

*DÉPARTEMENT DE L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ DU VERMONT*

# **Programmes de pharmacie**

# **Guide pratique**



**GreenMountainCare**  
A HEALTHIER STATE OF LIVING

# Attention! If you need help in your language, please call 1-800-250-8427

انتباه! إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك ، فيرجى الاتصال  
على 1-800-250-8427

သတိပြုရန်! မိတ်ဆွေသည် သင့်ဘာသာစကားဖြင့် အကူအညီ လိုပါက၊  
ကျေးဇူးပြုပြီး 1-800-250-8427 ကိုခေါ်ပါ။

Pažnja! Ako vam je potrebna pomoć na vašem jeziku, pozovite **1-800-250-8427**

توجه! اگر شما نیاز به کمک در زبان خود، لطفاً با شماره تلفن 1-800-250-8427

Attention! Si vous avez besoin d'assistance dans votre langue, appelez le **1-800-250-8427**

Nurabe maso! Niba ukeneeye ubufasha mu rurimi rwawe, wahamagara kuri **1-800-250-8427**

ध्यान! यदि तपाईंलाई आफ्नो भाषामा मद्दत चाहिन्छ भने, कृपया **1-800-250-8427** मा कल गर्नुहोस्

پاملرنه! که تاسو په خپله ژبه کې مرستې ته اړتیا لرئ،  
مهرباني وکړئ **1-800-250-8427** ته زنگ ووهئ

Ogow! Haddii aad u baahan tahay in lagugu caawiyo luqaddada, fadlan wac **1-800-250-8427**

¡Atención! Si necesita ayuda en su idioma, por favor llame al **1-800-250-8427**

Muhimu! Kama wahitaji usaidizi kwa lugha yako, tafadhali piga simu **1-800-250-8427**

Uvaha! Yakshcho vam potribna dopomoha vashoyu movoyu, telefonuyte za nomerom **1-800-250-8427**

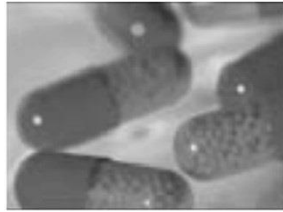
## Table des matières

<a href="#">Bienvenue à votre Programme de pharmacie du Vermont</a> .....	5
<a href="#">Programme Healthy VermonTERS</a> .....	5
<a href="#">Programmes VPharm : VPharm 1, VPharm 2 et VPharm 3</a> .....	5
<a href="#">Comprendre votre prestataire de soins primaires Medicare</a> .....	5
<a href="#">VPharm 1 : Prime et couverture</a> .....	6
<a href="#">VPharm 2 : Prime et couverture</a> .....	6
<a href="#">VPharm 3 : Prime et couverture</a> .....	6
<a href="#">Votre formulaire PDP Medicare</a> .....	7
<a href="#">Médicaments exclus de Medicare, médicaments en vente libre (OTC)</a> .....	7
<a href="#">Quote-part ou ticket modérateur</a> .....	7
<a href="#">Votre carte d'adhésion</a> .....	7
<a href="#">Fournisseurs participants</a> .....	8
<a href="#">Programmes de pharmacie pour les VermonTOIS bénéficiant de Medicare</a> .....	8
<a href="#">Programmes d'épargne Medicare</a> .....	8
<a href="#">Bénéficiaire qualifié de Medicare (OMB)</a> .....	8

<a href="#">Bénéficiaires spécifiques de Medicare à faible revenu (SLMB)</a> .....	8
<a href="#">Personnes qualifiées (QI-1)</a> .....	8
<a href="#">Payer votre prime</a> .....	8
<a href="#">Paiements automatiques</a> .....	8
<a href="#">Vos droits et responsabilités</a> .....	9
<a href="#">Autres programmes pour les Vermontois</a> .....	10
<a href="#">Testaments et directives anticipées</a> .....	10
<a href="#">Don d'organes</a> .....	11
<a href="#">Partage d'informations avec votre fournisseur</a> .....	11
<a href="#">Notice relative à la protection de la vie privée</a> .....	11
<a href="#">Programme d'assurance qualité</a> .....	11
<a href="#">Problèmes et réclamations</a> .....	12
<a href="#">Quand vous n'êtes pas d'accord avec une action</a> .....	12
<a href="#">Faire appel des refus de votre PDP Medicare</a> .....	12
<a href="#">Faire appel d'un refus de VPharm</a> .....	13
<a href="#">Audience équitable en cas de rejet d'un appel du DVHA</a> .....	14
<a href="#">Maintien des prestations</a> .....	15
<a href="#">Réclamations</a> .....	15
<a href="#">Demande en cas de motif valable et de difficultés</a> .....	16
<a href="#">Besoin d'aide ?</a> .....	16
<a href="#">Centre d'assistance client de Vermont Health Connect et Green Mountain Care</a> .....	16
<a href="#">Rapporter les changements</a> .....	16
<a href="#">Le Bureau du Défenseur des Soins de Santé (HCA)</a> .....	17
<a href="#">Informations complémentaires</a> .....	17
<a href="#">Autres programmes non pharmaceutiques</a> .....	17
<a href="#">Services de jour pour adultes</a> .....	17
<a href="#">Programme de services auxiliaires</a> .....	17
<a href="#">Services Intégrés pour enfants (CIS)</a> .....	17
<a href="#">Services intégrés pour enfants - Intervention précoce (CIS-EI)</a> .....	18
<a href="#">Services de soins personnels pour enfants (CPCS)</a> .....	18
<a href="#">Cliniques pour enfants à besoins spécifiques en matière de santé (CSHA)</a> .....	18
<a href="#">Choix de soins de santé</a> .....	18
<a href="#">Services pour handicaps de développement</a> .....	19
<a href="#">Programme d'aide financière</a> .....	19
<a href="#">Financement flexible pour familles</a> .....	19
<a href="#">Soins infirmiers de haute technologie</a> .....	19
<a href="#">Le programme de soins pédiatriques à domicile de haute technologie</a> .....	19
<a href="#">Services d'aide à domicile</a> .....	19
<a href="#">Cliniques spécialisées</a> .....	19
<a href="#">Services spéciaux</a> .....	20
<a href="#">Programme de détection et d'intervention précoces en matière d'audition du Vermont</a> .....	20
<a href="#">Santé mentale</a> .....	20
<a href="#">Services ambulatoires pour adultes</a> .....	20
<a href="#">Services pour enfant, adolescents et familles</a> .....	21



