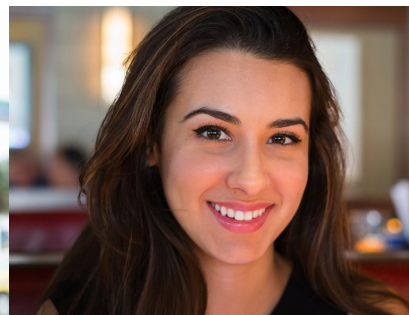


Réfugié Assistance médicale

GUIDE DES PRESTATIONS

Français



INTRODUCTION

Le Comité américain pour les réfugiés et les immigrants (USCRI) répond aux besoins et défend les intérêts des réfugiés et des immigrants depuis 1911. L'USCRI gère le programme d'assistance médicale aux réfugiés (RMA) pour les nouveaux arrivants qui ne sont pas admissibles aux programmes Medicaid de leur État. Le RMA comprend les mêmes prestations médicales, dentaires, optiques et pharmaceutiques que le programme Medicaid. Ce guide des prestations vous apprend comment bénéficier du RMA.

Les prestations du RMA sont gérées par Point Comfort Underwriters, Inc. (PCU).



ASSISTANCE MÉDICALE POUR LES RÉFUGIÉS

Suis-je admissible au RMA ?

Pour savoir si vous êtes admissible au programme RMA, vous devez remplir la demande RMA. Votre gestionnaire de cas auprès de l'agence locale de réinstallation peut vous aider à remplir votre demande. En général, si vous remplissez les critères suivants, vous êtes admissible :

1. Votre statut d'immigrant est un statut de réfugié ou un autre statut admissible.
2. Vous remplissez les conditions d'identification du statut d'immigrant.
3. Vous atteignez le seuil de revenu.
4. Vous n'êtes pas admissible au programme Medicaid de l'État, au Programme d'assurance maladie pour enfants ou à toute autre couverture médicale publique ou privée.

Quelle est la durée de couverture du RMA ?

Vos prestations du RMA prennent fin automatiquement 8 mois après votre arrivée aux États-Unis. Renseignez-vous auprès du gestionnaire de cas de votre agence locale de réinstallation pour obtenir plus de détails sur votre cas spécifique.

Rappelez-vous que si vous déménagez de l'État du Missouri, vous devez en informer votre agence locale de réinstallation et vous ne pourrez plus bénéficier des prestations du RMA du Missouri.

CARTE D'IDENTITÉ RMA

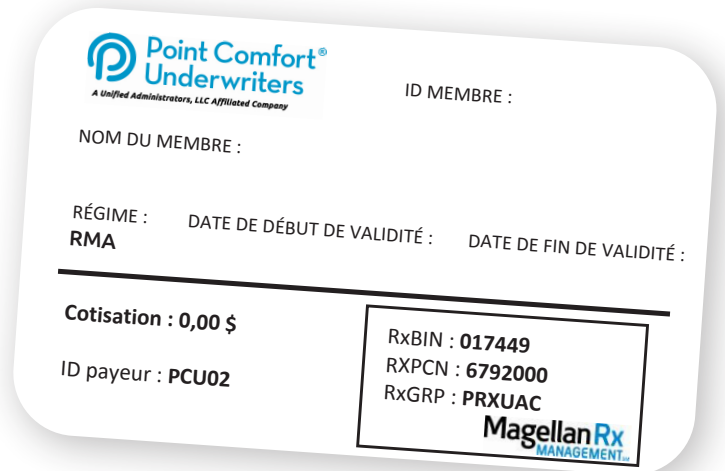
Qu'est-ce qu'une carte d'identité RMA ?

Toutes les personnes inscrites au programme RMA reçoivent une carte d'identité RMA personnalisée. Vous pouvez obtenir une carte d'identité auprès de l'agence locale de réinstallation. Vous pouvez aussi obtenir votre carte d'identité RMA auprès de PCU. Il vous suffit d'appeler PCU ou de leur envoyer un e-mail à service@pointcomfort.com.

