yon maksimòm 12 mwa apre akouchman an
- Moun ki p ap bay tete pandan yon maksimòm 6 mwa apre akouchman an
- Tibebe ak timoun ki poko genyen 5 lane yo, san wete sila yo ki nan fwaye dakèy

WIC ede fanmi yo manje bon manje. Pou l fè sa, li bay yo enfòmasyon sou fason yo ka manje byen epi li bay yo benefis yo ka itilize pou fè makèt. Epitou, WIC bay enfòmasyon ak sipò pou ede moun k ap bay tete yo fè sa byen. 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 oswa pou ranpli yon pre-aplikasyon, 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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- 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
- Izole yon moun

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.

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)

[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)

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 pèmisyon
- Abi rityèl
- Eksplwatasyon seksyèl komèsyal (pa egzanp pwostitisyon)
- Tizonnay 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

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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- 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)

Sèvis entèvansyon bonè

Byenke chak timoun grandi epi devlope nan fason pa l, gen kèk timoun ki gen reta nan devlopman yo. Pwogram entèvansyon bonè a ka itil pou timoun ki gen reta ak andikap nan devlopman yo.

Pwogram entèvansyon bonè a bay sipò ak sèvis pou fanmi ki gen timoun, soti nan nesans yo rive nan laj 5 lane, ki gen reta oswa andikap nan devlopman yo. Yo bay sèvis yo nan yon anviwònman ki natirèl, sètadi nan menm anviwònman timoun nan t ap ye si l pa t gen yon reta oswa yon andikap nan devlopman l lan.

Sipò ak sèvis entèvansyon bonè yo la pou satisfè bezwen timoun ki andikape yo pou ede yo devlope epi pou satisfè bezwen fanmi an tou. Sèvis ak sipò sa yo itil nan domèn sa yo:

- Devlopman fizik, san wete vizyon ak odisyon
- Devlopman koyitif
- Devlopman kominikasyon
- Devlopman sosyal oswa emosyonèl
- Devlopman adaptatif

Paran yo ki gen kesyon sou devlopman pitit yo kapab kontakte PCP pitit li a, yo ka rele liy asistans CONNECT la nan 1-800-692-7288 oswa yo ka ale sou sit www.papromiseforchildren.com. Liy asistans CONNECT la ede fanmi yo jwenn resous epi li bay yo enfòmasyon sou devlopman timoun yo soti nan nesans yo rive nan laj 5 lane. Mete sou sa, CONNECT ka ede paran yo kontakte pwogram entèvansyon bonè konte yo a oswa pwogram entèvansyon bonè preskolè lokal yo a.

Seksyon 5 –

**Swen sante espesyal ak/oswa
bezwen sosyal ki gen rapò ak sante**

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Inite sipò ranfòse pou manm yo

Keystone First vle asire l tout manm nou yo ka jwenn swen yo bezwen yo. Nou genyen jesyonè dosye ki fòme nan inite sipò ranfòse pou manm **Keystone First** yo. Yo la pou ede manm nou yo ki bezwen swen sante espesyal epi/oswa ki gen bezwen sosyal ki gen rapò ak sante yo jwenn sa yo bezwen. Nan inite a, jesyonè dosye yo ede manm yo ki gen andikap fizik oswa konpòtmantal, ki gen maladi konplèks oswa kwonik, e ki bezwen lòt swen sante espesyal epi/oswa ki gen bezwen sosyal ki gen rapò ak sante. **Keystone First** konprann ou menm ak fanmi w ka bezwen èd pou jere kèk pwoblèm ki ka pa gen yon rapò dirèk avèk swen sante w yo. Inite sipò ranfòse pou manm yo kapab ede w jwenn pwogram ak ajans nan kominote a k ap ede w ak fanmi w satisfè bezwen sa yo.

Si ou panse ou menm oswa yon lòt moun nan fanmi w bezwen swen sante espesyal epi/oswa li gen yon bezwen sosyal ki gen rapò ak sante, lèfini ou ta renmen pou inite sipò ranfòse pou manm yo ede w, tanpri rele l nan **1-800-573-4100 (TTY 711)**. Moun ki nan inite sipò ranfòse pou manm yo disponib **lendi pou jedi, soti 8:00 nan maten rive 7:00 nan aswè, ak vandredi, soti 8:00 nan maten rive 6:30 nan aswè**. Si w bezwen èd nan yon lè inite sipò ranfòse pou manm yo pa disponib, ou ka rele nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Kowòdinasyon swen

Inite sipò ranfòse pou manm **Keystone First** yo pral ede w kowòdone swen yo pou tèt ou ak lòt moun nan fanmi w ki manm **Keystone First**. Epitou, **Keystone First** ka ede w jwenn lòt pwogram nan Eta a ak nan zòn kote ou rete a.