<a href="#">Réhabilitation et traitement communautaires</a> .....	21
<a href="#">Services d'urgence</a> .....	21
<a href="#">Programme de lutte contre les lésions cérébrales traumatiques</a> .....	21
<a href="#">Programme pour femmes, nourrissons et enfants (WIC)</a> .....	21
<a href="#">Ressources supplémentaires dans votre communauté</a> .....	22
<a href="#">Fraude, perte et abus</a> .....	22



Octobre 2024



**GreenMountainCare**  
A HEALTHIER STATE OF LIVING



# Bienvenue à votre Programme de Pharmacie du Vermont

Les programmes de pharmacie du Vermont sont gérés par le Département d'accès à la santé du Vermont. Ils sont répertoriés ici. Chacun d'entre eux a des règles et avantages spécifiques.

## **Ce manuel ne fournit pas d'informations sur les prestations pharmaceutiques de Medicaid.**

Avez-vous Medicaid et avez-vous besoin d'informations sur vos prestations d'assurance médicaments ? Vous ne savez pas dans quel programme vous êtes ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Appelez du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h30 (fermé les jours fériés).

## **Programme Healthy Vermonters**

Il s'agit d'un programme gratuit pour les Vermontois sans assurance médicaments. Cela leur permet d'acheter des médicaments couverts à moindre coût. Avez-vous des Vermontois en bonne santé ? Votre pharmacie peut soumettre une réclamation au Département d'accès à la santé du Vermont. Le Département n'effectuera pas de paiement. Mais vous paierez le tarif Medicaid le plus bas, et non le prix de détail de la pharmacie.

## **Subvention aux personnes à faible revenu (LIS) ou « aide supplémentaire »**

Ce programme aide à payer les frais de médicaments pour les personnes bénéficiant d'un régime d'assurance-médicaments Medicare. Il paie les mensualités, les franchises annuelles et les quotes-parts sur les médicaments. Certains frais ne sont pas couverts par le régime d'assurance médicaments ou par Extra Help. Green Mountain Care aidera à payer certains de ces frais. Êtes-vous inscrit à un programme d'épargne Medicare ? Nous vous inscrirons ensuite à l'aide supplémentaire. **Certaines personnes doivent demander une aide supplémentaire chaque année.**

**Vous souhaitez vous inscrire ou en savoir plus ?** Appelez votre bureau local du programme d'aide à l'assurance maladie de l'État au **1-800-642-5119**, OU appelez votre bureau local de sécurité sociale ou visitez [le site Web](#)

## **Comprendre votre régime d'assurance médicaments Medicare**

Il s'agit généralement d'un régime d'assurance-médicaments de Medicare Part D. Il peut également faire partie d'un plan Medicare Part C ou Medicare Advantage. Nous appelons ces deux programmes un régime d'assurance-médicaments Medicare. Ils sont gérés par les Centres des services Medicare et Medicaid. Si vous avez besoin d'aide pour obtenir un plan d'assurance-médicaments Medicare :

- 1) Appelez le **1-800-633-4227** - ATS 1-877-486-2048
- 2) **OU** allez sur le [site Web de Medicare](#).
- 3) **OU** appelez le programme d'aide à l'assurance maladie de l'État au 1-800-642-5119. Ils sont sur la ligne d'assistance de l'Agence régionale pour les personnes âgées.



**GreenMountainCare**  
A HEALTHIER STATE OF LIVING

## Programmes VPharm : VPharm 1, VPharm 2 et VPharm 3

Les programmes VPharm aident les personnes qui ne peuvent pas bénéficier de Medicaid mais qui bénéficient de Medicare. Ils financent leur programme d'assurance-médicaments Medicare ainsi que les frais connexes. Vous aurez à payer des quotes-parts de 1 \$ ou 2 \$, selon le médicament. VPharm paie le reste du coût.

### **VPharm peut également vous aider à payer le paiement mensuel de votre régime d'assurance-médicaments Medicare.**

VPharm comporte 3 niveaux : VPharm 1, VPharm 2 et VPharm 3. Chaque programme a des règles et avantages particuliers. Votre régime d'assurance médicaments Medicare paie sa part pour tous vos médicaments. Vous payez votre quote-part. Ensuite, VPharm paie sa part. Les membres doivent avoir un régime d'assurance-médicaments Medicare pour conserver VPharm. Votre régime d'assurance médicaments doit fonctionner dans le Vermont. Vous devez utiliser un fournisseur Medicaid du Vermont.

### **Paiements mensuels des primes :**

- **15 \$** pour VPharm 1
- **20 \$** pour VPharm 2
- **50 \$** pour VPharm 3

### **VPharm1, VPharm 2 et VPharm 3 paient tous pour :**

- **Fournitures pour diabétiques**
- **Une partie du paiement mensuel de votre régime d'assurance médicaments jusqu'à un coût fixe.** Le gouvernement fédéral fixe le coût chaque année le 1<sup>er</sup> janvier. La subvention aux personnes à faibles revenus (LIS) à titre d'« Aide supplémentaire » verse également une partie du paiement mensuel. Êtes-vous couvert par un régime d'assurance-médicaments Medicare amélioré ? Il se peut alors que VPharm ne paie pas la totalité de la mensualité.
- **Une partie de vos co-paiements, franchises et coassurances ET des déficits de couverture pour les médicaments à court et à long terme.** La subvention aux personnes à faibles revenus à titre d'« Aide supplémentaire » paie également une partie de ces coûts.
- **Certains types de médicaments ne sont pas couverts par le régime d'assurance-médicaments.** Il s'agit de médicaments en vente libre, de vitamines et de médicaments contre la toux et le rhume.

