

# Assistance médicale aux réfugiés

## GUIDE DE L'UTILISATEUR

En vigueur au 1er mai 2018



Point Comfort  
Underwriters

Une entreprise affiliée à Unified Administrators, LLC

MISSOURI

# Introduction

Depuis plus de 100 ans, le Comité américain pour les Réfugiés et les Immigrants (USCRI) ne cesse de se battre pour les droits et les vies des personnes ayant été forcées ou ayant volontairement quitté leur pays d'origine. L'USCRI offre aux réfugiés et autres personnes la chance d'atteindre tout leur potentiel aux États-Unis. Le bien-être physique et émotionnel, ainsi que l'accès aux soins de santé, sont essentiels à un passage réussi au mode de vie américain. L'USCRI gère le programme d'Assistance médicale aux réfugiés (AMR) pour les nouveaux arrivants ne pouvant pas participer aux programmes d'Assurance maladie de leur état. L'AMR inclut les mêmes prestations médicales, dentaires et pharmaceutiques que l'Assurance maladie. Ce Guide de l'utilisateur vous indique comment bénéficier des prestations de l'AMR.

Les prestations de l'AMR sont administrées par Point Comfort Underwriters, Inc. (PCU).





# Assistance médicale aux réfugiés

## Puis-je bénéficier de l'AMR ?

Pour savoir si vous pouvez bénéficier de l'AMR vous devez déposer une demande d'AMR. Votre chargé de dossier à l'agence de réinstallation locale peut vous aider à faire votre demande. Généralement, vous êtes éligible si vous répondez aux critères suivants :

1. Votre statut d'immigration est celui de réfugié ou autre statut éligible.
2. Vous répondez aux exigences en matière d'identification du statut de réfugié.
3. Vous atteignez le seuil de revenus et de ressources.
4. Vous n'êtes pas éligible au programme d'Assurance maladie de l'état, le Programme d'assurance santé pour les enfants ou à toute autre couverture de santé publique ou privée.

## Pendant combien de temps serai-je couvert sous l'AMR ?

Vos prestations AMR se terminent automatiquement le 8ème mois après votre arrivée aux États-Unis, sauf si vous êtes un réfugié mineur seul (RMS). Si vous êtes un RMS, vous pouvez bénéficier des prestations AMR jusqu'à vos 23 ans. Veuillez consulter votre chargé de dossier à l'agence de réinstallation locale pour en savoir plus sur votre situation particulière.

N'oubliez pas que si vous quittez l'état du Missouri, vos prestations AMR s'arrêtent automatiquement. Vous devrez faire une demande de prestations santé dans votre nouvel état.

# CARTE D'IDENTIFICATION AMR

## Qu'est-ce que la carte d'identification AMR ?

Toutes les personnes inscrites au programme AMR reçoivent des cartes d'identification AMR personnalisées. Vous obtiendrez votre carte d'identification auprès de votre agence de réinstallation locale. Vous pouvez également demander votre Carte d'identification AMR auprès d'un PCU. Appelez le PCU ou envoyez un courriel à l'adresse [service@pointcomfort.com](mailto:service@pointcomfort.com).

Votre Carte d'identification AMR porte votre nom, votre numéro d'identification et d'autres informations importantes sur vos prestations AMR. **Il est essentiel que vous présentiez votre carte d'identification AMR chaque fois que vous recevez des services.** Si plus d'un membre de votre famille est inscrite à l'AMR, une carte d'identification séparée sera envoyée à chaque membre de la famille. Seule la personne indiquée sur la Carte d'identification peut utiliser la carte. **Ne prêtez ou ne donnez pas votre carte d'identification à quelqu'un d'autre.**

## Comment puis-je utiliser ma carte d'identification AMR ?

Vous devez toujours avoir votre carte d'identification AMR sur vous. Présentez votre carte à votre médecin, dentiste, au niveau

de votre hôpital ou pharmacie lorsque vous voulez bénéficier de services. Vos fournisseurs utiliseront cette carte d'identification pour vérifier votre éligibilité aux prestations AMR et pour obtenir des informations importantes sur qui facturer pour les services dont vous bénéficiez. **Le défaut de présentation de votre carte d'identification aux prestataires entraînera des retards de paiement de réclamations et l'annulation potentielle des prestations.**

## Que se passe-t-il si je perds ma carte d'identification AMR ?

Vous pourrez obtenir une carte d'identification de rechange auprès du PCU. Il vous suffit de contacter le PCU à l'adresse [service@pointcomfort.com](mailto:service@pointcomfort.com). Vous devrez donner des détails personnels pour que votre PCU puisse confirmer votre identité avant d'émettre une carte d'identification de rechange.