Si w bezwen èd pou kèlkeswa bagay ki gen rapò ak swen w yo, swen pitit ou yo oswa pou kowòdone swen w yo ak yon lòt pwogram nan Eta, nan konte a oswa nan zòn kote ou rete a, tanpri kontakte inite sipò ranfòse pou manm **Keystone First** yo pou l ede w.

Inite sipò ranfòse pou manm **Keystone First** yo ede manm yo nan tranzisyon yo fè lè yo soti nan yon lopital oswa nan yon etablisman medikal tanporè pou yo kòmanse resevwa swen lakay yo. Nou vle pou manm yo ka retounen lakay yo osito sa posib. Tanpri kontakte inite sipò ranfòse pou manm **Keystone First** yo pou l ede w jwenn swen lakay ou.

Jesyon swen

Pwogram jesyon swen an disponib pou tout manm 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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** 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 depatman jesyon swen an nan **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Egzanpsyon pou sèvis adomisil ak nan kominote a ak sèvis ak sipò alontèm

Biwo pou Pwogram Devlopman yo (Office of Developmental Programs, ODP) jere pwogram ki rele Consolidated Waiver, Community Living Waiver, Person/Family Directed Supports Waiver, Adult Autism Waiver, ak Adult Community Autism Program (ACAP) pou moun ki gen andikap entelektiyèl oswa otis yo. Si w gen kesyon konsènan pwogram sa yo, ou ka kontakte liy asistans sèvis kliyan ODP a nan 1-888-565-9435 oswa ou ka mande èd nan men inite sipò ranfòse pou manm yo nan **Keystone First**.

Biwo pou Lavi Alontèm nan (Office of Long-Term Living, OLTL) jere pwogram pou granmoun aje ak moun ki gen andikap fizik yo. Sa gen ladan l pwogram Community HealthChoices la (CHC). Pwogram CHC a se yon pwogram swen jere nan asistans medikal la pou moun ki gen Medicare tou oswa ki bezwen sèvis nan yon etablisman swen enfimye oswa nan kad egzansyon pou sèvis adomisil ak nan kominote a.

Si w gen kesyon sou sèvis ki disponib yo oswa sou fason ou ka aplike, ou ka rele liy asistans pou patisipan OLTL la nan 1-800-757-5042, liy asistans CHC la nan 1-844-824-3655 oswa ou ka mande èd nan men inite sipò ranfòse pou manm yo nan **Keystone First** nan **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Sèvis medikal nan fwaye dakèy

Biwo pou Timoun, Jèn ak Fanmi yo sipèvize swen nan fwaye dakèy pou timoun ki anba otorite pwogram pou timoun ak jèn konte a. Si w gen kesyon sou pwogram sa a, tanpri kontakte inite sipò ranfòse pou manm yo nan **1-800-573-4100 (TTY 711)**.

Seksyon 6 –

Enstriksyon medikal alavans

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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** ap fè w konn sa alekri 90 jou anvan chanjman an. Si w vle jwenn enfòmasyon sou règleman **Keystone First** tabli yo sou enstriksyon medikal alavans yo, rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** oswa ale sou sitwèb **Keystone First** la nan **www.keystonefirstpa.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. Epitou, 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 **ekip sèvis pou manm yo** 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** ap ede w jwenn yon pwofesyonèl sante k ap respekte sa ou vle. Tanpri rele ekip sèvis pou manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** si w bezwen èd pou jwenn yon lòt pwofesyonèl sante.

Si yon pwofesyonèl sante pa respekte enstriksyon medikal alavans ou yo, ou kapab depoze yon plent. Tanpri konsilte paj **84** 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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**.

Seksyon 7 – Sèvis sante konpòtmantal

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 manm yo nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** to pou jwenn kowòdone BH-MCO w yo.

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 ou menm oswa yon moun nan fanmi w gen yon pwoblèm sante mantal oswa yon pwoblèm ki gen rapò ak dwòg oswa alkòl.

