

NEW YORK STATE MEDICAID MANAGED CARE MANYÈL MANM

Revize Novann 2018

Manyèl Manm Medicaid Managed Care

“If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.”

Español: **Si usted no habla inglés**, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

Franse: **Si vous ne parlez pas anglais**, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

Kreyòl ayisyen: **Si ou pa pale lang Anglè**, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.”

Italyen: **"Se non parli inglese** chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.”

RIS: **«Если вы не разговариваете по-английски**, позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».

Chinwa (PRC): **如果您不会讲英语**, 请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 与我们联系。我们提供各种口译服务, 可以用您的语言帮助回答您的问题。此外, 我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

Chinwa (Taywan): **如果您無法使用英語交談**, 請以下列電話號碼與我們聯繫: 1-800-303-9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

MEN KI KOTE POU JWENN ENFOMASYON OU VLE

Nou di w	BYENVENI nan Pwogram Medicaid Managed Care MetroPlus Health Plan an	1
	Kijan Plan Managed Care Yo Mache.....	1
	Fason Pou Itilize Manyèl Sa A.....	2
	Asistans Sèvis Manm	2
	Kat Idantifikasyon Plan W Lan.....	3
PATI I	Premye Bagay Ou Dwe Konnen	4
	Kijan Pou W Chwazi Founisè Swen Prensipal Ou (PCP)	4
	Kijan Pou Jwenn Swen Sante Nomal.....	6
	Fason Pou Jwenn Swen Espesyalis Ak Referans.....	7
	Resevvwa Sèvis Sa Yo Nan Plan Nou An <i>San</i> Yon Referans	8
	Ijans	10
	Swen Ijan.....	11
	Swen Deyò Peyi Etazini.....	12
	Nou Vle Pwoteje Sante W.....	12
PATI II	Avantaj Ou Yo Ak Pwosedi Plan An.....	13
	Avantaj Yo	13
	Sevis Ki Kouvri Nan Metroplus Health Plan.....	13
	Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan Metroplus <i>Oswa</i> Avèk Kat Medicaid Ou.....	20
	Avantaj Lè W Sèvi Avèk Kat Medicaid Ou Sèlman.....	20
	Sèvis Ki Pa Kouvri:.....	21
	Si W Gen Nenpòt Kesyon, Rele Sèvis Manm Nan 1-800-303-9626.....	22
	Kijan Yo Peye Founisè Nou Yo.....	26
	Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan An	27
	Enfòmasyon De Sèvis Manm.....	27
	Kenbe Nou Enfòmasyon.....	27
	Anilasyon Enskripsyon Ak Transfè	28
	1. Si Ou Vle Soti Nan Plan An.....	28
	2. Ou Ka Vin Pa Kalifye Pou Swen Kontwòl Medicaid	28
	3. Nou Ka Mande Pou W Kite Metroplus Health Plan	29
	Apèl Plan.....	29
	Apèl Ekstèn.....	33
	Odyans San Patipri.....	35
	Pwosesis Pou Plent.....	36
	Fason Pou Pote Yon Plent Bòkote Plan Nou An	37
	Kisa Ki Rive Aprè?.....	37
	Apèl Pou Plent	38
	Dwa Ak Responsablite Manm Yo.....	39
	Desizyon Alavans.....	40
	Nimewo Telefòn Enpòtan	41

Manyèl Manm Medicaid Managed Care

Nou di w BYENVENI nan Pwogram Medicaid Managed Care MetroPlus Health Plan an

Nou kontan enskri w nan MetroPlus Health Plan. Manyèl sa ap gid ou pou seri konplè sèvis swen sante ou gen aladispozisyon w. Nou vle asire ou byen kòmmanse kòm yon nouvo manm. Nan lide pou n konnen w pi byen, nou ap kontakte w nan de oswa twa semèn k ap vini yo. Ou ka poze nou kenpòt kesyon ou genyen, oswa jwenn èd pou pran randevou. Si ou bezwen pale avèk nou anvan nou vizite w, sepandan, annik rele nou nan 1-800-303-9626.

KIJAN PLAN MANAGED CARE YO MACHE

Plan an, Founisè nou yo, epi Oumenm

- Ou ka okouran chanjman yo ki fèt nan swen sante. Anpil kliyan jwenn avantaj sante yo pa lentèmedyè swen kontwole, ki founi yon kote santral pou swen ou. Si ou t ap sèvi avèk kat Medicaid ou pou resevwa sèvis sante konpòtmantal, kounye a ou kapab jwenn sèvis sa yo nan MetroPlus.
- 1. MetroPlus gen yon kontra avèk Depatman Sante Eta a pou satisfè bezwen swen sante pou moun ki gen Medicaid. Epi bòkote pa nou, nou chwazi yon gwoup founisè swen sante, pou ede nou satisfè bezwen ou yo. Doktè ak espesyalis, lopital, laboratwa ak lòt etablisman swen sante sa yo fòme **rezo founisè** nou an. Ou pral jwenn yon lis nan anyèl founisè nou an. Si ou pa gen yon anyèl founisè, rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 pou jwenn yon kopioswa ale sou sit entènèt nou an nan www.metroplus.org.
- Lè ou antre nan MetroPlus, youn nan founisè nou yo pral pran swen ou. Leplisouvan moun sa a pral Founisè Swen Prensipal ou (PCP, Primary Care Provider). Si ou bezwen fè yon tès, wè yon espesyalis, oswa ale nan lopital, Founisè Swen Prensipal ou an ap aranje sa pou w ou.
- PCP ou disponib pou ou chak jou, lajounen kou lannwit. Si ou bezwen pale ak li apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak fason yo ka rive jwenn ou. PCP ou an pral tounen kontakte ou byen rapid posib. Menmsi PCP ou an se sous prensipal ou pou swen sante, nan sèten ka, ou ka refere tèt ou poukont ou kay sèten doktè pou kèk sèvis. Pou jwenn plis detay, ale nan paj 8.
- Ou ka jwenn limit pou sèten founisè plan si yo jwenn ou se yon benefisyè limite. Men kèk egzanp poukisa ou ka gen limit;
 - w ap resevwa swen nan men plizyè doktè pou menm pwoblèm lan.
 - w ap resevwa swen medikal pi souvan pase jan sa nesesè.
 - w ap sèvi avèk medikaman sou preskripsyon nan yon fason ki ka danjere pou sante w.
 - ou kite yon moun ki pa oumenm sèvi ak kat ID plan w lan

Konfidansyalite

Nou respekte dwa w pou gen vi prive. MetroPlus rekonèt konfyans ki nesesè ant oumenm, fanmi w, doktè w yo ak lòt founisè swen yo. MetroPlus pap janm mete deyò istwa medikal oswa istwa

Manyèl Modèl Medicaid Managed Care

sante konpòtman ou san apwobasyon w alekri. Sèl moun ki pral gen enfòmasyon klinik ou yo se pral MetroPlus, Founisè Swen Prensipal ou ak lòt founisè ki ba w swen epi reprezantan otorize w lan. Founisè Swen Prensipal ou oswa Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou, si w gen youn, pral toujou diskite avèk ou davans sou rekòmandasyon kay founisè sa yo. Anplwaye MetroPlus yo resevwa fòmasyon pou kenbe konfidansyalite manm yo nan fason estrik.

FASON POU ITILIZE MANYÈL SA A

Manyèl sa a pral ede w lè w rantre nan yon plan swen kontwole. Manyèl sa a pral di w fason nouvo plan swen sante w lan pral fonksyonnen ak kijan ou kapab tire tout avantaj ou kapab nan MetroPlus Health Plan. Manyèl sa a se gid ou pou sèvis sante ak byennèt yo. Li di w pa ki etap pou pase pou fè plan an fonksyonnen pou ou.

Premye paj yo pral di w kisa ou bezwen konnen **touswit**. Rè s manyèl la ka tann jiskaske ou bezwen li. Sèvi ak li kòm referans oswa tcheke yon ti moso ladan detanzantan.

Lè ou gen yon kesyon, tcheke nan Manyèl la oswa rele inite Sèvis Manm nou an. Rele estaf Swen Kontwole lan nan Depatman Sèvis Sosyal lokal ou an.

Si w ap viv nan konte **Bronx, Kings, New York, Richmond** oswa **Queens**, rele Liy Asistans New York Medicaid Choice la nan 1-800-505-5678.

ASISTANS SÈVIS MANM

Gen yon moun pou ede w nan Sèvis Manm:
Lendi rive Samdi 8AM - 8PM
rele nou gratis nan: 1-800-303-9626

Si w se yon malantandan (ou gen pwoblèm pou tande) epi ou ka jwenn yon machin TDD/TTY, tanpri rele nou gratis nan: **711**.