### **VPharm 1 paie également pour :**

- Un **examen oculaire complet et un examen oculaire** intermédiaire tous les deux ans. Cela doit être fait par un optométriste ou un ophtalmologiste.

**Vous souhaitez obtenir plus d'informations ou vous inscrire à VPharm 1, VPharm 2 ou VPharm 3 ?** Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Appelez du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30 Nous sommes fermés les jours fériés.

## Votre formulaire de régime d'assurance médicaments

Un **formulaire** est une liste de médicaments. Pour aider à réduire les coûts, votre régime d'assurance médicaments demande aux médecins de prescrire des médicaments figurant sur cette liste. Pour certains médicaments, votre régime d'assurance médicaments doit approuver le médicament avant que vous ne l'obteniez. C'est ce qu'on appelle une **approbation préalable**. Sans cela, ils ne paieront pas le médicament. Si votre régime d'assurance-médicaments n'approuve pas un médicament, vous pouvez faire appel. Voir la section « Quand vous n'êtes pas d'accord avec une action ».

## Medicare ne paiera pas certains Médicaments

Ceux-ci sont appelés **Médicaments exclus de Medicare**. Ils comprennent les médicaments en vente libre, certaines vitamines sur ordonnance et certains médicaments contre la toux et le rhume. Le ministère de la Santé du Vermont couvre certains de ces médicaments, mais certains nécessitent une approbation préalable. Votre médecin peut demander une autorisation préalable. Il doit remplir un formulaire d'autorisation préalable et l'envoyer. Il peut obtenir le formulaire sur le [site Web de Medicare](#).

VPharm paie **certain**s médicaments génériques en vente libre. Voici la [liste complète](#).

Nos programmes **ne** couvrent pas les médicaments expérimentaux car il n'existe aucune preuve de leur efficacité. Nous ne couvrons pas non plus les médicaments non approuvés par la Federal Drug Administration.

## Quote-part ou ticket modérateur

Avec VPharm, votre quote-part pour chaque médicament sera de 1 \$ ou 2 \$.

- Si l'État paie 29,99 \$ ou moins pour le médicament, votre quote-part sera de 1 \$.
- Si l'État paie 30 \$ ou plus pour le médicament, votre quote-part sera de 2 \$.

Que faire si on vous demande de payer plus de 2 \$ ? Demandez si le pharmacien a facturé Green Mountain Care. Ou appelez le service client au **1-800-250-8427** pour obtenir de l'aide.

## Votre carte d'adhésion

Votre carte d'adhésion Green Mountain Care vous sera envoyée par courrier à votre domicile. Veuillez le montrer lorsque vous allez à la pharmacie. Vous n'avez pas reçu votre nouvelle carte d'adhésion dans le mois suivant la réception de ce manuel ? **OU** vous avez perdu votre carte ? Appelez le service client au **1-800-250-8427** et demandez-en une nouvelle.

Avez-vous une assurance-médicaments Medicare ? Montrez ensuite à votre prestataire vos deux cartes d'assurance.

## Médecins et Prestataires de Soins

Les médecins qui rédigent des ordonnances pour vous et votre pharmacie **doivent** faire partie de nos programmes. La plupart des médecins et des pharmacies du Vermont le font déjà. Vous avez des questions sur les médecins et les pharmacies ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. **OU** allez sur le [site Web](#) et cliquez sur « Recherche de fournisseur ».

## Programmes d'épargne Medicare

---

Il s'agit de programmes qui aident les gens à payer les parties A et B de Medicare. Certains membres de VPharm ayant des revenus plus faibles peuvent obtenir de l'aide pour payer tous les frais. Voulez-vous que Medicare et Medicaid participent tous deux au paiement ? Vos médecins/prestataires doivent alors faire partie des programmes Medicare et Medicaid. Les programmes sont les suivants :

- **Bénéficiaire qualifié de Medicare (QMB)** - Paie les paiements mensuels, les franchises, la coassurance et les co-paiements des parties A et B de Medicare
- **Bénéficiaires Medicare à faible revenu spécifiés (SLMB)** - Ne paie que les paiements mensuels de la partie B de Medicare
- **Personnes qualifiées (QI-1)** - Paie uniquement les paiements mensuels de la partie B de Medicare

**Vous ne payez pas de cotisation mensuelle pour les programmes d'épargne Medicare.** La lettre concernant votre couverture VPharm indiquait si vous pouviez obtenir cette aide. Que faire si vous n'avez pas de programme d'épargne Medicare mais pensez que vous devriez en avoir un ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**.

## Payez Votre Mensualité VPharm

Payez dès que vous recevez la première facture. Si vous le faites, la couverture peut commencer au début du mois suivant. Vous devez continuer à payer à temps. De cette façon, vous ne perdrez pas votre couverture ou celle-ci n'aura pas de déficit. Les membres du programme Healthy Vermonters **n'ont pas** de paiement mensuel. Mais tous les autres programmes de pharmacie le font.

Que faire si vous perdez votre facture ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Ils peuvent vous communiquer le montant à payer et le mode de paiement.

## Vous pouvez configurer des paiements automatiques

Vous n'aurez alors plus à vous soucier de payer votre facture chaque mois. Votre paiement sera prélevé sur votre compte courant ou votre compte d'épargne chaque mois.

Vous avez des questions sur le paiement de votre prime mensuelle ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Ils peuvent également vous renseigner sur la mise en place de paiements automatiques.



# Vos droits et responsabilités

## **Vous avez le droit de :**

- Être traité poliment.
- Être traité avec attention.
- Choisir et changer votre médecin/prestataire.
- Obtenir des informations sur les services de votre programme et sur votre médecin/fournisseur.
- Vous informer sur votre santé dans des mots que vous pouvez comprendre.
- Décider de vos soins de santé, obtenez des réponses à vos questions et refusez le traitement.
- Demander et obtenir une copie de votre dossier médical. Vous pouvez demander des modifications si les informations sont erronées.
- Obtenir un deuxième avis d'un autre médecin/prestataire inscrit à Vermont Medicaid.
- Parler de votre programme ou de vos préoccupations en matière de soins de santé.
- Ne pas être tenu à l'écart ou seul à cause de brimades, de punitions ou parce que c'est plus facile.
- Faire appel si l'on vous refuse des services dont vous pensez avoir besoin. Voir page 12 pour plus d'informations.