Sèvis ki vin annapre yo kouvri:

- Sèvis sante konpòtmantal entansif (Intensive Behavioral Health Services, IBHS) (pou timoun ak adolesan)
- 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 manm Keystone First yo pou 2026

- Sèvis sipò nan men moun ki nan menm sitiyasyon
- Etablisman tretman rezidansyèl (pou timoun ak adolesan)
- Sèvis jesyon dosye sible

Si w gen kesyon ki gen rapò ak transpò pou ale nan randevou w yo pou nenpòt nan sèvis sa yo, kontakte BH-MCO w la.

Seksyon 8 –

Plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Plent, reklamasyon ak odyans san patipri yo

Si w pa satisfè oswa ou pa dakò ak yon bagay yon pwofesyonèl sante oswa **Keystone First** te fè, ou kapab di **Keystone First** oswa Depatman Sèvis Sosyal la ou pa satisfè oswa ou pa dakò ak sa pwofesyonèl sante a oswa **Keystone First** 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** ou ap satisfè avèk **Keystone First** oswa avèk pwofesyonèl sante w, oswa ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First** 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** 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** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** epi fè **Keystone First** konnen ki plent ou genyen, oswa
- Ekri plent ou an epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**, oswa
- Si w te resevwa yon avi nan men **Keystone First** ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First** te pran epi avi a gen yon fòm plent/reklamasyon ki mache avè l, ranpli fòm nan epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**.

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Kowòdone **Keystone First** yo pou plent yo:

Pa lapòs nan
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Pa mwayen faks nan 215-937-5367
Pa mwayen imèl ki sekirize* nan
PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la.

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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Randevou pou yon nouvo manm pou yon premye egzamen...	N ap pran yon randevou pou ou...
manm ki gen VIH/SIDA yo	Avèk PCP w oswa yon espesyalis nan lespas 7 jou apre ou vin yon manm Keystone First , sof si w deja gen yon PCP oswa yon espesyalis k ap trete w.
manm ki touche reveni sekirite sipleman tèt a (Supplemental Security Income, SSI)	Avèk PCP w oswa yon espesyalis nan lespas 45 jou apre ou vin yon manm Keystone First , sof si w deja gen yon PCP oswa yon espesyalis k ap trete w.
manm ki poko gen 21 lane yo	Avèk PCP w pou yon egzamen EPSDT nan lespas 45 jou apre ou vin yon manm Keystone First , sof si w deja gen yon PCP oswa yon espesyalis k ap trete w.
tout lòt manm yo	Avèk PCP w nan lespas 3 semèn apre ou vin manm Keystone First .
Manm ki ansent yo:	N ap pran randevou pou ou. . .
manm ki ansent yo nan premye trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 10 jou ouvrap apre Keystone First aprann ou ansent.
manm ki ansent yo nan dezyèm trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 5 jou ouvrap apre Keystone First aprann ou ansent.
manm ki ansent yo nan twazyèm trimès yo	avèk OB/GYN ou nan lespas 4 jou ouvrap apre Keystone First aprann ou ansent.
manm ki ansent yo ki gen yon gwosès ki gen gwo risk	avèk OB/GYN ou nan lespas 24 èdtan apre Keystone First aprann ou ansent.
Yon randevou avèk...	Ou dwe jwenn yon randevou
PCP	
pwoblèm medikal ki ijan	nan lespas 24 èdtan.
randevou woutin	nan lespas 10 jou ouvrap.
evalyasyon sante/egzamen fizik jeneral.	Nan lespas 3 semèn.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 • Andokrinoloji pedyatrik • Chiriji jeneral pedyatrik • Maladi enfeksye pedyatrik • Newoloji pedyatrik • Pilmonoloji pedyatrik • Rimatoloji pedyatrik • Dantis • Chiriji òtopedik • Alèji ak iminoloji pedyatrik • Gastwo-antewoloji pedyatrik • Ematoloji pedyatrik • Nefwoloji pedyatrik • Onkoloji pedyatrik • Medsin reyabilitasyon pedyatrik • lwoloji pedyatrik • Dantis pedyatrik	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.**

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

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

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

Ou gen posiblite mande **Keystone First** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First** 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 reklamasyon w bay **Keystone First**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen plent lan si w vle. **Keystone First** 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** 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 ap fè pati komite a. **Keystone First** pral voye yon avi ba w nan lespas trant (30) jou apre dat **Keystone First** te resevwa plent lan, sof si w te mande pou **Keystone First** pran katòz (14) jou anplis pou pran yon desizyon sou plent lan. Avi a pral fè w konnen ki desizyon **Keystone First** te pran sou plent premye nivo w la ak 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 101**.