# SOINS DE SANTÉ

## Auprès de quels prestataires de services de santé puis-je me faire soigner ?

Vous pourrez faire appel à n'importe quel prestataire de services qui acceptera des paiements sur la base des taux de remboursement d'Assurance maladie. Vous trouverez une liste des prestataires acceptant ces taux sur [rma.pointcomfort.com](http://rma.pointcomfort.com), ou en appelant le PCU. Si vous souhaitez faire appel à un prestataire qui n'est pas dans cette liste, vous devez faire comme suit :

1. Obtenir le nom complet, adresse et numéro de téléphone du fournisseur souhaité.
2. Fournir ces informations au PCU.

Le PCU contactera le fournisseur et essaiera d'obtenir un accord de fourniture de services aux taux de remboursement approuvés. Le PCU vous avertira des résultats de ces discussions.

**N'oubliez pas que vous devez toujours vous rendre au services des urgences le plus proche en cas d'urgence.**

## Quels services de santé sont couverts ?

L'AMR couvre de nombreux services de santé lorsque ces services sont médicalement nécessaires et selon certaines limites. Veuillez consulter la liste partielle des services couverts ci-dessous :

### SERVICES HOSPITALIERS

- Chambre et services de repas et infirmiers quotidiens en chambre ou service semi-privé
- Chambre et services de repas et infirmiers quotidiens dans un service de soins intensifs
- Utilisation de salles d'opération, de traitement et de réveil
- Pansements, sutures et autres fournitures généralement fournis aux patients hospitalisés
- Traitement dans le Service des urgences (doit être une urgence)
- Médicaments sur ordonnance pendant une hospitalisation
- Services de radiologie, laboratoire et échographies
- Thérapie physique, ergothérapie et thérapie du langage pendant une hospitalisation
- Services professionnels y compris les médecins

### SERVICES DANS UN HÔPITAL EN AMBULATOIRE/DANS UN ÉTABLISSEMENT CHIRURGICAL EN AMBULATOIRE

- Services professionnels y compris les médecins
- Pansements, sutures et fournitures généralement fournis aux patients en ambulatoire

### VISITES CHEZ LE MÉDECIN ET EN CLINIQUE

- Médecins et spécialistes
- Thérapie physique, ergothérapie et thérapie du langage pendant une hospitalisation
- Professionnels de la santé comportementale/mentale diplômés
- Services de radiologie, laboratoire et échographies

### AUTRES SERVICES COUVERTS

- Transport en ambulance d'urgence locale
- Équipement médical durable
- Soins de santé à domicile
- Soins palliatifs
- Radiothérapie
- Chimiothérapie
- Hémodialyse
- Oxygène et autres gaz et leur administration
- Anesthésiants et leur administration
- 1 Examen de la vue de routine et 1 paire de lunettes



## Quels services de santé ne sont pas couverts ?

- Frais de grossesse et d'accouchement
- Articles pour le confort personnel
- Consultations par téléphone ou rendez-vous programmé raté
- Toute modification du corps fait pour améliorer le bien-être psychologique, mental ou émotionnel
- Programmes d'exercices, prescrits ou non par un médecin
- Chirurgies cosmétiques et esthétiques
- Traitement pour l'infertilité, l'impuissance ou toute trouble d'ordre sexuel
- Services ou fournitures à des fins expérimentales, d'enquête ou de recherche
- Chirurgie oculaire pour corriger une myopie, hypermétropie ou astigmatisme
- Thérapie de rétroaction biologique, ludothérapie, hypnothérapie ou musicothérapie
- Services rendus ou fournitures fournis par un proche ou toute personne vivant dans votre foyer
- Services ou fournitures fournies gratuitement
- Frais d'hébergement ou de voyage
- Traitement pour promouvoir la pousse du cheveu, prescrit ou non par un médecin
- Traitement pour lutter contre la chute de cheveux
- Traitement pour des troubles du sommeil
- Toute fourniture ou service non médicalement nécessaire
- Service ou fournitures pour lesquelles des prestations ou des paiements sont disponibles sous un autre contrat ou police
- Services chiropratiques
- Podiatrie
- Auto-gestion du diabète
- Services de santé à domicile
- Réadaptation en ambulatoire
- Réadaptation chez un médecin



# MÉDICAMENTS SUR ORDONNANCE

## Dans quelle pharmacie puis-je me rendre ?

Les médicaments sur ordonnance fournis à travers le réseau de pharmacies MagellanRx Management. Ce réseau inclut toutes les grandes chaînes, comme Walmart et CVS, ainsi que de nombreuses chaînes et magasins locaux. **Vous devez présenter votre carte d'identification à la pharmacie chaque fois que vous devez obtenir des médicaments sur ordonnance.** Le pharmacien vérifiera leur participation au réseau et votre éligibilité à la couverture pour les médicaments sur ordonnance.