## **Prenez soin de votre santé en :**

- Informant votre médecin de vos signes de maladie et de vos antécédents médicaux.
- Posant des questions lorsque vous avez besoin d'en savoir plus ou que vous ne comprenez pas quelque chose.
- Suivant les plans de traitement convenus entre vous et votre médecin.
- Respectant vos rendez-vous ou en appelant à l'avance pour les annuler si vous ne pouvez pas y assister.
- Apprenant à connaître les règles de votre programme afin d'utiliser les services de la meilleure façon possible.
- Vous assurant d'obtenir les références nécessaires de votre médecin avant de consulter d'autres médecins.
- Payant les primes et les quotes-parts si nécessaire.

# Autres programmes pour les Vermontois

---

## Testaments et directives anticipées

---

Le **testament de vie** est un document écrit. Qui stipule :

- Qui peut prendre des décisions en matière de santé pour vous si vous ne le pouvez pas
- Dans quelle mesure la personne peut décider
- Qui est votre médecin/fournisseur de soins primaires
- Quels soins de santé et/ou traitement vous voulez
- Comment vous souhaitez que les affaires vous concernant soient traitées, comme vos funérailles
- La personne que vous souhaitez avoir comme tuteur, le cas échéant,
- Qui vous **ne** voulez **pas** voir prendre des décisions à votre place
- Le type de soins que vous souhaitez recevoir en cas de décès

Les testaments de vie sont gratuits. Ils sont également appelés directives anticipées ou procuration de longue durée pour les soins de santé. Il peut s'agir d'un document relatif aux soins de fin de vie. La loi du Vermont sur les testaments de vie est la loi du Vermont sur les directives anticipées (Titre 18, Chapitre 231).

Vous êtes peut-être trop malade pour prendre des décisions en matière de soins de santé. S'il ne s'agit **pas** d'une urgence, les médecins ne peuvent pas vous soigner immédiatement. Ils doivent d'abord vérifier si vous avez un testament. Si tel est le cas, ils doivent en respecter les instructions. **OU** obéissez aux instructions de la personne que vous avez choisie pour prendre des décisions en matière de santé.

Un médecin peut-il refuser de suivre les instructions de votre directive anticipée ? Oui, s'il pense que cela est inapproprié. **MAIS** ils doivent :

- Vous le dire, ainsi qu'à la personne que vous avez désignée pour prendre des décisions ;
- Aider à transférer vos soins à un autre médecin qui respectera les instructions ;
- Continuer à vous fournir des soins de santé jusqu'à ce qu'un nouveau médecin soit trouvé ; et
- Expliquer dans votre dossier médical :
  - le problème
  - les mesures prises pour y remédier et
  - la manière dont le problème a été résolu.

Tout prestataire de soins de santé doit respecter la loi sur les testaments de vie. Ils doivent avoir leurs propres règles pour s'assurer que la loi et les règlements sont respectés.

Vous pensez que quelqu'un ne respecte pas la loi ? Appelez la Division des licences et de la protection au **1-800-564-1612**. **OU** rendez-vous sur le [site Web de la Division](#) pour déposer une plainte. **OU** envoyez une lettre à :

Division of Licensing and Protection  
103 South Main Street, Ladd Hall  
Waterbury, VT 05671

Vous souhaitez obtenir des informations sur la législation nationale et les testaments de vie ? Appelez le Vermont Ethics Network au **1-802-828-2909**. **OU** allez sur leur site Web à [vtethicsnetwork.org](http://vtethicsnetwork.org). Ils disposent également de formulaires pour rédiger un testament de vie.

Le titre 18 est la loi du Vermont sur les testaments biologiques. Vous pouvez le voir [en ligne](#). Vous voulez en savoir plus ? Consultez votre médecin ou appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**.

## Don d'organes

---

Il se peut que vous souhaitiez faire don de vos organes à votre mort. Un seul donneur peut aider de nombreuses personnes. Pour en savoir plus, appelez le **1-888-275-4772** pour obtenir des informations gratuites. Allez sur le [site Web](#) pour des informations gratuites.

## Partage d'informations avec votre médecin/fournisseur de soins

Nous voulons aider votre médecin à s'assurer que vous obtenez les soins de santé dont vous avez besoin. Nous pouvons leur donner une liste des médicaments que vous prenez. Cela permet de garantir que vous n'obtenez que des médicaments qui fonctionnent bien ensemble pour vous.

## Avis sur les pratiques de confidentialité

---

Vous avez reçu une lettre indiquant que vous répondiez aux règles de nos programmes. Il contenait également une copie de notre **Avis relatif à la Protection de la Vie Privée**. La loi fédérale, appelée HIPAA, stipule que nous devons vous donner cette notification. L'avis vous informe de vos droits en matière de protection de la vie privée. Il indique comment les informations relatives à votre santé peuvent être utilisées ou partagées. Vous avez besoin d'une autre copie de l'avis ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427** et demandez. **OU** vous pouvez le voir [en ligne](#).

## Programme d'assurance qualité

---

Il s'agit d'un programme visant à garantir que vous bénéficiez de soins de santé de qualité et d'un bon service. Voici quelques-uns des éléments que nous examinons pour nous en assurer :

- Quelle quantité de médicaments les patients utilisent-ils ?
- Combien de membres bénéficient de soins réguliers pour prévenir les maladies ;
- Combien de membres utilisent les urgences alors qu'il ne s'agit **pas** d'une urgence ;
- Comment les prestataires de soins de santé physique et mentale travaillent ensemble ;
- Le degré de satisfaction des membres et des prestataires à l'égard de nos programmes.

Nous demandons aux médecins de suivre nos lignes directrices en matière de bonnes pratiques pour certaines maladies chroniques. Cela peut vous permettre de rester en meilleure santé.