Si w gen yon pwoblèm vizyon epi ou ta renmen sèvi ak yon manyèl an Braille oswa yon manyèl anrejistre (sou tep odyo), rele Sèvis Manm.

Si w bezwen èd medikal apre lè biwo, nan wikenn oswa nan jou ferye, rele Sèvis Asistans MetroPlus nan Telefòn gratis 24 sou 24 nan **1-800-442-2560**.

Pou Kriz Sante Konpòtmantal rele Sèvis Asistans nan Telefòn gratis nou an nan 1-855-371-9228.

- Ou ka rele Sèvis Manm pou jwenn èd **nenpòt lè ou gen yon kesyon**. Ou ka rele nou pou chwazi oswa pou chanje Founisè Swen Prensipal ou an (*Primary Care Provider*, PCP pou pi kout), pou mande enfòmasyon sou avantaj ak sèvis yo, pou èd pou rekòmandasyon, pou ranplase yon kat ID ki pèdi, fè rapò yon nouvo tibebe ki fèt oswa mande enfòmasyon sou nenpòt chanjman ki ta ka gen efè sou benefis ou yo ak pa fanmi w.

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- Si w ansent oswa ou vin ansent, pitit ou a ap fè pati MetroPlus Health Plan jou li fèt la. Sa ap rive amwenske pitit fenk fèt ou a twouve l nan yon gwoup ki pa ka rantr nan swen kontwole. Ou dwe rele nou ak New York State of Health touswit si w vin ansent epi kite nou ede w chwazi yon doktè pou **tibebe** an anvan li fèt.
- Nou ofri **seyans gratis** pou eksplike plan sante nou an ak fason nou ka ede w pi byen. Se yon moman ideyal pou w poze kesyon ak pou rankontre lòt manm. Si w ta renmen vini nan yonn nan seyans yo, rele nou pou jwenn yon lè ak yon kote ki pi bon pou ou.
- **Si ou pa pale Anglè**, nou ka ede w. Nou vle ou konnen kijan pou sèvi ak plan swen sante w lan, kèlkanswa lang ou pale. Annik rele nou epi n ap jwenn yon fason pou pale ak ou nan pwòp lang pa w. Nou gen yon gwoup moun ki ka ede. Nou pral ede w jwenn yon PCP tou (Founisè Swen Prensipal) ki ka pale ak ou nan lang pa w.
- **Pou moun ki gen andikap:** Si w sèvi ak chèz woulant, oswa w avèg, osinon ou gen pwoblèm pou tande oswa pou konprann, rele nou si w bezwen èd anplis. Nou ka fè w konnen si biwo yon founisè prezizeman gen aksè pou chèz woulant oswa si li ekipe ak aparèy espesyal pou kominike. Epi tou, nou gen sèvis tankou:
 - Machin TTY (nimewo telefòn TTY nou an se 711)
 - Enfòmasyon ekri ak gwo lèt
 - Jesyon Dosye
 - Èd pou pran oswa pou jwenn randevou yo
 - Non ak adrès founisè ki espesyalize nan andikap ou an
 - **Si w ap resevwa swen adomisil kounye a**, nès ou oswa gad malad ou a gendwa pa konnen si ou te antre nan plan nou an. **Rele nou touswit** pou asire swen adomisil ou yo pa kanpe sanzatann.

KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN

Aprè ou fin enskri, n ap voye yon Lèt Byenveni pou ou. Kat ID manm MetroPlus ou an ta dwe rive nan lesplas 14 jou aprè dat enskripsyon w lan. Kat ou an gen sou li non ak nimewo telefòn PCP w lan (Founisè Swen Prensipal la). Li pral gen tou Nimewo Idantifikasyon Kliyan w (CIN, Client Identification Number). Si gen kèlkanswa bagay ki pa bon sou kat ID MetroPlus ou an, rele nou touswit. Kat ID w lan pa montre ou gen Medicaid oswa MetroPlus se yon plan sante espesyal.

Mache ak kat ID w sou ou toutan epi prezante li chak fwa w al pran swen. Si w bezwen swen anvan kat la vini, Lèt Byenveni w lan se prèw ou se yon manm. Ou dwe kenbe kat avantaj Medicaid ou. Ou pral bezwen kat la pou jwenn sèvis MetroPlus pa kouvri.

PATI I PREMYE BAGAY OU DWE KONNEN

KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)

- Pètèt ou gentan chwazi PCP ou deja (Founisè Swen Prensipal). Moun sa ka yon doktè oswa yon nès pratisyen. **Si ou pa te chwazi yon PCP pou wou ak fanmi w, ou dwe fè sa touswit.** Si ou pa chwazi yon doktè nan lespas 30 jou, nou pral chwazi youn pou ou.
- Chak manm fanmi an ka genyen yon PCP diferan, oswa ou ka chwazi yon PCP pou pran swen tout fanmi an. Yon pedyat ap swen timoun. Yon medsen fanmi ap trete tout fanmi an. Medsen entènis ap trete adilt. Sèvis Manm ka ede w chwazi yon PCP. Sèvis Kliyan (1-800-303-9626) ka verifye pou wè si w gen yon PCP deja oswa li ka ede w chwazi yon PCP.
 - Ou ka aksede a Anyè Founisè ou an sou entènèt nan www.metroplus.org. Anyè Founisè a site tout doktè, klinik, lopital, laboratwa, ak lòt moun ki travay avèk MetroPlus. Li site adrès, telefòn ak fòmasyon espesyal doktè yo. Anyè founisè a pral montre ki doktè ak founisè k ap pran nouvo pasyan. Nan moman w ap chwazi yon PCP, ou dwe rele biwo yo pou asire y ap pran nouvo pasyan. Ou ka mande yon kopi Anyè Founisè a tou pou Konte kote w ap viv la oswa pou Konte kote ou vle wè yon founisè sou sit wèb MetroPlus la www.metroplus.org oswa si w rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Ou ta dwe jwenn yon doktè:

- ke ou te wè anvansa,
 - ki konprann pwoblèm sante ou yo,
 - ki ap pran pasyan nouvo,
 - ki ka ba w sèvis nan lang pa ou, oswa
 - ki fasil pou w ale kote li.
- Fanm ka chwazi youn nan doktè OB/GYN nou yo tou ki pou jere swen sante fanm. Fanm pa bezwen yon rekòmandasyon PCP pou wè yon doktè OB/GYN. Yo ka fè tyekòp woutin (de fwa nan yon ane), swen swivi si sa nesèsè, ak swen nòmal pandan gwosès.
 - Nou gen kontra tou ak plizyè Sant Sante Kalifye sou Plan Federal (FQHC, Federally Qualified Health Centers). Tout FQHC yo bay swen primè ak swen espesyalize. Sèten kliyan vle pran swen yo nan FQHC yo paske sant yo gen yon istwa nan katye a pandan lontan. Petèt ou vle eseye yo paske li fasil pou w ale nan yo. Ou dwe konnen ou kapab chwazi. Ou ka chwazi youn nan founisè ki nan anyè nou an. Oubyen ou ka enskri ak yon doktè swen prensipal nan youn nan FQHC ki kolabore ak nou yo, ki site anba la. Jis Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou asistans.

Ou ka jwenn yon lis FQHC ki disponib yo nan Anyè Founisè nou an nan paj 11-13.

- Nan prèske tout ka yo, doktè ou yo se pral founisè MetroPlus Health Plan. Gen kat sikonstans kote ou ka toujou **wè yon lòt founisè ou te genyen anvan w antre nan MetroPlus Health Plan**. Nan ka sa yo, founisè w lan dwe dakò kolabore avèk MetroPlus. Ou ka kontinye wè doktè w lan si:
 - Ou gen plis pase 3 mwa ansent lè w antre nan MetroPlus epi w ap resevwa swen anvan akouchman. Nan ka sa, ou kapab kenbe doktè w lan jouk apre w fin akouche jis rive lè w ap pran swen apre akouchman.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlus la, ou gen yon maladi oswa yon eta ki menase lavi w kap vin pi grav ofiamezi. Nan ka sa, ou kapab mande konsève founisè w lan pou jiska 60 jou.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlus la, y ap trete w pou yon pwoblèm sante konpòtman. Nan ka sa, ou kapab mande pou w konsève founisè w lan pou tretman pou jiska 2 zan.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlus la, Medicaid nòmal te peye pou swen adomisil ou, epi ou bezwen kontinye resevwa swen sa pou omwen 120 jou. Nan ka sa, ou ka konsève menm ajans swen adomisil la, nès oswa gad malad ou an, ak menm kantite swen adomisil la, pou omwen 90 jou.
MetroPlus dwe fè w konnen nenpòt chanjman nan swen adomisil ou yo anvan chanjman yo aplike.
- Si w gen yon maladi kap dire lontan, tankou VIH/SIDA oswa lòt pwoblèm sante pandan yon bon bout tan, ou ka anmezi pou **chwazi yon espesyalis pou aji kòm PCP w**. Oumenm oswa founisè ou ka kontakte Sèvis Manm ak demann sa, ki pral egzaminen ak apwouve li sou yon baz ka pa ka.
 - Si ou bezwen fè sa, ou ka **chanje PCP w lan** nan 30 premye jou yo apre premye randevou w ak PCP w lan. Apre sa, ou ka chanje li yon fwa chak sis mwa san motif, oswa pi souvan si ou gen yon bon rezon. Ou ka chanje tou OB/GYN ou an oswa yon espesyalis kote PCP w lan te refere w.
 - **Si founisè w lan kite MetroPlus Health Plan**, n ap fè w konnen sa nan lespas 15 jou apre nou vin konn sa. Si ou vle, ou ka anmezi pou wè founisè sa si ou gen plis pase twa mwa ansent oswa si w ap resevwa tretman san rete pou yon pwoblèm. Si w ansent, ou ka kontinye wè doktè w pandan 60 jou ankò apre akouchman. Si w ap wè yon doktè regilyèman pou yon pwoblèm medikal pèmanan, ou ka kontinye tretman w ap fè nan moman an pou jiska 90 jou. Doktè w lan dwe dakò kolabore avèk Plan an pandan tan sa a. Si kenpòt nan kondisyon sa yo konsènen w, verifye avèk PCP w lan oswa rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