Votre carte d'identité RMA contient votre nom, votre numéro d'identification et d'autres informations importantes concernant le programme RMA. **Vous devez absolument présenter votre carte d'identité RMA chaque fois que vous obtenez des services.** Si plusieurs membres de votre famille sont inscrits au programme RMA, une carte d'identité distincte sera émise pour chaque membre de la famille. Seule la personne désignée sur la carte d'identité peut utiliser la carte. **Ne prêtez pas ou ne donnez pas votre carte d'identité à une autre personne.**

Comment dois-je utiliser ma carte d'identité RMA ?

Vous devez garder votre carte d'identité RMA avec vous en tout temps. Présentez la carte à votre médecin, à l'hôpital, à votre dentiste ou à la pharmacie pour obtenir des services. Vos prestataires utiliseront cette carte d'identité pour vérifier votre admissibilité aux prestations RMA et pour obtenir des informations importantes sur la facturation des services qui vous sont fournis. **La non-présentation de votre carte d'identité aux prestataires entraînera des retards dans le paiement des demandes et la perte éventuelle des droits aux prestations.**



Que dois-je faire si je perds ma carte d'identité RMA ?

Vous pouvez obtenir une carte d'identité de remplacement auprès de PCU. Il vous suffit d'envoyer un e-mail à service@pointcomfort.com. Vous devrez peut-être fournir des données personnelles pour que PCU puisse confirmer votre identité avant d'émettre une autre carte d'identité.

En cas de changement d'informations personnelles comme l'adresse de votre domicile, votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique, veuillez à en informer PCU à service@pointcomfort.com. Assurez-vous toujours que PCU dispose de votre adresse électronique actuelle.

SOINS DE SANTÉ

Quels prestataires de services de soins de santé puis-je utiliser ?

Vous pouvez faire appel à tout prestataire de services de soins de santé qui accepte d'être payé selon les taux de remboursement approuvés par le programme RMA. Vous pouvez trouver une liste des prestataires qui ont accepté ces tarifs sur rma.pointcomfort.com, ou appeler PCU pour obtenir de l'aide. Si vous souhaitez utiliser un prestataire qui n'est pas sur cette liste, voici ce que vous devez faire :

1. Obtenez le nom complet, l'adresse et le numéro de téléphone du prestataire auquel vous souhaitez faire appel.
2. Fournissez ces informations à PCU.

PCU contactera le prestataire afin d'obtenir un accord pour fournir les services aux taux de remboursement approuvés. PCU vous informera du résultat de ces négociations.

N'oubliez pas qu'en cas d'urgence, vous devez toujours vous rendre aux urgences les plus proches.

Quels sont les services de soins de santé couverts ?

Le RMA couvre de nombreux services de soins de santé lorsque ces services sont médicalement nécessaires et assujettis à certaines restrictions. Voici une liste non exhaustive des services couverts :

FRAIS D'HOSPITALISATION

- Les services de chambre, de repas et de soins de santé quotidiens dans une chambre semi-privée ou une salle commune
- Les services de chambre, de repas et de soins de santé quotidiens dans une unité de soins intensifs
- Utilisation des salles d'opération, de traitement ou de récupération
- Pansements, sutures et autres prestations régulièrement fournies aux patients hospitalisés
- Traitement aux urgences (doit être un cas d'urgence)
- Médicaments délivrés sur ordonnance pendant l'hospitalisation
- Services de radiologie, de laboratoire et d'échographie
- Physiothérapie, ergothérapie et orthophonie pendant l'hospitalisation
- Services professionnels, y compris les médecins

SERVICES HOSPITALIERS ET CHIRURGICAUX AMBULATOIRES

- Services professionnels y compris les médecins
- Pansements, sutures et prestations régulièrement fournies aux patients en ambulatoire

VISITES CHEZ LE MÉDECIN ET À LA CLINIQUE

- Médecins et spécialistes
- Physiothérapie, ergothérapie et orthophonie
- Professionnels agréés en santé mentale et comportementale
- Services de radiologie, de laboratoire et d'échographie

AUTRES SERVICES COUVERTS

- Transport local d'urgence en ambulance
- Équipement médical durable
- Soins à domicile
- Soins palliatifs
- Radiothérapie ou traitement
- Chimiothérapie
- Hémodialyse
- Oxygène et autres gaz et leur administration
- Anesthésiques et leur administration
- 1 examen de routine de la vue et 1 paire de lunettes
- Services auditifs, y compris la prescription, l'adaptation ou le changement d'appareils auditifs

Quels sont les services de soins de santé non couverts ?