Y a-t-il des moyens d'améliorer nos programmes et de faire en sorte que les vôtres fonctionnent mieux pour vous ? Appelez le service client **au 1-800-250-8427**. Vos commentaires feront partie de notre examen de la qualité.

## Problèmes et réclamations

Vous avez des difficultés à obtenir vos ordonnances ? Ou vous avez une réclamation ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez faire appel. Pour en savoir plus sur les appels, consultez la page 14.

## Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec une décision concernant vos médicaments

Votre régime d'assurance médicaments prendra la plupart des décisions. Appelez le numéro du service client figurant au dos de votre carte d'identité. Ils vous indiqueront comment faire appel si vous n'êtes pas d'accord. Vous trouverez ci-dessous le fonctionnement des appels lorsque vous avez un régime d'assurance-médicaments et VPharm.



### Faire appel des refus de votre régime d'assurance médicaments

**Vous avez demandé une autorisation préalable pour un médicament ? Votre régime d'assurance médicaments a refusé de le payer ?** Vous pouvez demander à VPharm de le payer. **MAIS** vous devez d'abord suivre toutes les règles d'appel de votre régime d'assurance médicaments. Il y a plusieurs étapes. Vous devez faire appel à chaque étape, y compris celle **de l'Entité d'examen indépendante**. Que se passe-t-il si l'Entité d'examen indépendante estime que le régime d'assurance-médicaments n'est pas tenu de payer ? Dans ce cas, votre médecin qui vous prescrit le médicament peut demander à VPharm de le payer. Il doit fournir à VPharm une copie de la décision de l'entité d'examen indépendante.

**Votre régime d'assurance-médicaments n'a-t-il pas payé votre médicament parce qu'il n'est « pas couvert » ?** Si tel est le cas, vous **n'avez pas** à faire appel. Votre médecin devra demander à VPharm de payer. Il devra fournir à VPharm une copie du document indiquant que le médicament n'est pas couvert.

**VPharm enverra un avis écrit à vous et à votre médecin. Cet avis vous informera de leur décision.** Et si VPharm décide de refuser, de limiter, de réduire ou de mettre fin à une

prestation ? C'est ce qu'on appelle une « détermination défavorable des prestations ». Vous pouvez également leur demander de réexaminer cette décision. C'est ce qu'on appelle un recours interne. Poursuivez votre lecture pour en savoir plus.

## **Vous estimez que la décision de VPharm n'est pas correcte ?**

### **Demander un recours interne**

Le Département d'Accès à la Santé du Vermont est également appelé DVHA. Un appel interne demande au DVHA de réexaminer une décision prise par VPharm. Une personne qui n'a pas participé à la première décision examinera votre cas. Elle vous communiquera la décision. C'est ce qu'on appelle un recours interne. Dans la plupart des cas, vous devez le faire avant de pouvoir demander une audience équitable de l'État.

Vous disposez de **60 jours** pour faire appel. Ces 60 jours commencent à la date à laquelle le DVHA vous a envoyé l'avis de décision. Votre fournisseur peut demander l'appel si vous lui donnez une autorisation écrite. Vous pouvez faire appel par écrit ou par téléphone.

### **Il existe 3 façons de demander un recours interne :**

1. **Appelez** le centre d'assistance à la clientèle au **1-800-250-8427**. TDD/TTY : 1-888-834-7898
2. En ligne : <https://dvha.vermont.gov/members/appeals-and-fair-hearings/members>  
OU **par email**.
3. **Envoyer une lettre** à l'adresse :

Department of Vermont Health Access  
Health Care Appeals Team  
150 Pilgrim Park – 3<sup>rd</sup> Floor  
Waterbury, VT 05671-4030

**Nous avons réduit ou arrêté les prestations pharmaceutiques dont vous bénéficiez déjà ?** Vous pouvez les conserver pendant votre appel **si vous le demandez**. Vous devez demander cela avant le début du changement. Quel est le meilleur moyen de continuer à bénéficier de vos services ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**.

**Que se passe-t-il lors d'un recours interne ?** La DVHA organisera une réunion pour réexaminer sa décision. Vous devez participer à cette réunion. Vous pouvez parler en votre nom ou demander à quelqu'un de le faire. Votre fournisseur peut parler ou donner des informations au DVHA. **Besoin d'aide ?** Vous pourrez peut-être obtenir des conseils juridiques gratuits. Appelez le Bureau du défenseur de la santé de l'aide juridique au **1-800-917-7787**. Ou allez sur le site Web de l'aide juridique sur Internet.

**Le DVHA doit statuer sur votre appel dans les 30 jours.** Et si vous demandez plus de temps ? Et si attendre plus longtemps pourrait vous aider ? Exemples : Votre médecin a besoin de plus de temps pour vous envoyer des informations. Ou vous ne pouvez pas vous rendre à une réunion à ce moment-là. Ensuite, il peut s'écouler 14 jours supplémentaires. Le délai le plus long pour une décision est de **44 jours**.

**Avez-vous besoin que le DVHA statue plus rapidement sur votre appel ?** Dites-nous si le fait d'attendre risque de nuire gravement à votre santé ou à votre vie. Le DVHA vérifiera si vous répondez aux critères pour un appel rapide (accéléré). Si vous le faites, vous obtiendrez une décision **dans les 72 heures**. Cela peut prendre plus de temps si vous le demandez, mais cela peut aussi vous aider. La durée maximale d'un recours rapide est de **17 jours**.

## **Vous n'êtes pas d'accord avec la décision concernant votre recours interne ?**

Vous pouvez demander une audience équitable. Un agent d'audience de la Commission des services sociaux entendra votre cas. Il déterminera si le DVHA a pris la bonne décision.

Dans la plupart des cas, la décision sur l'appel interne doit d'abord avoir été prononcée. Vous pouvez alors demander une audience équitable. Que se passe-t-il si le DVHA ne statue pas sur votre appel interne avant la date limite ? Vous pouvez alors demander une audience équitable sans attendre de décision.

Vous avez **120 jours** pour demander une audience équitable de l'État. Quand les 120 jours commencent-ils ? A la date inscrite sur la lettre vous informant de la décision concernant l'appel interne.