JESYON SWEN SANTE ADOMISIL

MetroPlus vle satisfè tout bezwen sante w yo. Si w gen plizyè pwoblèm sante, ou ka benefiye Jesyon swen Adomisil pou ede kowòdone tout sèvis sante w yo.

Yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ka:

1. Travay avèk PCP w lan ak lòt founisè pou kowòdone tout swen sante w yo;
2. Travay ansanm ak moun ou fè konfyans, pa egzanp manm fanmi w oswa zanmi, pou ede ou planifye ak jwenn swen;
3. Ede pou randevou ak PCP w lan ak lòt founisè; epi
4. Ede jere pwoblèm medikal pèmanan la tankou dyabèt, opresyon ak tansyon wo.

Kontakte Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou jwenn plis enfòmasyon sou Health Home

KIJAN POU JWENN SWEN SANTE NOMAL

- Swen sante nòmal vle di egzamen, tyekòp nòmal, piki oswa lòt tretman pou rete ansante, ba w konsèy lè w bezwen, epi rekòmande w nan lopital ak espesyalis lè w bezwen. Sa vle di oumenm ak PCP w la ap travay ansanm pou rete ansante oswa pou asire ou jwenn swen ou bezwen an.
- Lajounen kou lannwit, ou ka jwenn PCP ou nan telefòn. Asire ou rele PCP w lan kenpòt lè ou gen yon kesyon oubyen pwoblèm medikal. Si ou rele apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak ki kote oswa kijan yo ka rive jwenn ou. PCP w lan ap tounen rele w byen vit nan mezi ki posib. Sonje byen, PCP w lan konnen w epi li konnen kijan plan sante a mache.
- Swen w lan dwe **nesesè sou plan medikal**. Sèvis w ap resevwa yo dwe nesèsè:
 1. pou prevni, oswa pou fè dyagnostik ak korije sa ki ta ka lakòz plis soufrans, oswa
 2. pou jere yon danje pou lavi w, oswa
 3. pou fè fas ak yon pwoblèm ki ta ka lakòz maladi, oswa
 4. pou fè fas ak yon bagay ki ta ka mete limit nan aktivite nòmal ou yo.
- PCP w lan pral okipe pifò nan bezwen swen sante ou yo, men ou dwe gen yon randevou pou wè ak PCP la. Si jamè ou paka respekte yon randevou, rele PCP w pou fè l konnen sa.
- Sito ou chwazi yon PCP, rele pou pran yon premye randevou. Si ou kapab, prepare pou premye randevou w lan. PCP w lan pral bezwen konnen tout sa ou ka di li sou istwa medikal ou. Fè yon lis ki gen ladann istwa medikal ou, tout pwoblèm ou gen kounye a, nenpòt medikaman w ap pran, ak kesyon ou vle poze PCP w lan. Nan pifò ka, pwemye vizit ou ta dwe nan lespas twa mmwa apre ou fin antre nan plan an.
- **Si w bezwen swen anvan premye randevou a**, rele biwo PCP w lan pou eksplike pwoblèm ou an. L ap ba w yon randevou pi bonè pou pwoblèm lan. Ou dwe kenbe premye randevou w lan kanmenm pou pale sou istwa medikal ou ak pou poze kesyon.
- Sèvi ak lis annapre a kòm yon **gid randevou pou limit nou yo sou konbyen tan ou ka oblije tann apre ou fin mande yon randevou**:
 - egzamen fizik debaz ak òdinè pou adilt: nan lespas 12 semèn
 - swen ijàn: nan lespas 24 èdtan

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- vizit maladi ki pa ijan: nan lespas 3 jou
- swen òdinè, prevantif: nan lespas 4 semèn
- pwemye vizit anvan akouchman: nan lespas 3 semèn pandan 1^{mye} trimès (2 semèn pandan 2^{yèm} lan, 1 semèn pandan 3^{yèm} lan)
- vizit ak tibebe a: nan lespas 2 semenn apre w kite lopital la
- pwemye vizit planin familyal: nan lespas 2 semèn
- vizit swivi apre vizit ER sante mantal/konsomasyon sibstans oswa pasyan entèn: 5 jou
- vizit pou sante mantal ki pa ijan oswa pou konsomasyon dwòg: 2 semèn.

FASON POU JWENN SWEN ESPESYALIS AK REFERANS

- Si w bezwen swen PCP w lan paka bay, l ap REFERE w bay yon espesyalis ki ka bay swen yo. Si PCP w lan refere w bay yon lòt doktè, n ap peye pou swen ou yo. Pifò nan espesyalis sa yo se founisè MetroPlus yo ye. Pale ak PCP w lan pou asire ou konnen kijan referans fonksyonnen.
- Si w panse espesyalis la pa satisfè bezwen ou yo, pale ak PCP w lan. PCP w lan ka ede w si ou bezwen wè yon lòt espesyalis.
- Gen kèk tretman ak sèvis PCP w lan dwe mande MetroPlus apwouve *anvan* pou w anmezi jwenn yo. PCP w lan pral kapab di w kisa yo ye.
- Si w gen pwoblèm pou jwenn yon referans ou panse w bezwen, kontakte Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.
- Si nou pa gen yon espesyalis nan rezo founisè nou yo ki ka ba w swen ou bezwen yo, nou pral fè ou jwenn swen ou bezwen yo nan men yon espesyalis andeyò plan nou an. Se sa yo rele yon **referans andeyò-rezo**. PCP w lan oswa founisè w nan plan an dwe mande MetroPlus apwobasyon *anvan* pou w anmezi jwenn yon referans andeyò-rezo. Si PCP w lan oswa founisè w nan plan an refere w ba yon founisè ki pa nan rezo nou an, ou pa responsab ankenn nan depans yo aleksepsyon kenpòt kopeman jan li dekri nan manyèl sa a.
- Pou jwenn referans lan, doktè w dwe ban nou kèk enfòmasyon. Onfwa nou jwenn tout enfòmasyon sa yo, nou pral deside nan lespas 1-3 jou ouvrab si ou ka wè espesyalis andeyò-rezo a. Men, pou pran desizyon an, nou pa pral janm pran pi lontan pase 14 jou soti nan dat nou te resevwa demann ou an. Oumenm oswa doktè w ka mande yon revizyon rapid si doktè w santi yon reta pral lakòz domaj grav pou sante ou. Nan ka sa a, nou pral deside epi ba w yon repons nan lespas 1-3 jou ouvrab. Pou jwenn plis enfòmasyon sou sitiyasyon demann ou an, tanpri rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.
 - Pafwa nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò-rezo paske nou gen yon founisè nan MetroPlus ki ka trete w. Si ou panse founisè plan nou an pa gen yon bon fòmasyon oswa eksperyans pou trete w, ou ka mande nou verifye si referans andeyò-rezo w lan nesèsè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon Apèl-Plan. Gade nan Paj 30 pou jwenn kijan.

- Pafwa, nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò-rezo pou yon tretman presi paske ou te mande swen ki pa trè diferan ak sa ou ka jwenn nan men founisè MetroPlus. Ou ka mande nou verifye si referans andeyò-rezo w lan pou tretman ou vle a nesèsè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon Apèl-Plan. Gade nan Paj 30 pou jwenn kijan.
- Si w bezwen wè yon espesyalis pou swen toutan, PCP w lan gendwa anmezi refere w pou yon kantite vizit oswa yon kantite tan byen presi (yon **referans pèmanan**). Si w gen yon referans pèmanan, ou pap bezwen yon nouvo referans chak fwa ou bezwen swen.
- *Si ou gen yon maladi sou yon bon bout tan oswa yon maladi ki rann ou enfim kap vin pi mal,* PCP w lan gendwa anmezi fè aranjman pou:
 - espesyalis ou an aji kòm PCP ou; oswa
 - yon referans nan yon sant swen ki spesyalize nan tretman maladi w lan.
 Ou kapab rele Sèvis Kliyan pou jwenn èd pou reyisi gen aksè nan yon sant swen espesyalize.