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 depoze yon plent epi lèt la gen yon tenm ki montre ou te voye l nan lespas 15 jou oswa **Keystone First** resevwa l 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** te pran an?

Ou gen posiblite 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:

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

- **Keystone First** te deside ou pa kapab jwenn yon sèvis oswa yon atik ou vle paske li pa kouvri.
- **Keystone First** te deside pa peye yon pwofesyonèl sante ki pa enskri nan pwogram asistans medikal la pou yon sèvis oswa yon atik ou te resevwa san w pa t gen otorizasyon.
- **Keystone First** te deside pa peye yon pwofesyonèl sante pou yon sèvis oswa yon atik ou te resevwa paske sèvis sa a oswa atik sa a pa kouvri pou ou.
- **Keystone First** pa t pran okenn desizyon sou yon plent oswa yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First** nan lespas **30** jou apre **Keystone First** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.
- Ou pa t resevwa yon sèvis oswa yon atik nan delè ou te sipoze resevwa l la.
- **Keystone First** te deside refize yon demann ou te fè kote ou di ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First** te pran kòmkiwa ou gen pou peye pwofesyonèl sante w la.

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.**

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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

Pou jwenn enfòmasyon sou odyans san patipri yo, tanpri konsilte **paj 102**.
Pou jwenn enfòmasyon sou egzamen plent ekstèn yo, tanpri konsilte **paj 93**.
Si w bezwen plis enfòmasyon oswa si w bezwen èd pandan pwosesis plent lan, konsilte **paj 101**.

Plent dezyèm nivo

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

Pou depoze yon plent dezyèm nivo:

- Rele **Keystone First** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** epi fè **Keystone First** konnen ou gen yon plent dezyèm nivo, oswa
- Ekri plent dezyèm nivo w la epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**, oswa
- Ranpli fòm demann plent ki mache ak avi sou desizyon konsènan plent ou te resevwa a epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**.

Kowòdone **Keystone First** yo pou plent dezyèm nivo yo

Pa lapòs nan adrès
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Pa mwayen faks nan 215-937-5367

Pa mwayen imèl ki sekirize* nan PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la.

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** k ap fè w konnen **Keystone First** te resevwa plent ou an e k ap esplike w pwosesis egzamen plent dezyèm nivo.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

Ou gen posiblité mande **Keystone First** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First** 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 reklamasyon w bay **Keystone First**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen plent lan si w vle. **Keystone First** 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 vidyokonferans. 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**. Manm pèsònèl **Keystone First** 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 ap fè pati komite a. **Keystone First** 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. Epitou, 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 101**.

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

Ou gen posiblité 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?

Voye demann pou yo fè yon egzamen ekstèn sou plent ou an alekri 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

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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**. 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 demann egzamen ekstèn ou voye a gen yon tenm ki montre ou te voye l nan lespas 15 jou oswa Depatman Asirans Pennsylvania a resevwa l nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First** 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, w ap 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** 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** refize, redui oswa apwouve yon sèvis oswa yon atik ki pa menm ak sèvis oswa ak atik ou te mande a paske li pa nesèsè pou rezon medikal, w ap jwenn yon avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First** te pran.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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

Kisa pou m fè si m gen yon reklamasyon?

Pou depoze yon reklamasyon:

- Rele **Keystone First** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** epi fè **Keystone First** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**, oswa
- Ranpli fòm demann plent/reklamasyon ki mache ak avi sou refi ou te resevwa nan men **Keystone First** a epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**.

Kowòdone **Keystone First** yo pou reklamasyon yo:

Pa lapòs nan adrès
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Pa mwayen faks nan 215-937-5367

Pa mwayen imèl ki sekirize* nan PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la.

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, redwi oswa apwouve yon sèvis oswa yon atik ki pa menm ak sa ou te mande a.

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Kisa k ap rive apre mwen depoze yon reklamasyon?

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

Ou menm oswa reprezantan w gen posiblite mande **Keystone First** pou w konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First** 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**.

Ou kapab asiste reyinyon egzamen reklamasyon an si w vle. **Keystone First** 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, pral reyini pou pran yon desizyon konsènan reklamasyon w. Manm pèsònèl **Keystone First** 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** 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 101**.