### **Il y a 3 façons de demander une audience équitable :**

- 1. Appelez** le service client au **1-800-250-8427**. Ou appelez directement le Human Services Board au **802-828-2536**
- 2. OU envoyez une lettre** à :

Human Service Board  
6, rue Baldwin, bureau 305  
Montpelier, VT 05633-4301

### **OU en ligne**

**Nous avons réduit ou arrêté les prestations pharmaceutiques dont vous bénéficiez déjà ?** Vous pouvez conserver vos avantages pendant votre audience au State Fair. Vous devez en faire la demande **dans les 11 jours**. Les 11 jours commencent le jour où le DVHA vous a envoyé sa décision concernant l'appel. Pour continuer à bénéficier de vos avantages, appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**.

**Que se passe-t-il lorsque vous demandez une State Fair Hearing (une audience) ?** Vous recevrez une lettre de la commission des services sociaux. L'agent d'audience est la personne qui décidera de votre cas. Il fixera une réunion pour entendre votre point de vue. Il déterminera si le DVHA a commis une erreur. Vous devez participer à cette réunion. Vous pouvez parler en votre nom ou demander à quelqu'un de le faire. Votre médecin/prestataire de soins peut parler ou donner des informations à l'agent d'audience.

**Besoin d'aide ?** Vous pourrez peut-être obtenir une aide **gratuite** auprès de l'Aide Juridique du Vermont. Appelez leur bureau de défense des droits en matière de soins de santé au **1-800-917-7787**. **OU** allez sur leur [site web](#).

**Combien de temps faut-il pour obtenir une décision concernant votre audience équitable ?** La commission des services sociaux doit statuer sur votre cas **dans un délai de 90 jours**. Les 90 jours commencent à compter de la date à laquelle vous avez demandé pour la première fois un recours interne.

**Vous avez besoin d'une décision plus rapide ?** Dites-nous si le fait d'attendre risque de nuire gravement à votre santé ou à votre vie. Remplissez-vous les conditions pour une audience équitable plus rapide ? Vous recevrez alors une décision **dans les 3 jours ouvrables**.

## **Conserver les avantages pharmaceutiques pendant votre appel – Autres choses que vous devez savoir**

- Vous avez payé vous-même les prestations ? Si vous **gagnez** l'appel ou l'audience, vous pourriez peut-être être remboursé par votre pharmacie. Demandez-nous comment.
- L'État a-t-il payé les prestations pendant la procédure d'appel ? Si vous **perdez**, vous devrez peut-être rembourser ces frais.
- Demandez-vous un recours ou une audience ? En même temps, vous pouvez demander à conserver les services jusqu'à la fin de la procédure.
- Votre recours ou votre audience concerne-t-il un service qui a été supprimé ? Le programme a-t-il pris fin ou a-t-il été réduit en raison d'une modification de la législation fédérale ou nationale ? Dans ce cas, vous **ne pouvez pas conserver le** service pendant l'appel ou l'audience.
- L'audience porte-t-elle sur le paiement de votre prime mensuelle ? Vous devez la payer à la date d'échéance, sinon votre couverture prendra fin. Si vous **gagnez** l'audience, vous serez remboursé si vous avez payé en trop.

## **Réclamations**

Vous n'êtes pas satisfait du lieu ou du moment où vous devez vous rendre pour obtenir des services ? Vous pensez que vos services ne sont pas assez bons ? Avez-vous subi un préjudice après avoir exercé vos droits ? Vous n'avez pas été traité correctement ? Cela vous prend trop de temps pour obtenir un rendez-vous ? Vous pouvez déposer une plainte, appelée **réclamation**, à tout moment. Quelqu'un qui n'a pas participé à ce qui vous est arrivé examinera votre réclamation. Vous recevrez une lettre expliquant ce qu'ils ont trouvé **dans les 90 jours**.

**Il existe deux façons de déposer une réclamation :**

1. **Appelez le Service Clientèle au 1-800-250-8427.**
2. **OU envoyez une lettre à :**

Department of Vermont Health Access  
Health Care Appeals Team  
150 Pilgrim Park – 3<sup>rd</sup> Floor  
Waterbury, VT 05671-4030

Que faire si vous n'êtes pas satisfait de la décision relative à la réclamation ? Vous pouvez demander un examen des réclamations. Une autre personne examinera votre réclamation et s'assurera que les règles ont été respectées. Vous recevrez une lettre avec les résultats de l'examen.

Vous et votre médecin ne pouvez pas être punis pour avoir déposé un appel ou une plainte. Avez-vous besoin d'aide pour déposer un appel ou une réclamation ? Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Vous pouvez également demander à un membre de votre famille, à un ami ou à une autre personne de vous aider. Vous devez dire à l'État que vous souhaitez que cette personne parle en votre nom. Appelez-nous si vous avez besoin d'aide avec ces étapes. Vous pouvez également appeler le Bureau du défenseur des soins de santé au **1-800-917-7787**. **OU** consulter leur [site web](#).

## **Demande pour motif valable et difficultés**

Êtes-vous sur VPharm ? Avez-vous des difficultés à souscrire à un nouveau régime d'assurance médicaments ou à obtenir une couverture ? Appelez le régime d'assurance-médicaments ou demandez à quelqu'un de le faire pour vous. Faites tout ce que vous pouvez pour résoudre le problème. Et si ça ne marche pas ? Est-ce que cela vous causera de graves dommages si vous n'obtenez pas vos médicaments ? Envoyez ensuite une demande de bonne cause et de difficultés. Pour ce faire, appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**. Ils peuvent vous aider à obtenir vos médicaments jusqu'à ce que le problème soit résolu.

## **Besoin d'aide ?**

### **Assistance clientèle**

L'assistance clientèle est là pour vous aider. Ils peuvent répondre aux questions concernant votre programme. Ils peuvent vous aider si vous avez des difficultés à obtenir des soins de santé. Appelez le service clientèle au **1-800-250-8427**.

L'assistance clientèle est ouverte de 8 h 00 à 16 h 30 du lundi au vendredi. Nous sommes fermés les jours fériés.