RESEVVWA SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN SAN YON REFERANS

Swen Sante pou Fanm

Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w lan pou wè youn nan founisè nou yo si:

- ou ansent,
- ou bezwen sèvis OB/GYN,
- ou bezwen sèvis planin familyal,
- ou vle wè yon fanmsaj,
- ou bezwen fè yon egzamen tete oswa basen.

Planin Familyal

- Ou ka jwenn sèvis planin familyal annapre la yo: konsèy sou kontwòl nesans, preskripsyon kontwòl nesans, kapòt pou gason ak pou fanm, tès gwosès, sterilizasyon oswa yon avòtman. Pandan vizit ou pou bagay sa yo, ou ka jwenn tès tou pou enfeksyon seksyèlman transmisib, yon egzamen pou kansè nan tete oswa yon egzamen basen.
- Ou *pa bezwen yon referans* nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo. Anfèt, ou ka chwazi kikote pou w pran sèvis sa yo. Ou kapab *sèvi ak kat ID MetroPlus ou an* pou wè yonn nan founisè planin familyal nou yo. Tcheke nan Anyè Founisè plan an oswa rele Sèvis Manm pou resevwa èd pou jwenn yon founisè.
- Oswa, ou ka *sèvi ak kat Medicaid ou an* si ou vle ale kay yon doktè oswa nan yon klinik ki andeyò plan nou an. Mande PCP w lan oswa Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou yon lis kote ou ka ale pou jwenn sèvis sa yo. Ou ka rele tou Sèvis Asistans nan Telefòn Growing Up Healthy (Grandi Ansante) Eta New York la (1-800-522-5006) pou jwenn non founisè planin

familyal ki toupre ou.

Depistaj VIH ak STI

Tout moun dwe konnen si yo enfekte ak VIH. Depistaj VIH ak enfeksyon seksyèlman transmisib yo fè pati swen sante nòmal ou.

- Ou ka jwenn yon tès pou VIH oswa STI kenpòt lè ou fè yon vizit nan kabinè oswa klinik.
- Ou ka jwenn yon tès pou VIH oswa STI kenpòt lè w pran sèvis planin familyal. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w (Founisè Swen Prensipal). Annik pran yon randevou avèk nenpòt founisè planin familyal. Si ou vle yon tès pou VIH oswa STI, men *se pa kòm yon pati nan youn sèvis planin familyal*, PCP w lan ka fè li oswa li ka fè aranjman pou w jwenn li.
- Osinon, si w ta pito pa wè youn nan founisè MetroPlus nou yo, ou ka sèvi ak kat Medicaid ou an pou wè yon founisè planin familyal andeyò MetroPlus Health Plan. Pou ede w jwenn swa yon founisè Plan an oswa yon founisè Medicaid pou sèvis planin familyal, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.
- Tout moun dwe pale ak doktè yo konsènan fè yon tès pou VIH. Pou fè tès VIH gratis oswa tès kote non ou pa bay, rele 1-800-541-AIDS (Anglè) oswa 1-800-233-SIDA (Panyòl).

Gen nan tès yo ki "tès rapid" epi rezilta yo pare pandan w ap tann. Founisè ki ba ou tès la pral eksplike rezilta yo, epi fè aranjman pou w swiv pou swen si sa nesèsè. Ou pral aprann tou kijan pou w pwoteje patnè ou. Si tès ou an negatif, nou ka ede w aprann pou sa pa chanje.

Swen Je

Avantaj ki kouvri yo se sèvis ki nesèsè kay yon òftalmològ, optometris ak yon distribitè oftalmik, epitou se yon egzamen je ak yon linèt, si sa nesèsè. Anjeneral, ou ka jwenn sa yo yon fwa chak dezan, oswa pi souvan si sa nesèsè sou plan medikal. Manm ki gen dyagnostik dyabèt ka refere pwòp tèt yo pou yon egzamen dilate zye (retin) yon fwa nan kenpòt peryòd 12 mwa. Annik chwazi youn nan founisè ki kolabore ak nou yo.

Anjeneral, yo founi chak dezan nouvo linèt, avèk monti ke Medicaid apwouve. Yo ka kòmande nouvo lantiy pi souvan, si, pa egzanp, vizyon w chanje plis pase yon demi diyoptri. Si ou kraze linèt ou, ou ka fè repare l. Linèt ki pèdi oswa linèt kraze ki paka repare, y ap ranplase yo ak menm preskripsyon an ak menm estil monti. Si ou bezwen wè yon espesyalis je pou swen yon maladi je oswa defòmasyon, PCP w pral refere ou.

Sante Konpòtman – (Sante Mantal ak Konsomasyon Dwòg)

Nou vle ede ou jwenn sèvis ou gendwa bezwen pou sante mantal ak pou pwoblèm konsomasyon dwòg. Si nenpòt lè ou panse ou bezwen èd pou sante mantal oswa konsomasyon dwòg, ou ka wè nenpòt founisè sante konpòtman ki asepte Medicaid pou wè ki sèvis ou ka gen bezwen. Sa

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

konsènen sèvis tankou klinik ak sèvis dezentoksikasyon. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w.

Sispann Fimen

Ou ka jwenn medikaman, materyèl ak konsèy si ou vle èd pou kite fimen. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo.

Depistaj Depresyon Kay Manman

Si w ansent epi ou panse ou bezwen èd pou depresyon, ou ka jwenn yon depistaj pou wè ki sèvis ou gendwa bezwen. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w. Ou ka jwenn yon depistaj pou depresyon pandan gwosès ak pou jiska yon ane apre akouchman.

Sèvis Rediksyon Nwizans

Si ou bezwen èd pou pwoblèm itilizasyon sibstans, Sèvis Rediksyon Nwizans ka ofri yon apwòch konplè ki akse sou moun ki malad la pou sante ou ak byennèt. MetroPlus kouvri sèvis ki ka ede redwi itilizasyon sibstans ak lòt enkonvenyans ki gen rapò ak li. Sèvis sa yo gen ladan:

- Yon plan swen devlope pa yon moun ki gen eksperyans nan travay ak itilizatè sibstans.
- Konsèy Endividyèl ki bay sipò ki ede ou reyalize objektif ou yo.
- Konsèy an gwoup konsèy nan yon espas sekirize pou pale ak lòt moun sou pwoblèm ki afekte sante ak byennèt ou.
- Konsèy pou ede ou ak pran medikaman yo preskri ou ak kontinye tretman.
- Gwoup Sipò pou ede ou pi byen konprann itilizasyon sibstans ak idantifye teknik pou fè fas ak konpetans ki pral travay pou ou.

Pou aprann plis sou sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 (TTY: 711).

Ijans

Ou toujou kouvri pou ijans.

Yon ijans vle di yon pwoblèm medikal oswa pwoblèm konpòtman:

- ki vini toudenkou, epi
- ki gen doulè oswa lòt sentòm.

Yon ijans ta fè yon moun ki gen yon konesans mwayèn nan sante vin pè yon moun pral souffri domaj grav nan pati nan kò l oswa nan fonksyon kò l oubyen defigire nan fason grav si li pa jwenn swen touswit.

Men kèk egzanp sou ijans:

- yon kriz kadyak oswa doulè grav nan pwatrin
- emoraji ki pa vle sispann oswa yon move boule
- zo kase

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- pwoblèm pou respire, gwo tranbleman oswa pèt konesans
- lè w santi ou ka fè tèt ou mal oswa fè lòt moun mal
- si w ansent epi ou gen siy tankou doulè, senyen, lafyèv, oswa vomisman
- ovèdòz medikaman

Men kèk egzanp **ki pa ijans**: rim, malgòj, boulvèsman lestomak, ti koupe ak vyann mètri, oswa misk foule.

Epitou, sa ki pa ijans yo gendwa pwoblèm fanmi, kraze renmen, oswa vle pran alkòl oswa lòt dwòg. Ou gendwa santi sa yo tankou se ijans, men yo pa reprezante yon rezon pou ale nan sèvis dijans.

Si w gen yon ijans, men kisa pou w fè:

Si ou kwè ou gen yon **ijans**, rele 911 oswa ale nan sal dijans lan. Ou pa bezwen apwobasyon plan w oswa PCP w anvan w pran swen dijans, epi ou pa oblije itilize lopital nou yo oswa doktè nou yo.