- Frais liés à la grossesse et la naissance
- Articles de confort personnel
- Consultation téléphonique ou défaut d'honorer un rendez-vous planifié
- Toute modification du corps pour améliorer le bien-être psychologique, mental ou émotionnel
- Programmes d'exercices physiques prescrits par un médecin ou non
- Interventions cosmétiques ou esthétiques
- Traitement de l'infertilité, de l'impuissance ou de tout dysfonctionnement sexuel
- Services ou prestations à des fins d'investigation, d'expérimentation ou de recherche
- Chirurgie oculaire pour corriger la myopie, l'hypermétropie ou l'astigmatisme
- Rétroaction biologique (Biofeedback), thérapie récréative, du sommeil ou musicale
- Les services effectués ou les prestations fournies par un membre de la famille ou toute personne qui réside avec vous
- Hébergement ou frais de voyage
- Les services ou prestations reçus gratuitement
- Traitement pour favoriser la pousse des cheveux, prescrit ou non par un médecin
- Traitement de la chute des cheveux
- Traitement des troubles du sommeil
- Services et prestations qui ne sont pas médicalement nécessaires
- Services ou fournitures pour lesquels des prestations ou des paiements sont disponibles en vertu de tout autre contrat ou police
- Services de chiropractie
- Pédiatrie
- Autogestion du diabète
- Soins de santé à domicile
- Réhabilitation ambulatoire
- Rééducation par un médecin

(Certaines exclusions ne s'appliquent pas aux personnes âgées de moins de 21 ans. Contactez PCU pour plus d'informations.)

MÉDICAMENTS SUR ORDONNANCE

Quelle pharmacie puis-je utiliser ?

Les médicaments sur ordonnance sont fournis par le réseau de pharmacies MagellanRx Management. Ce réseau comprend toutes les grandes chaînes, telles que Walmart et CVS, et de nombreuses chaînes et magasins locaux. **Vous devez présenter votre carte d'identité au pharmacien chaque fois que vous devez vous procurer des médicaments sur ordonnance.** Le pharmacien vérifiera votre participation au réseau et votre éligibilité à cette couverture.

Quels médicaments sur ordonnance ne sont pas couverts ?

- Les médicaments de marque lorsqu'un équivalent générique est disponible
- Toute ordonnance associée à une dépense de soins de santé exclue
- Les médicaments disponibles en vente libre ou sans ordonnance médicale
- La prescription maximale est de 30 jours

SOINS DENTAIRES

Quel dentiste puis-je consulter ?

Vous pouvez utiliser tout prestataire de services dentaires dans le réseau DenteMax. Vous pouvez trouver une liste des prestataires de DenteMax sur le site www.dentemax.com/findadentist, ou appeler PCU pour obtenir de l'aide. Seuls les prestataires DenteMax sont autorisés à fournir des services dentaires RMA. **Vous devez présenter votre carte d'identité RMA au dentiste chaque fois que vous avez besoin des services dentaires.**

Quels services dentaires sont couverts ?

- Traitement dentaire d'urgence nécessaire pour soulager la douleur ou prévenir une infection
- Traitement dentaire d'urgence suite à un accident
- 1 examen dentaire de routine comprenant un détartrage et des radiographies
- Extractions, obturations, parodontie et radiographies associées à une chirurgie et une anesthésie

La pré-certification n'est pas requise pour un traitement d'urgence.

Quels services dentaires ne sont pas couverts ?

Le RMA couvre de nombreux services de soins dentaires lorsque ces services sont médicalement nécessaires et assujettis à certaines restrictions. Il s'agit d'une liste partielle des services couverts. Contactez PCU pour plus d'informations.

PRÉ-CERTIFICATION

Quels services doivent être pré-certifiés ?