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 depoze yon reklamasyon epi lèt la gen yon tenm ki montre ou te voye l nan lespas 15 jou oswa **Keystone First** resevwa l 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.

Kisa pou m fè si mwen pa satisfè avèk desizyon **Keystone First** 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 ekstèn se lè yon doktè ki pa travay pou **Keystone First** 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.**

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

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 enfòmasyon sou desizyon konsènan reklamasyon an.

Pou jwenn enfòmasyon sou odyans san patipri yo, tanpri konsilte **paj 102**.
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 101**.

Egzamen reklamasyon ekstèn

Kijan pou m mande yon egzamen reklamasyon ekstèn?

Pou mande yon egzamen ekstèn reklamasyon ekstèn:

- Rele **Keystone First** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** epi fè **Keystone First** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi sèvi ak youn nan metòd ki anba yo pou voye l bay **Keystone First**.

Kowòdone **Keystone First** yo pou reklamasyon ekstèn yo:

Pa lapòs nan adrès

Member Appeals Department

Attention: Member Advocate

Keystone First

200 Stevens Drive

Philadelphia, PA 19113-1570

Pa mwayen faks nan 215-937-5367

Pa mwayen imèl ki sekirize* nan PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la.

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

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Keystone First pral voye dosye reklamasyon an bay egzaminatè a. Ou kapab bay lòt enfòmasyon pou ede egzaminatè a pandan l ap fè egzamen ekstèn nan sou reklamasyon w nan lespas 20 jou apre yo ba w non moun sa a.

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 rele pou mande yon egzamen reklamasyon ekstèn oswa demann egzamen ekstèn ou voye a gen yon tenm ki montre ou te voye l nan lespas 15 jou oswa Depatman Asirans Pennsylvania a resevwa l nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First** te pran yon desizyon sou reklamasyon w, w ap 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** 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** yon desizyon bonè, rele **Keystone First** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, voye yon lèt oswa fòm deman plent/reklamasyon an nan nimewo faks **215-937-5367**, oswa voye yon imèl nan **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**.
- Doktè w oswa dantis ou dwe voye yon lèt ki siyen nan nimewo faks **215-937-5367** nan lespas 72 èdtan apre ou mande yon desizyon bonè pou esplike rezon ki fè delè **30** jou **Keystone First** 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 manm **Keystone First** yo pou 2026

Si **Keystone First** pa resevwa yon lèt nan men doktè w oswa nan men dantis epi 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** ap pran yon desizyon sou plent ou oswa sou reklamasyon w nan delè nòmal la, sètadi nan lespas **30** jou apre **Keystone First** te resevwa plent premye nivo w oswa reklamasyon w, oswa nan lespas **45** jou apre **Keystone First** te resevwa plent dezyèm nivo w.

Plent akselere ak plent ekstèn akselere

Yon komite 1 oswa plis moun, ki gen ladan l yon doktè ki gen lisans oswa yon dantis ki gen lisans, pral egzamine plent akselere w la. Byenke lòt pwofesyonèl gendwa patisipe nan egzamen an, se doktè ki gen lisans lan oswa dantis ki gen lisans lan ki pral pran yon desizyon sou plent ou an. Manm pèsònèl **Keystone First** 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** pa gen anpil tan pou l pran yon desizyon sou plent akselere a. Si w deside pa asiste egzamen plent lan, sa pa p afekte desizyon an.

Keystone First pral fè w konnen desizyon li pran sou plent lan nan lespas 48 èdtan apre dat **Keystone First** 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** resevwa demann ou fè pou jwenn yon desizyon bonè, si sa fèt anvan, sof si w mande **Keystone First** pran plis tan pou l pran yon desizyon sou plent ou an. Ou gen posiblite mande **Keystone First** 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 ki sou 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 manm Keystone First 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, pral reyini pou pran yon desizyon konsènan reklamasyon w. Manm pèsònèl **Keystone First** 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** 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 pral fè w konnen desizyon li pran sou reklamasyon an nan lespas 48 èdtan apre dat **Keystone First** 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** resevwa demann ou fè pou jwenn yon desizyon bonè, si sa fèt anvan, sof si w mande **Keystone First** pran plis tan pou l pran yon desizyon sou reklamasyon w lan. Ou gen posiblite mande **Keystone First** 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.