1. Si ou pa fin sèten, rele PCP w lan oswa MetroPlus.

Di moun ou pale ak li a kisa ki rive. PCP w lan oswa reprezantan Sèvis Manm lan pral:

- di w kisa pou w fè lakay ou,
 - di pou w vini nan biwo PCP a, oswa
 - di pou w ale nan sal dijans ki pi pre w lan.
- Si ou **andeyò zòn nan** lè ou gen yon ijans:
- Ale nan sal dijans ki pi pre w lan.

Sonje

Ou pa bezwen apwobasyon alavans pou sèvis ijans. Sèvi ak sal dijans sèlman si ou gen yon Ijans.

Ou PA dwe itilize Sal Dijans la pou pwoblèm tankou grip, malgòj, oswa enfeksyon nan zòrèy.

Si w gen kesyon, rele PCP w lan oswa MetroPlus nan 1-800-303-9626.

Swen Ijan

Ou ka gen yon blesi oswa yon maladi ki pa yon ijans men ou bezwen swen touswit kanmenm.

- Sa ka yon timoun ak zòrèy fè mal ki leve nan mitan lannwit eki pa sispann kriye.

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- Sa kapab grip oswa si ou bezwen koud.
- Li ka yon cheviy foule, oswa yon move ti moso bwa ou pa ka retire.

Ou ka jwenn yon randevou pou yon vizit swen ijan nan menm jou a oswa nan landemen. Si ou lakay ou oswa ou nan deplasman, rele PCP w lan nenpòt lè, lajounen kou lannwit. Si ou paka rive jwenn PCP w lan, rele nou nan 1-800-303-9626. Di moun ki reponn ou an kisa ki rive. Yo pral di w kisa pou w fè.

Swen Deyò peyi Etazini

Si w vwayaje deyò peyi Etazini, ou ka jwenn swen ijan ak swen dijans sèlman nan Distri Columbia, Pòtoriko, Zil Vyèj, Guam, Northern Mariana Islands ak American Samoa. Si w bezwen swen medikal pandan ou nan nenpòt lòt peyi (ankontan Kanada ak Meksik), w ap gen pou peye pou li.

NOU VLE PWOTEJE SANTE W

Anplis tyekòp regilye yo ak vaksen oumenm ak fanmi w bezwen, men kèk lòt fason pou rete ansante:

- Fòmasyon pou oumenm ak fanmi w
- Seyans fòmasyon pou kite fimèn
- Swen ak nitrisyon anvan akouchman
- Sipò pou Chagren/Dèy
- Bay tete ak swen tibebe
- Jesyon strès
- Jere pwa
- Kontwòl kolestewòl
- Konsèy sou dyabèt ak fòmasyon pou jere l poukont ou
- Konsèy sou opresyon ak fòmasyon pou jere l poukont ou
- Tès pou Enfeksyon Seksyèlman Transmisib (STI) ak Fason pou Pwoteje Tèt ou kont STI
- Sèvis Vyolans Domestik

Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 oswa ale sou sit entènèt nou an nan www.metroplus.org pou jwenn plis enfòmasyon ak pou jwenn yon lis klas ki pral fèt tou pwochèman.

PATI II AVANTAJ OU YO AK PWOSEDI PLAN AN

Rès manyèl sa a se pou enfòmasyon ou lè ou bezwen sa. Li bay lis sèvis ki kouvri ak sa ki pa kouvri yo. Si ou gen yon plent, manyèl la di w kisa w dwe fè. Manyèl la gen lòt enfòmasyon ou ka jwenn ki itil. Kenbe manyèl sa a sou la men pou lè ou bezwen li.

AVANTAJ YO

Plan Medicaid kontwole bay yon kantite sèvis ou jwenn anplis de sèvis yo ou jwenn ak Medicaid nòmal. MetroPlus ap bay pifò sèvis ou pral bezwen yo oswa fè aranjman pou w jwenn yo. Men, ou ka jwenn kèk sèvis, san w pa pase pa PCP w lan. Sèvis sa yo gen ladan swen dijans; planin famiyal/tès VIH ak sipò sikolojik; ak sèvis referans pwòp tèt ou byen espesifik, ankontan sa yo ou ka jwenn andedan MetroPlus ak kèk ou ka chwazi pran nan men nenpòt founisè Medicaid pou sèvis la. Tanpri rele depatman Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-303-9626. Si w gen nenpòt kesyon oswa si w bezwen asistans pou nenpòt nan sèvis yo ki anba la a

SEVIS KI KOUVRI NAN MetroPlus Health Plan

Ou dwe jwenn sèvis sa yo nan men founisè ki nan MetroPlus Health Plan. Tout sèvis yo dwe nesèsè sou plan medikal oswa klinik, epi se PCP w lan (founisè swen prensipal) ki ba w yo oswa refere w pou yo. Tanpri rele depatman Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-303-9626. Si w gen nenpòt kesyon oswa si w bezwen asistans pou nenpòt nan sèvis yo ki anba la a

Swen Medikal Regilye

- vizit nan kabinè PCP w
- referans kay espesyalis
- egzamen je/zòrèy

Swen Prevansyon

- swen tibebe
- swen timoun
- tyekòp nòmal
- piki pou timoun depi lè yo fèt ak lè yo nan anfans yo
- rive jwenn sèvis Depistaj Bonè ak Tanzantan, Dyagnostik ak Tretman (EPSDT) pou manm depi lè yo fèt rive laj 21 lane
- konsèy pou kite fimèn.
- jwenn zegwi ak sereng gratis
- konsèy pou kite fimèn
- Edikasyon sou VIH ak pou diminye risk pou pran li

Swen Manman

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

TTY 711

- swen pou gwosès
- sèvis doktè/fanmsaj ak lopital
- swen gadri pou tibebe
- depistaj pou depresyon pandan gwosès ak jiska yon ane apre akouchman

Swen Sante Adomisil

1. Yo dwe nesesè sou plan medikal, epi se MetroPlus ki dwe fè aranjman pou yo
 - yon vizit sante adomisil apre akouchman ki nesesè sou plan medikal, vizit anplis si yo nesesè sou plan medikal pou fanm ki gen anpil risk yo
 - pou pi piti 2 vizit pou tibebe ki pi ekspoze yo (bebe fenk fèt)
 - lòt vizit swen sante adomisil lè yo nesesè epi jan PCP w/espesyalis bay lòd pou yo.

Swen Pèsonèl/Gad Malad Adomisil/ Sèvis Asistans Pèsonèl Kliyan ap Jere (CDPAS)

1. Yo dwe nesesè sou plan medikal, epi se MetroPlus ki dwe fè aranjman pou yo
 - Swen Pèsonèl/Gad Malad Adomisil - Èd pou benyen, abiye ak manje, ak pou prepare manje ak fè antretyen kay.
 - CDPAS – Èd pou benyen, abiye ak manje, ak pou prepare manje ak fè antretyen kay, plis èd swayan ak swen enfimye adomisil. Se yon èd ou chwazi e dirije oumenm ki bay sa yo.
 - Si ou vle plis enfòmasyon, kontakte MetroPlus nan 1-800-303-9626

Sistèm Repons Kadijans Pèsonèl (PERS, Personal Emergency Response System)

1. Se yon bagay ou gen sou w ou sizoka ou gen yon ijans.
2. Pou kalifye epi pou w jwenn sèvis sa a, ou dwe ap resevwa sèvis swen pèsonèl/gad malad adomisil oswa CDPAS.

Sèvis Swen Sante Lajounen pou Moun Aje

- Se Founisè Swen Prensipal ou an (PCP) ki dwe rekòmande yo.
- Ofri edikasyon sou sante, nitrisyon, swen enfimye ak sosyal, èd pou aktivite lavi chak jou, terapi reyadaptasyon, sèvis famasi, plis referans pou swen dan ak lòt swen espesyalis.

Sèvis Swen Sante Lajounen pou Moun ki gen SIDA

- Se Founisè Swen Prensipal ou an (PCP) ki dwe rekòmande yo.

- Bay swen medikal ak enfimye jeneral, sèvis sipò pou konsomasyon dwòg, sèvis sipò pou sante mantal, sèvis nitrisyon, plis aktivite sosyalizasyon, rekreyasyon ak pwomosyon byennèt/sante.

Tretman pou Tibèkiloz

- Sa se pou ede w pran medikaman w pou TB ak pou swen swivi.

Swen nan Lospis

- Lospis ede pasyan yo ak fanmi yo pou bezwen espesyal yo vin genyen pandan dènye stad yo nan maladi ak apre lanmò.
1. Yo dwe nesè sou plan medikal, epi se MetroPlus ki dwe fè aranjman pou yo.
 2. Ofri sèvis sipò ak kèk sèvis medikal pou pasyan ki malad epi ki sipoze viv yon ane oswa mwens.
 3. Ou ka jwenn sèvis sa yo lakay ou oswa nan yon lopital oubyen mezon retrèt.