## Quels médicaments sur ordonnance ne sont pas couverts ?

- Les médicaments de marque lorsqu'un équivalent générique est disponible
- Tout médicament sur ordonnance associé à des frais de santé exclus
- Les médicaments en vente libre ou sans ordonnance d'un médecin
- La prescription maximum est de 30 jours



# SOINS DENTAIRES

## Après de quel dentiste puis-je me faire soigner ?

Vous pourrez faire appel à n'importe quel prestataire de services dentaires du réseau DenteMax. Vous trouverez une liste des prestataires DenteMax sur [www.dentemax.com/findadentist](http://www.dentemax.com/findadentist), ou appelez le PCU pour obtenir de l'aide. Seuls les prestataires DenteMax sont autorisés à fournir des services dentaires AMR. **Vous devez présenter votre carte d'identification AMR chez le dentiste chaque fois que vous devez bénéficier de soins dentaires.**

## Quels services dentaires sont couverts ?

- Traitement dentaire d'urgence nécessaire au soulagement de la douleur ou à la prévention des infections
- Traitement dentaire d'urgence suite à un accident
- 1 Examen dentaire de routine y compris un nettoyage et une radiographie
- Extractions, comblements, parodontie et radiographies, opérations chirurgicales et anesthésie associés.

**La pré-certification n'est pas nécessaire pour les traitements d'urgence.**

L'AMR couvre de nombreux services dentaires lorsque ces services sont médicalement nécessaires et selon certaines limites. Il s'agit d'une liste partielle des services couverts. Veuillez contacter le PCU pour en savoir plus.



# PRÉ-CERTIFICATION

## Quels services doivent être pré-certifiés ?

De nombreux services doivent être pré-certifiés. Cela signifie que vous devez obtenir une approbation du PCU avant le traitement. Les éléments suivants doivent être pré-certifiés :

- Hospitalisation
- N'importe quelle opération chirurgicale
- Soins dans un établissement de soins prolongés
- Soins palliatifs
- Services de santé à domicile
- Soins chiropratiques
- Thérapie physique
- Ergothérapie
- Thérapie du langage
- Test d'allergie
- Équipement médical durable
- Soins de santé mentale/comportementale
- Membres artificiels
- Prothèses
- Tomographie informatisée (Scan CAT)
- Imagerie à résonance magnétique (IRM)
- Greffes d'organes/tissus humains

## Comment puis-je obtenir une pré-certification ?

Dès que vous savez que vous allez recevoir un service qui nécessite une pré-certificat, vous devez contacter le PCU à l'adresse [RMAClinical@pointcomfort.com](mailto:RMAClinical@pointcomfort.com) ou par téléphone. Vous devrez donner votre nom, numéro d'identité, le nom du prestataire que vous envisagez d'utiliser et ses coordonnées et une description du traitement planifié. Souvent, le PCU peut fournir la pré-certification immédiatement ; toutefois, une re-certification peut parfois prendre 48 heures pour être délivrée. C'est pourquoi il est important de contacter le PCU dès que vous savez que vous allez recevoir un traitement.

**La pré-certification n'est pas nécessaire pour les traitements d'urgence ; toutefois, vous devez vous pré-certifier le plus vite possible.**

Dans la plupart des cas, votre prestataire initiera la pré-certification pour vous. Il aura besoin des informations indiquées sur votre carte d'identification AMR.

**Vous devez toujours présenter votre carte d'identification AMR lorsque vous souhaitez bénéficier de soins.**

## Que se passe-t-il si j'ai un traitement qui n'est pas pré-certifié ?

Si vous avez un traitement nécessitant une pré-certification et que vous n'êtes pas pré-certifié, les frais seront à votre charge.



# APPELS

## Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec une décision de pré-certification ou de réclamation ?