### **Signaler les changements**

Vous **devez** signaler ces changements **dans les 10 jours** suivant le changement :

- Changements dans vos revenus ou votre ménage
- Changements d'adresse
- Naissance ou adoption d'enfants
- Décès
- Souscription à une autre assurance maladie



## Le Bureau du défenseur des droits de la santé

Les agents de ce Bureau vous aident à résoudre vos problèmes de santé ou de prestations. Ils peuvent également vous aider en matière de réclamations, d'appels et d'audiences équitables. Appelez-les au **1-800-917-7787**. **OU** rendez vous sur leur [site web](#).

### Plus d'informations

Nous sommes heureux d'informer les membres de nos programmes, services et fournisseurs. En plus de ce guide, vous pouvez également obtenir :

- Une liste de fournisseurs de votre région qui font partie de nos programmes
- Règles du programme
- Comment nous prévoyons d'améliorer nos services
- Plus d'informations sur les services que nous couvrons

Vous pouvez également en savoir plus sur le [Web](#).

## Autres Programmes

---

Il existe d'autres programmes et services pour enfants, adultes et familles. Certains programmes vous permettront de vous rendre en voiture à leurs services. Pour en savoir plus, appelez le Service Clientèle au **1-800-250-8427**. Vous devez respecter davantage de règles pour bénéficier de certains programmes. Vous avez des questions ou vous voulez savoir si vous répondez aux règles ? Appelez le programme souhaité. Leurs noms et numéros sont indiqués ci-dessous.

### Services de jour pour adultes

Les services ambulatoire pour adultes aident les personnes âgées et les adultes handicapés à rester chez eux. Les services de jour pour adultes sont dispensés dans des centres de jour. C'est un lieu sûr où les gens peuvent obtenir des services sociaux et de santé. Appelez la Division des personnes handicapées, du vieillissement et de la vie autonome au **802-241-2401**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### Programme de services auxiliaires

Ce programme aide les adultes handicapés qui ont besoin d'une assistance physique pour leurs activités quotidiennes. Vous embauchez, formez, supervisez et planifiez vos aides-soignants. Appelez la Division des handicaps, du Vieillessement et de la Vie Autonome au **802-241-2401**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### Services intégrés pour enfants (CIS)

Ce programme aide les femmes qui sont enceintes ou qui viennent d'accoucher. Il aide également les familles ayant des enfants de la naissance à l'âge de six ans. Il fournit de l'aide dans les domaines suivants :

- travail social et soutien familial ;
- santé maternelle et infantile et soins infirmiers ;
- développement de l'enfant et aide aux enfants de la naissance à 3 ans présentant des retards ;
- santé mentale de la petite enfance et de la famille ;
- garde d'enfants ; et
- d'autres choses comme une bonne alimentation, des problèmes de parole et de langage

Appelez la division du développement de l'enfant du ministère de l'enfance et de la famille au **802-241-3110** ou au **1-800-649-2642**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Services intégrés pour enfants – Intervention précoce (CIS-EI)**

Ce programme s'adresse aux enfants de moins de 3 ans présentant un handicap. **OU** pour les enfants qui sont en retard par rapport aux autres de leur âge. Il aide les bébés, les tout-petits et les familles. Appelez le Vermont Family Network au **1-800-800-4005**.

### **Services de soins personnels pour enfants**

Les soins personnels pour enfants sont un service Medicaid pour les personnes de moins de 21 ans. Ils doivent souffrir d'un handicap ou d'un problème de santé grave et de longue durée. Cela doit les empêcher de faire des choses que les gens de leur âge devraient faire. Il doit les empêcher d'accomplir les activités de la vie quotidienne, comme manger, s'habiller, aller aux toilettes seul. Le programme aide à la prise en charge des soins personnels de l'enfant. Appelez le **1-800-660-4427** ou le **802-863-7338**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Cliniques pour enfants à besoins spécifiques en matière de santé (CSHN)**

Ce programme propose des cliniques et aide à organiser les soins pour les enfants ayant des besoins de santé particuliers. Il aide à couvrir certains frais de santé non couverts par l'assurance maladie ou par le programme Dr. Dynasaur. Appelez le **1-800-660-4427** ou le **802-863-7338**, **OU** visitez [son site Web](#).

### **Choix de soins**

Il s'agit d'un programme de soins de longue durée. Il finance les soins et l'assistance aux personnes âgées du Vermont et aux personnes souffrant d'un handicap physique. Le programme aide les personnes dans leurs activités quotidiennes. Elles peuvent vivre à domicile, dans un établissement de soins de longue durée ou dans une maison de retraite.

Les Prestataires sont :

- Adult Day Centers
- Area Agencies on Aging
- Assisted Living Residences
- Home Health Agencies
- Nursing Facilities
- Residential Care Homes

Appelez le **802-241-0294**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Services pour handicaps de développement**

Ils aident les personnes de tout âge souffrant d'une déficience intellectuelle. Ils les aident à rester chez eux avec leur famille. Ces services comprennent la gestion de cas, les services d'emploi, les soutiens communautaires et la relève. Les services de relève offrent des soins pendant que les familles prennent de courtes pauses. Appelez le Département des personnes handicapées, du vieillissement et de la vie autonome au **802-241-0304**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Programme d'aide financière**

Ils aident les familles à payer les coûts des soins de santé de leur enfant que l'assurance ne couvre pas. Les services doivent avoir été prescrits ou approuvés par une clinique spécialisée dans les besoins spéciaux de santé des enfants. Appelez le département de la santé du Vermont au **1-800-660-4427** ou au **802-863-7338**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Financement flexible pour familles**

Ce programme s'adresse aux personnes de tout âge souffrant d'une déficience intellectuelle et vivant avec leur famille. **OU** aux familles qui vivent avec et soutiennent un de leurs membres ayant une déficience intellectuelle. Les familles décident des services qui seront financés par les fonds. Appelez le Department of Disabilities, Aging and Independent Living, Developmental Services Division au **802-241-0304**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Soins infirmiers de haute technologie**

Il s'agit d'un programme intensif de soins à domicile. Il s'adresse aux personnes qui ont besoin de technologies pour vivre ou qui ont des besoins médicaux difficiles. Le programme aide les gens à passer d'un hôpital ou d'un établissement à leur domicile. Pour les personnes **de plus de 21 ans**, appelez le Département des personnes handicapées, du vieillissement et de la vie autonome au 802-241-0294. **OU** allez sur [leur site web](#).