Timoun ki poko gen 21 lane kap resevwa sèvis loispis ka resevwa tou sèvis swen ki nesè sou plan medikal ak swen pou bay soulajman.

Si ou gen nenpòt kesyon konsènan avantaj sa a, ou kapab rele Depatman Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Swen Dan

MetroPlus Health Plan kwè li enpòtan pou swen sante w anjeneral pou founi w bon swen pou dan. Nou ofri swen dan grasa yon kontra avèk HealthPlex, yon ekspè nan bay sèvis dan kalite siperyè; oswa Nou ofri swen dan grasa yon kontra avèk dantis endividyèl ki se ekspè nan bay sèvis dantè kalite siperyè. Sèvis ki kouvri yo gen ladan sèvis dantè nòmal ak òdinè tankou tyekòp dan pou fè prevansyon, netwayaj, radyografi, plonbaj ak lòt sèvis pou tyeke nenpòt chanjman oswa anomali ki ka mande pou w gen tretman ak/oswa swen swivi. *Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w pou w wè yon dantis.*

Kijan ou ka jwenn Sèvis Dantè:

Ou dwe chwazi yon dantis swen prensipal. MetroPlus sèvi ak HealthPlex pou bay sèvis dantè. HealthPlex gen dantis ki kolabore ak li ki espesyalize nan swen jeneral nan dan, swen nan dan pedyatrik, operasyon nan bouch ak maladi nan jansiv. Rele HealthPlex nan 1-888-468-2189 pou chwazi yon dantis swen prensipal. Ou ka jwenn sou entènèt yon lis dantis kap kolabore yo nan www.metroplus.org oswa ou ka rele Sèvis Manm MetroPlus nan 1-800-303-9626 pou mande. Si ou pa chwazi yon dantis, yo pral chwazi yonn pou ou. Ou ka toujou chanje dantis ou an. Rele dantis ou gen kounye a pou mande si li patisipe nan HealthPlex.

- Si ou bezwen jwenn yon dantis oswa chanje dantis ou, tanpri rele HealthPlex nan 1-888-468-2189 oswa tanpri, rele MetroPlus nan 1-800-303-9626. Repezantan Sèvis Manm yo la pou ede w. Anpil nan yo pale lang ou oswa yo gen kontra avèk Sèvis Lang nan Telefòn.
- Montre kat ID Manm ou pou jwenn aksè nan benefis dantè. Ou pa pral resevwa yon kat ID dantè apa. Lè w ale kay dantis ou, ou ta dwe prezante kat ID w nan plan an.

Ou ka ale san referans tou nan yon klinik dantè ke yon sant dantè akademik dirije.

Plan dwe swa liste sant dantè akademik nan yon distans (30) trant km radius swa mete nimewo toll Sèvis Manm gratis pou manm yo ka rele.

Swen Otodontik

MetroPlus pral kouvri aparèy dantè pou timoun jiska laj 21 lane ki gen yon pwoblèm ak dan yo tankou: pa ka kraze manje akòz dan mal aliye, fant nan palèt, bouch fann.

Swen Je

- sèvis yon oftalmològ, founisè gout pou je ak optometris, ak kouvèti pou vè kontak, lantiy an polikabonat, je atifisyèl, ak/oswa ranplasman linèt ki pèdi oswa kraze, san bliye reparasyon, lè sa nesèsè sou plan medikal. Je atifisyèl yo kouvri si se yon founisè plan an ki mande yo
- egzamen je, dòdinè chak dezan, sòf si yo nesèsè pi souvan sou plan medikal
- linèt, (nouvo monti Medicaid apwouve chak dezan, oswa pi souvan si yo nesèsè sou plan medikal)
- egzamen pou vizyon ki fèb ak èd pou wè dapre òdonans doktè w
- referans kay espesyalis pou maladi oswa defòmasyon nan je

Famasi

- Medikaman sou preskripsyon
- Medikaman yo vann san preskripsyon
- Ensilin ak founiti pou dyabèt
- Ajan pou kite fimèn, ankontan pwodui OTC yo
- Batri pou aparèy pou zòrèy
- Fòmil anteral
- Kontrasepsyon Dijans (6 pou chak ane kalandriye)
- Founiti medikal ak chirijikal

Yon kopeman famasi ka obligatwa pou sèten moun, pou kèk medikaman ak atik famasi. Pa gen kopeman pou manm oswa sèvis annapre la yo:

- Kliyan ki poko rive nan 21 ane
- Kliyan ki ansent Kliyan ki ansent egzante pandan gwosès la ak pandan de mwa apre mwa gwosès la fini an.

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- Kliyan nan yon Pwogram Egzansyon OMH oswa OPWDD pou Sèvis nan Kay ak nan Kominote (HCBS, Home and Community Based Services).
- Kliyan nan yon Pwogram Egzansyon DOH HCBS pou Moun ki gen Twomatis Serebral (TBI, Traumatic Brain Injury).
- Medikaman ak materyèl Planin Familyal, pa egzanp grenn pou pa tonbe gwosès ak kapòt pou fanm oubyen pou gason.
- Kopeman jenerik (Si Plan an renonse ak kopeman)
- Medikaman pou trete maladi mantal (sikotwòp) ak tibèkiloz

Atik nan Preskripsyon	Montan Kopeman	Detay sou Kopeman
Medikaman ki gen mak komèsyal sou preskripsyon	\$3.00/\$1.00	1 frè kopeman pou chak nouvo preskripsyon ak chak renouvèlman medikaman
Medikaman sou preskripsyon jenerik	\$1.00	
Medikaman yo vann san preskripsyon, pa egzanp pou kite fimèn ak dyabèt	\$0.50	

- Genyen yon kopeman pou chak nouvo preskripsyon *ak* chak renouvèlman medikaman.
- Si ou gen yon kopeman, ou responsab pou yon maksimòm \$200 chak ane kalandriye.
- Si ou transfere nan yon nouvo plan pandan ane kalandriye a, kenbe resi ou yo kòm prèv kopeman ou yo oswa ou ka mande prèv kopeman ou te peye yo nan men famasi w lan. W ap gen pou bay nouvo plan w lan yon kopi.
- Sèten medikaman ka mande pou doktè w jwenn otorizasyon alavans anvan li ekri preskripsyon w lan. Doktè w ka kolabore ak MetroPlus pou asire ou jwenn medikaman ou bezwen yo. Aprann plis bagay sou otorizasyon alavans pita nan manyèl sa a.
- Ou gen yon chwa konsènan kote ou egzekite preskripsyon ou yo. Ou ka ale nan nenpòt famasi ki patisipe nan plan nou an oswa ou ka sèvi ak yon famasi kòmman pa lapòs pou egzekite preskripsyon w yo. Pou jwenn plis enfòmasyon sou chwa ou genyen yo, tanpri kontakte Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Swen Lopital

- swen pasyan ki entène
- swen pou pasyan ekstèn
- laboratwa, radyografi, lòt tès

Swen Dijans

- Sèvis swen dijans yo se pwosedi, tretman oswa sèvis ki nesèsè pou evalye oswa estabilize yon ijans.
- Apre ou te resevwa swen dijans, ou ka bezwen lòt swen pou asire ou rete nan yon eta ki estab. Toudepan bezwen ou yo, yo ka trete w nan sal dijans la, nan yon chanm lopital pasyan entèn, oswa nan yon lòt anviwònman. Se sa yo rele **Sèvis Apre Estabilizasyon**.
- Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dijans yo, gade nan paj 10.

Swen Espesyalis

Gen ladan sèvis lòt pratisyen, ki gen ladan

- terapè fizik - limite a 40 vizit pou chak ane
- terapè okipasyonèl ak langaj-limite a 20 vizit chak ane
- odyolojis
- fanmsaj
- reyadaptasyon kadyak
- Podyatris

Limit pou terapè fizik, okipasyonèl ak lapawòl pa aplike si ou poko gen laj 21 lane, ou te detèmine pou enfimite devlopman nan Biwo pou Moun ki gen andikap devlopman, oswa si ou gen yon aksidan nan sèvo twomatik.

Pou aprann plis sou sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Swen nan Etablisman Swen Sante Rezidansyèl (Mezon Swen Enfimye)

- gen ladan sejou akoutèm, oswa reyadaptasyon, ak swen alontèm;
- yon doktè dwe bay òdonans lan epi MetroPlus dwe bay otorizasyon;
- sèvis mezon swen enfimye ki kouvri yo gen ladan sipèvizyon medikal, swen enfimye 24 èdtan, asistans pou aktivite lavi chak jou, terapè fizik, terapè okipasyonèl, ak patoloji lapawòl-langaj.