Vous devriez immédiatement commencer le processus d'Appel en suivant ces étapes :

1. Appelez ou envoyez un courrier au PCU en donnant tous les détails de votre appel, dans un délai de 30 jours à compter de la date de votre réception du refus de votre pré-certification ou réclamation. Vous devez inclure les noms et coordonnées de tous les prestataires impliqués dans vos soins.
2. Le PCU répondra par un accusé de réception et une estimation du temps nécessaire pour mener toute enquête nécessaire dans un délai de 10 jours ouvrés.
3. Le PCU vous enverra une réponse par courrier avec les détails de la disposition de votre appel dans un délai de 30 jours.

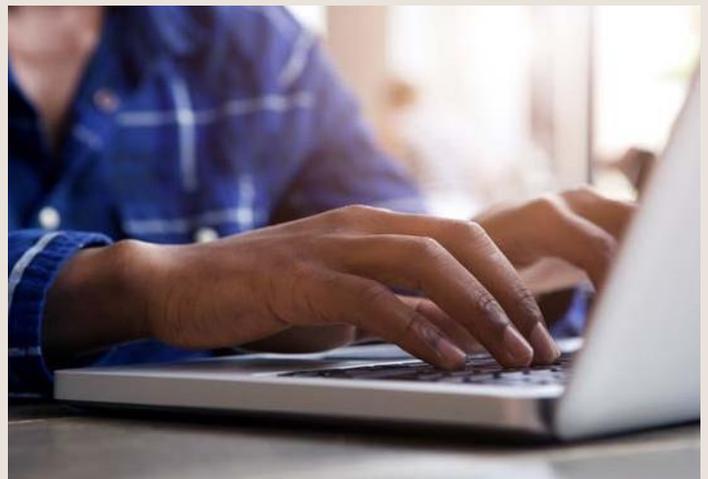


# CONFIDENTIALITÉ

Chaque fois que vous bénéficiez d'un service de santé, votre médecin rédige un rapport et l'insère dans votre dossier. Ce dossier reste confidentiel. Votre médecin ne peut transmettre votre dossier qu'avec votre consentement.

Le PCU doit garder les informations sur vos soins de santé privées. Le PCU peut communiquer des informations à des tiers uniquement sur votre consentement.

Vous avez le droit d'obtenir des copies de vos dossiers médicaux de vos prestataires et du PCU. Vous pouvez également demander à apporter des modifications à vos dossiers aux cas où certaines informations seraient incorrectes. Vous devrez peut-être payer à votre(s) prestataire(s) ou au PCU des frais de photocopie.





🏠 PRODUCTS SERVICES PRODUCERS PROVIDERS myPOINTCOMFORT

# POWERFUL CLAIMS MANAGEMENT

# VOTRE ANNUAIRE DE SERVICES AMR

Questions sur l'éligibilité ou la  
couverture :

[Service@pointcomfort.com](mailto:Service@pointcomfort.com)  
1-844-210-2010

Questions sur les réseaux de  
prestataires :

**Médical et dentaire**

[Providers@pointcomfort.com](mailto:Providers@pointcomfort.com)  
1-844-210-2010  
[rma.pointcomfort.com](http://rma.pointcomfort.com)

**Médicaments sur ordonnance :**

[RxNetworksDept@magellanhealth.com](mailto:RxNetworksDept@magellanhealth.com)  
1-800-424-0472

**Pré-certification :**

[RMAclinical@pointcomfort.com](mailto:RMAclinical@pointcomfort.com)  
1-844-210-2010  
[rma.pointcomfort.com](http://rma.pointcomfort.com)

**État d'avancement d'une  
réclamation :**

[Service@pointcomfort.com](mailto:Service@pointcomfort.com)  
1-844-210-2010  
[claims.pointcomfort.com](http://claims.pointcomfort.com)

**Appels :**

[Claims@pointcomfort.com](mailto:Claims@pointcomfort.com)  
1-844-210-2010

# AGENCES DE RÉINSTALLATION LOCALES

**Administrateur AMR :**

USCRI Missouri  
3401 Arsenal  
St Louis, MO 63118

**Agences de réinstallation :**

**International Institute of Saint Louis**

3401 Arsenal  
Saint Louis, MO 63118  
(314) 773-9090

**International Institute –**

**Southwest Missouri**

334 East Commercial Street #212  
Springfield, MO 65804  
(417) 720-1552

**Jewish Vocational Service**

4600 Paseo Blvd  
Kansas City, MO 64110  
(816) 471-2808

**Della Lamb Community Services**

500 Woodland Ave  
Kansas City, MO 64106  
(816) 842-8040

**Catholic Charities of Central  
and Northern MO**

201 W Broadway, Bldg. 3 Suite G  
Columbia, MO 65203  
(573) 442-7568



Une entreprise affiliée à Unified Administrators, LLC