Se pou w 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** nan **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)** epi fè **Keystone First** konnen ki reklamasyon ou genyen, oswa
- Voye yon imèl bay **Keystone First** nan **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**, oswa
- Ekri reklamasyon w lan epi voye l bay **Keystone First** pa lapòs oswa nan faks:

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
Keystone First
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Nimewo faks: 215-937-5367

Keystone First 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 enfòmasyon 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** 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 deside 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 deside mande yon moun reprezante w oswa aji nan non w, ekri **Keystone First First** pou fè nou konnen non moun sa a ak fason **Keystone First** kapab kontakte l.

Ou menm oswa moun ou chwazi pou reprezante w la gen posiblite mande **Keystone First** pou konsilte nenpòt enfòmasyon **Keystone First** 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** nan nimewo gratis li, ki se **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, 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 **1-800-322-7572** 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.

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

Moun ki pa pale anglè byen

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

Moun ki andikape

Keystone First 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** 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** te fè oswa te manke fè. Odyans sa yo rele “odyans san patipri.” Ou kapab mande yon odyans san patipri apre **Keystone First** 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, ou dwe faksè l oswa ou dwe voye l nan imèl* nan lespas 120 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First** 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** pa t pran okenn desizyon sou yon plent premye nivo oswa sou yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First** nan lespas 30 jou apre **Keystone First** te resevwa plent ou oswa reklamasyon w.

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

- Nou te refize yon demann ou te fè kote ou di ou pa dakò ak yon desizyon **Keystone First** te pran 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** te manke pran yon desizyon sou yon plent premye nivo oswa sou yon reklamasyon ou te depoze bay **Keystone First** nan lespas **30** jou apre **Keystone First** 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 oswa yon imèl.

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

- Non w (manm nan) 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
Office of Medical Assistance Programs – HealthChoices Program
Complaint, Grievance and Fair Hearings
PO Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Faks: 1-717-772-6328
Imèl: RA-PWCGFHteam@pa.gov

*Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la. Ou ka voye yon demann odyans san patipri pa mwayen imèl epi voye enfòmasyon pèsònèl ou yo nan yon lèt nan adrès ki anwo a.

Ti liv manm **Keystone First** yo pou 2026

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

Ou gen posiblite mande **Keystone First** 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**, san konte kantite jou ki pase ant dat ki sou avi ki fè w konnen ki desizyon **Keystone First** 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** pa t fè w konnen ki desizyon li te pran sou yon plent oswa yon reklamasyon ou te voye bay **Keystone First** nan lespas 30 jou apre **Keystone First** 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**, san konte kantite jou ki pase ant dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First** 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 1-800-798-2339 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 ou te voye l nan lespas 15 jou oswa Depatman Sèvis Sosyal la resevwa l nan lespas 15 jou apre dat ki sou avi ki fè w konnen **Keystone First** 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.

Ti liv manm Keystone First yo pou 2026

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 1-800-798-2339, ou ka voye yon lèt oswa fòm demann odyans san patipri a nan nimewo faks 717-772-6328 oswa ou ka voye demann ou an alekri pa mwayen imèl* nan RA-PWCGFHteam@pa.gov pou mande yon desizyon bonè. Doktè w oswa dantis ou dwe voye yon lèt ki siyen nan nimewo faks 717-772-6328 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 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, ki fè pati Depatman an, pral òganize yon odyans nan telefòn epi l ap fè w konnen ki desizyon li pran nan lespas 3 jou ouvrab apre ou te mande odyans san patipri a.

Si doktè w 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.

* Si yon moun ki voye yon imèl pa chifre mesaj la, imèl la pa p sekirize. Se poutèt sa ou pa ta dwe mete okenn enfòmasyon pèsònèl, tankou dat nesans ou oswa enfòmasyon medikal pèsònèl ou yo, si w pa chifre imèl la.

Ou ka rele **Keystone First** nan nimewo gratis li, ki se **1-800-521-6860 (TTY 1-800-684-5505)**, 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 **1-800-322-7572** oswa ou ka rele Pennsylvania Health Law Project la nan 1-800-274-3258.



Dat revizyon: **Jen 2026**

© 2026 **Keystone First**

Plan swen jere w la gendwa pa kouvri tout depans ou fè pou swen sante w yo. Li ti liv pou manm ou an avèk anpil atansyon pou konnen ki sèvis swen sante plan w lan kouvri.



Keystone First

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.

MCO-PA_265895951

www.keystonefirstpa.com