Si w bezwen plasman alontèm nan yon mezon retrèt, depatman sèvis sosyal nan zòn ou dwe detèmine si ou ranpli sèten kondisyon Medicaid konsènan revni. MetroPlus ak mezon swen enfimye a ka ede w aplike.

Ou dwe jwenn swen nan yon mezon swen enfimye ki nan rezo founisè MetroPlus. Si w chwazi yon mezon swen andeyò rezo founisè MetroPlus la, ou ka oblije transfere nan yon lòt plan. Rele New York Medicaid Choice nan 1-800-505-5678 pou jwenn èd nan kesyon sou founisè mezon retrèt ak rezo plan yo.

Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou resevwa èd pou jwenn yon mezon retrèt ki nan rezo nou an.

SWEN SANTE KONPÒTMANTAL

Swen sante konpòtmantal yo gen ladan sèvis tretman ak reyadaptasyon pou sante mantal ak itilizasyon sibstans (alkòl ak dwòg). Tout manm nou yo gen aksè nan sèvis pou ede yo nan sante emosyonèl, oswa pou ede yo avèk alkòl oswa lòt pwoblèm itilizasyon sibstans. Sèvis sa yo gen ladan:

Swen Sante Mantal

- Tretman Entansif Reyadaptasyon Sikyatrik
- Tretman lajounen
- Tretman kontini lajounen nan klinik
- Tretman sante mantal pasyan entèn ak ekstèn
- Swen lopital pasyèl
- Sèvis reyadaptasyon si w nan yon kay kominotè oswa nan tretman sou baz fanmi
- Tretman kontini lajounen
- Sèvis pèsonalize ki akse sou gerizon
- Sèvis Tretman Entansif nan Kominote
- Sipò sikolojik endividyèl ak an gwoup
- Sèvis entèvansyon nan kriz

Sèvis pou Pwoblèm Itilizasyon Sibstans

- Tretman kòm pasyan ki entène ak kòm pasyan ekstèn pou pwoblèm itilizasyon sibstans (alkòl ak dwòg)
- Sèvis dezentoksikasyon pasyan entène
- Opyoyid, ankontan tretman Antretyen Metadòn
- Tretman nan Rezidans pou Pwoblèm Itilizasyon Sibstans
- Sèvis Dezentoksikasyon sèvis tretman pwoblèm alkòl ak dwòg kay pasyan ekstèn

Lòt Sèvis ki Kouvri

- Ekipman Medikal Dirab (DME) / Aparèy pou Tande / Pwotèz / Semèl koreksyon
- Sèvis Tribinal Òdone
- Jesyon Dosye
- Ed pou jwenn sèvis sipò sosyal
- FQHC
- Planin Familyal
- Sèvis nan men yon Podològ

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan MetroPlus OSWA Avèk Kat Medicaid Ou

Pou kèk sèvis, ou ka chwazi ki kote pou jwenn swen ou yo. Ou ka sèvi avèk kat manm MetroPlus ou an pou jwenn sèvis sa yo. Ou ka ale tou kay founisè k ap aksepte pran kat Avantaj Medicaid ou an. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo. Si w gen kesyon rele nou nan 1-800-303-9626.

Planin Familyal

Ou ka ale kay kenpòt doktè oswa nan kenpòt klinik ki aksepte Medicaid epi ki ofri sèvis planin familyal. Epi ou ka ale kay youn nan founisè planin familyal nou yo. Kèkilanswa, ou pa bezwen yon referans nan men PCP w lan.

Ou ka jwenn medikaman pou kontwòl nesans, aparèy pou kontwòl nesans (Aparèy anndan matris ak dyafragm) ki disponib ak yon preskripsyon, plis kontrasepsyon dijans, sterilizasyon, tès gwosès, swen anvan akouchman, ak sèvis avòtman. Ou kapab wè yon founisè planin familyal tou pou tès ak tretman pou VIH ak enfeksyon seksyèlman transmisib (STI) ak konsèy ki gen rapò ak rezilta tès ou yo. Depistaj pou kansè ak lòt pwoblèm ki gen rapò ak kansè enkli tou nan vizit planin familyal yo.

Depistaj VIH ak STI

Ou ka jwenn sèvis sa a kenpòt lè nan men PCP w oswa doktè MetroPlus. Lè ou resevwa sèvis sa nan kad yon vizit planin familyal, ou ka ale kay nenpòt doktè oswa nan nenpòt klinik ki aksepte Medicaid epi ki ofri sèvis planin familyal. Ou pa bezwen yon referans lè ou pran sèvis sa a kòm yon pati nan yon vizit planin familyal.

Tout moun dwe pale ak doktè yo konsènan fè yon tès pou VIH. Pou jwenn aksè nan tès VIH gratis oswa pou tès VIH gratis oswa pou fè tès nan kote non ou pa bay, rele 1-800-541-AIDS (Anglè) oswa 1-800-233-SIDA (Panyòl).

Dyagnostik ak Tretman TB

Ou ka chwazi ale swa kay PCP w swa nan ajans sante piblik konte a pou dyagnostik ak/oswa tretman. Ou pa bezwen yon referans pou w ale nan ajans sante piblik konte a.

Avantaj Lè W Sèvi Avèk KAT MEDICAID Ou Sèlman

Gen kèk sèvis MetroPlus pa bay. Ou ka sèvi avèk kat Avantaj Medicaid ou pou pran sèvis sa yo nan men nenpòt founisè ki aksepte Medicaid.

Transpò

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

TTY 711

Medicaid nòmral ap kouvri transpò medikal Ijan ak/oswa sa ki pa ijan. Pou jwenn transpò ki pa ijans, oumenm oswa founisè ou dwe rele Medical Answering Services (MAS) nan 1-844-666-6270. Si sa posib, oumenm oswa founisè w dwe rele LogistiCare **omwen 3 jou anvan randevou medikal** ou an epi bay nimewo idantifikasyon Medicaid ou (pa egzanp AB12345C), dat ak lè randevou a, adrès kote ou prale, ak doktè w ap wè a. Transpò medikal ki pa ijans gen ladan: machin pèsònèl, bis, taksi, ambulette ak transpò piblik.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou w gen aksè ak sèvis transpòtasyon, rele 1-844-666-6270 oswa vizite sit entènèt yo a nan www.medanswering.com

Si ou gen yon ijans epi ou bezwen yon anbilans, ou dwe rele 911.

Andikap nan Devlopman

- Terapi alontèm
- Tretman lajounen
- Sèvis lojman
- Pwogram Kowòdinasyon Sèvis Medicaid (MSC, Medicaid Service Coordination)
- Sèvis ou resevwa dapre Pwogram Egzansyon Sèvis Nan Kay ak nan Kominote (Home and Community Based Services Waiver)
- Sèvis Egzansyon Modèl Medikal (Care-at-Home)

Sèvis KI PA kouvri:

Pa gen sèvis sa yo nan MetroPlus *oswa* Medicaid. Si w ap resevwa nenpòt nan sèvis sa yo, ou ka oblije peye bòdwo a.

- Operasyon kosmetik si li pa nesèsè medikalman
- Atik pèsònèl ak pou konfò
- Tretman enfètilite
- Sèvis nan men yon founisè ki fè pati MetroPlus, sòf si li se yon founisè ou otorize wè jan sa dekri lèt kote nan manyèl sa a, oswa MetroPlus oubyen PCP w voye w kay founisè sa.
- Sèvis ki bezwen pou gen yon referans (apwobasyon) alavans epi ou pa te resevwa.

Ou ka oblije peye pou kenpòt sèvis ke PCP w lan pa apwouve. Oswa, si ou dakò pou w se yon pasyan "pa gen pwoblèm lajan" oswa "peye pou tèt li" anvan ou pran yon sèvis, w ap gen pou peye pou sèvis la. Sa konsènen:

- sèvis ki pa kouvri yo (ki site anwo a),
- sèvis ki pa otorize,
- sèvis founisè ki pa fè pati MetroPlus

Si W Resevwa yon Bòdwo

Si w resevwa yon bòdwo pou yon tretman oswa sèvis, epi ou pa panse ou ta dwe peye pou li, pa inyore bòdwo a. Rele MetroPlus nan 1-800-303-9626 touswit. MetroPlus ka ede w konprann poukisa ou te resevwa yon bòdwo. Si ou pa responsab pou peye, MetroPlus pral kontakte founisè a epi ede regle pwoblèm nan pou ou.

Ou gen yon dwa pou mande odyans san patipri si ou panse y ap mande w peye pou yon bagay Medicaid oswa MetroPlus ta dwe kouvri. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri pi devan nan manyèl sa a.