Pour les personnes **de moins de 21 ans**, appelez le programme de soins à domicile pédiatriques de haute technologie. Appelez le **1-800-660-4427** ou le **802-863-7338**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Services d'aide à domicile**

Ce programme aide les personnes handicapées âgées de 18 ans et plus. Ils doivent avoir besoin d'aide pour leurs besoins personnels ou leurs tâches ménagères pour vivre à la maison. Les services comprennent les courses, le nettoyage et la blanchisserie. Appelez le département des handicaps, du vieillissement et de la vie indépendante au **802-241-0294**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Cliniques spécialisées**

Ce sont des cliniques pour enfants. Elles se spécialisent dans :

- Cardiologie
- Développement de l'enfant
- Fente labiale et palatine craniofaciale
- Fibrose kystique

- Épilepsie/Neurologie
- Main
- Arthrite rhumatoïde juvénile
- Métabolique
- Myéломéningocèle
- Dystrophie musculaire
- Orthopédique
- Rhizotomie
- Autres affections

Appelez le ministère de la Santé du Vermont au **1-800-464-4343** ou au **802-863-7200**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Services spéciaux**

Ce sont des infirmières ou des assistantes sociales médicales. Ils vous aident à obtenir des soins de santé spéciaux que vous ne pouvez pas obtenir dans les cliniques de services directs. Appelez le ministère de la Santé du Vermont au **1-800-464-4343** ou au **802-863-7200**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Programme de détection et d'intervention précoces en matière d'audition du Vermont**

Ce programme offre un soutien, une formation et une gestion des soins aux familles et à leurs bébés, ainsi qu'aux prestataires communautaires. Ils aident à trouver des services de dépistage et d'intervention précoce. Appelez le **1-800-537-0076** ou le **802-651-1872**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### **Santé mentale**

L'État du Vermont travaille avec des agences réparties sur l'ensemble du territoire. Ces dernières aident les gens et leurs familles à résoudre les problèmes qui gâchent leur vie. Il peut s'agir d'une grande détresse émotionnelle, d'une maladie mentale ou de graves problèmes de comportement. Elles peuvent également aider à trouver des soins résidentiels, des lits d'urgence et des soins hospitaliers. Appelez le Département de la santé mentale au **802-241-0090**. **OU** allez sur [leur site web](#). Les services comprennent :

- **Services ambulatoires pour adultes** - Ces services peuvent inclure l'évaluation, le conseil, la prescription de médicaments et la surveillance. Ils peuvent également inclure des services pour les personnes âgées de 60 ans ou plus ayant besoin de soins de santé mentale. Vous pouvez être inscrit sur une liste d'attente.

- **Services aux enfants, aux adolescents et aux familles** - Il s'agit de services et de soutiens destinés aux familles dont les enfants ou les adolescents ont des problèmes de santé mentale. Ils les aident à vivre, à apprendre et à grandir en bonne santé dans leur école et leur communauté. Les services comprennent le dépistage, la prévention, le soutien social, le traitement, le conseil et l'intervention d'urgence.
- **Réadaptation et traitement communautaires** - Ce programme aide les gens à vivre dans leur communauté parmi leur famille, leurs amis et leurs voisins. Les services sont réservés aux adultes souffrant de certains types de maladies mentales graves. Ces derniers doivent également remplir d'autres conditions.
- **Services d'urgence** - Il s'agit de services d'urgence en santé mentale. Ils sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Les services peuvent inclure une assistance téléphonique, un examen en face à face, une orientation et une consultation.

## Assistance disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

De la détresse à la crise

Appelez le 988 ou envoyez VT par  
SMS au 741741

Soutien par les pairs

Appels/SMS au 833-888-2557

Plus de ressources sur [Mentalhealth.vermont.gov](https://Mentalhealth.vermont.gov) VERMONT



### Programme de lutte contre les lésions cérébrales traumatiques

Ce programme aide les personnes de 16 ans ou plus souffrant d'une lésion cérébrale modérée à grave. Il aide les personnes à rentrer chez elles après un séjour à l'hôpital ou dans un établissement de soins. Il aide les personnes à être aussi indépendantes que possible et à retourner au travail. Appelez le département des handicapés, du vieillissement et de la vie indépendante au **802-241-0294**. **OU** allez sur [leur site web](#).

### Programme pour femmes, nourrissons et enfants (WIC)

Il s'agit d'un programme destiné aux nourrissons et aux enfants jusqu'à 5 ans. Il s'adresse également aux personnes enceintes ou qui viennent d'accoucher. Il leur donne de la bonne nourriture et leur apprend à manger sainement et à allaiter. Toute personne bénéficiant de Medicaid peut bénéficier du programme WIC. Allez sur [leur site web](#). **OU** envoyez VTWIC par SMS au **855-11**.

Pour en savoir plus sur l'aide dans votre communauté, visitez le [site Web Vermont 211](#).

### Quelqu'un vole-t-il ou triche-t-il pour obtenir de l'argent de Medicaid ?

Prévenez l'Unité d'enquête spéciale. Voici comment les joindre :

- [Site web](#)
  - Cliquez sur : Signaler les fraudes, les pertes et les abus liés à Medicaid
  - Cliquez sur : Formulaire de signalement de fraude et d'abus
- **Adresse email :** [ReportMedicaidFraud@vermont.gov](mailto:ReportMedicaidFraud@vermont.gov)
- **Téléphone :** 802-241-9210
- **Fax :** 802-871-3090 (fax direct à « DVHA Special Investigations Unit »)
- **Adresse postale :**
  - DVHA Special Investigations Unit
  - NOB 1 South, 280 State Drive
  - Waterbury, VT 05671-1010