De nombreux services couverts nécessitent une pré-certification. Cela signifie que vous devez obtenir l'approbation de PCU avant le traitement. Les services suivants doivent être pré-certifiés :

- Soins avec hospitalisation
- Intervention chirurgicale
- Soins dans un établissement de soins de longue durée
- Soins palliatifs
- Soins de santé à domicile
- Soins chiropratiques
- Physiothérapie
- Ergothérapie
- Orthophonie
- Tests d'allergies
- Équipement médical durable
- Soins de santé mentale/comportementale
- Membres artificiels
- Prothèses
- Tomographie informatisée (scanographie)
- Imagerie par résonance magnétique (IRM)
- Transplantation d'organes/tissus humains

COMMENT puis-je obtenir une pré-certification ?

Dès que vous savez que vous allez bénéficier d'un service nécessitant une pré-certification, vous ou votre prestataire devez contacter PCU à l'adresse RMAClinical@pointcomfort.com ou par téléphone. Vous devrez fournir votre nom, votre numéro d'identification, le nom du prestataire que vous envisagez d'utiliser et ses coordonnées, ainsi qu'une description du traitement prévu. Le plus souvent, PCU fournit la pré-certification immédiatement. Cependant, la pré-certification peut parfois prendre jusqu'à 48 heures pour aboutir. C'est pourquoi il est important de contacter PCU dès que vous savez que vous allez recevoir un traitement.

La pré-certification n'est pas requise pour un traitement d'urgence. Toutefois, vous devez l'obtenir dès que cela est raisonnablement possible.

Dans la plupart des cas, votre prestataire lancera la pré-certification pour vous. Il aura besoin des informations contenues dans votre carte d'identité RMA. Les prestataires peuvent soumettre des demandes de pré-certification à PCU à pcf.pointcomfort.com.

Vous devez toujours présenter votre carte d'identité RMA lorsque vous demandez des soins.

Que faire si je reçois un traitement qui n'est pas pré-certifié ?

Si vous bénéficiez d'un traitement qui nécessite une pré-certification et que vous ne l'avez pas obtenue, alors les frais du traitement seront à votre charge.

RECOURS

Que dois-je faire si je ne suis pas d'accord avec une décision de pré-certification ou si je conteste une décision ?

Vous devez immédiatement commencer la procédure d'appel en procédant comme suit :

1. Appelez ou écrivez à PCU et fournissez les détails complets de votre recours dans les 30 jours suivant la date à laquelle la décision de pré-certification ou de rejet de votre demande vous a été communiquée. Vous devez inclure les noms et les coordonnées de tous les prestataires de services participant à vos soins.
2. Dans les 10 jours ouvrables, PCU répondra avec un accusé de réception et un délai estimé pour l'achèvement de toute enquête nécessaire.
3. Dans un délai de 30 jours, PCU vous fournira une réponse écrite avec les détails concernant le traitement de votre recours.

CONFIDENTIALITÉ

Chaque fois que vous recevez un service de santé, votre médecin écrit ce qui s'est passé et insère ces données dans votre dossier. Ce fichier est conservé en toute confidentialité. Votre médecin ne peut communiquer votre dossier à d'autres personnes que si vous y consentez.

PCU est tenue de garder confidentielles les informations concernant vos soins de santé. PCU ne peut fournir des informations à des tiers que si vous y consentez.

Vous avez le droit d'obtenir des copies de vos dossiers médicaux auprès de vos prestataires et de PCU. Vous pouvez également demander des modifications à vos dossiers si vous savez que quelque chose n'est pas correct. Il se peut que vous deviez payer à votre (vos) prestataire(s) ou à PCU une redevance pour les frais de photocopie.

VOTRE ANNUAIRE DE SERVICES RMA

Questions concernant l'éligibilité ou la couverture :

Service@pointcomfort.com

1-844-210-2010

Questions concernant les réseaux de prestataires :

Médical et dentaire :

Providers@pointcomfort.com

1-844-210-2010

rma.pointcomfort.com

Médicaments sur ordonnance :

RxNetworksDept@magellanhealth.com

1-800-424-0472

Pré-certification :

RMAClinical@pointcomfort.com

1-844-210-2010

rma.pointcomfort.com

Statut d'une réclamation :

Service@pointcomfort.com

1-844-210-2010

claims.pointcomfort.com

Recours :

Claims@pointcomfort.com

1-844-210-2010