Si w gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Sèvis Otorizasyon

Otorizasyon Alavans:

Gen kèk tretman ak sèvis ou bezwen jwenn apwobasyon pou yo anvan ou resevwa yo oswa pou w anmezi kontinye resevwa yo. Se sa yo rele **otorizasyon alavans**. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka mande li. Tretman ak sèvis sa yo dwe apwouve anvan ou jwenn yo:

PCP w lan ka apwouve referans kay **Founisè ki Kolabore yo** pou:

- Swen espesyalize
- Sèvis laboratwa

Oumenm oswa PCP ou dwe jwenn yon OKE nan men MetroPlus si:

- Yo refere w kay yon founisè ki pa nan rezo MetroPlus, sof si ou dwe resevwa swen nan yon sal dijans
- Yo ba w yon referans pèmanan kay yon espesyalis
- Yo admèt ou nan yon lopital, sof si se yon ijans oswa pou akouche yon tibebe
- W ap fè operasyon kòm pasyan ekstèn nan kenpòt lopital eksepte yon lopital HHC
- W ap fè operasyon kosmetik nan nenpòt etablisman
- Resevwa tretman pou pwoblèm bann kay gason.
- Resevwa Swen Chiwoprakti (mis ak nè)
- Resevwa Tès Prenatal oswa Jenetik
- Patisipasyon nan pwosè klinik
- Resevwa terapi enfizyon nan kay la
- Resevwa yon transplantasyon
- Resevwa yon transpòtasyon ki devlope nan lè a
- Resevwa yon transpòtasyon ki pa devlope
- Resevwa anestezi pou operasyon nan bouch

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

TTY 711

- Yo bezwen lantiy kontak
- Mande sèvis transjande yo
- Mande Sèvis Aderans Tretman
- Yo deziyen yon enfimyè prive pou ou nan lopital la
- Y ap admèt ou nan yon mezon retrèt wo nivo oswa yon sant reyadaptasyon grav, ankontan tout sèvis doktè bay pandan yon admisyon nan yon sant swen enfimye wo nivo.
- Y ap mete ou nan yon lopital pou Tretman Sou Siveyans Dirèk pou Maladi Tibèkiloz
- Ou resevwa sèvis swen adomisil
- Ou resevwa Sèvis Ospis
- Ou resevwa Sèvis Swen Pèsonèl oswa Sèvis Pwogram Asistans Pèsonèl Kliyan Dirije
- Ou mande PERS (Sistèm Repons pou Ijans Pèsonèl)
- Ou resevwa Swen Sante Lajounen pou Adilt oswa Swen Sante Lajounen pou SIDA Adilt
- Ou resevwa Swen Mezon Retrèt Alontèm
- Ou jwenn ekipman medikal dirab (DME) tankou semèl koreksyon, Pwotèz, fòmil ak founiti pou bay manje nan tib (ou jwenn fòmil pa lentèmedyè administratè avantaj famasi w la) Otism Spectrum Maladi ki gen rapò ak DME
- Ou resevwa plis pase 40 vizit terapi fizik, oswa 20 vizit terapi okipasyonèl oswa pou lapawòl, EPI ou nan youn nan kategori yo ki site anba a:
 - Timoun jouk rive nan 20 ane
 - Nenpòt moun ki gen yon andikap nan devlopman
 - Nenpòt moun ki sibi yon twomatis nan sèvo

Lè w ap mande apwobasyon pou yon tretman oswa sèvis, yo rele sa yon **demann otorizasyon sèvis**. Pou jwenn apwobasyon pou tretman oswa sèvis sa yo, ou dwe:

Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 oswa ou ka voye demann ou an pa faks nan 212-908-8521. Yon Reprèzantan Sèvis Manm pral reponn nenpòt kesyon ou genyen sou pwosesis la epi yo pral transfere apèl ou an ba Depatman Evalyasyon Itilizasyon (UR, Utilization Review), si sa nesesè. Evalyasyon itilizasyon se sa nou fè pou decide si tretman an nesesè sou plan medikal epi Plan Sante MetroPlus pral apwouve li oswa peye pou li. Doktè ak nès yo pran desizyon yo. Pou fè sa, yo verifiye plan tretman w lan parapò nòm ki akseptab sou plan medikal. Estaf UR nou an disponib de 8:30 am a 5:00 pm Lendi rive Vandredi. Nou gen yon nimewo Sèvis Asistans nan Telefòn pou Swen Sante 24 sou 24 ki se **1-800-442-2560** pou w itilize si w bezwen asistans pou yon pwoblèm medikal. Estaf UR la pral reponn mesaj ou an nan pwochen jou ouvrab la.

Pou soumèt yon demann otorizasyon sèvis alekri tou, oumenm oswa doktè w ka voye li ba:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

W ap gen bezwen otorizasyon alavans tou si w ap resevwa yonn nan sèvis sa yo kounye a, men ou bezwen kontinye yo, oswa pou w jwenn plis swen. Se sa yo rele **revizyon anmenmtan**.

Kisa ki rive apre nou jwenn demann otorizasyon sèvis ou an:

Plan sante a gen yon ekip revizyon pou asire ou jwenn sèvis nou pwomèt yo. Nou tcheke ke sèvis ou mande a asire nan plan sante ou. Gen doktè ak enfimyè nan ekip revizyon an. Travay yo se pou asire tretman oswa sèvis ou te mande a nesèsè medikalman e ke li bon pou ou. Yo fè sa kote yo verifye plan tretman w lan parapò ak nòm ki akseptab sou plan medikal.

Nou ka deside pou nou refize yon demann otorizasyon sèvis oswa pou apwouve li pou yon kantite ki mwens pase sa ou mande a. Se yon pwofesyonèl swen sante kalifye ki pral pran desizyon sa yo. Si nou deside sèvis ou mande a pa nesèsè sou plan medikal, se yon evalyatè kanmarad klinik ki gendwa yon doktè oswa ki gendwa yon pwofesyonèl swen sante ki founi anjeneral swen ou mande a ki pral pran desizyon an. Ou ka mande nòm medikal presi yo, yo rele **kritè revizyon klinik**, yo itilize pou pran desizyon pou aksyon ki gen rapò ak nesèsite medikal.

Apre nou fin jwenn demann ou an, nou pral egzaminen li selon yon **metòd nòmal** oswa **metòd rapid**. Oumenm oswa doktè w ka mande yon revizyon rapid si nou kwè yon reta pral lakòz domaj grav pou sante ou. Si nou refize demann ou fè pou yon revizyon rapid la, nou pral di ou sa epi nou pral okipe dosye w lan dapre revizyon nòmal la.

Nou pral akselere ak revizyon ou an si:

- Yon reta pral seryezman riske sante ou, lavi ou, oswa kapasite pou fonksyone;
- Founisè ou di revizyon an dwe pi vit;
- Ou ap mande pou plis sèvis ou ap resevwa kounye a;

Nan tout ka yo, nou pral egzaminen demann ou an ak vitès eta sante w egzije pou nou fè l, men pa pita pase sa ki ekri anba a.

Nou pral di ni oumenm ni founisè w lan nan telefòn ak alekri si nou apwouve oswa refize demann ou an. Nou pral di w rezon nou tou pou desizyon an. Nou pral eksplike ki opsyon ou pral genyen pou apèl oswa odyans san patipri si ou pa dakò avèk desizyon nou an. (Al gade tou nan seksyon Apèl Plan ak Odyans san Patipri pi devan nan manyèl sa a.)

Delè pou demann otorizasyon alavans:

- **Revizyon nòmal:** Nou pral pran yon desizyon sou demann ou an nan lespas 3 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men nou pral fè w siy pa pita pase 14 jou apre nou fin resevwa demann ou an. Anvan 14^{yèm} jou a, nou pral di w si nou bezwen plis enfòmasyon.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon, epi nou pral fè w siy nan espas 72 èdtan. Nou pral di w nan 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.

Delè pou demann revizyon anmenmtan:

- **Revizyon nòmal:** Nou pral pran yon desizyon nan lespas 1 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men nou pral fè w siy pa pita pase 14 jou apre nou fin resevwa demann ou an. Anvan 14^{yèm} jou a, nou pral di w si nou bezwen plis enfòmasyon.

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon nan lespas 1 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo. Ou pral gen nouvel nou apre 72 èdtan aprè nou fin resevwa demann ou an. Nou pral di w nan 1 jou ouvrab si nou bezwen plis enfòmasyon.

Délai espesyal pou lòt demann:

- Si ou nan lopital la oswa ou fenk kite lopital la epi ou mande swen sante adomisil n ap pran yon desizyon pa pita pase 72 èdtan aprè demann ou an.
- Si w ap resevwa tretman kòm pasyan ki etène pou pwoblèm konsomasyon sibstans, epi ou mande plis sèvis omwen 24 èdtan anvan yo egzeyate w, n ap pran yon desizyon nan 24 èdtan aprè demann ou an.
- Si w ap mande pou sèvis sante mantal oswa twoub ki ka gen rapò ak yon parèt devan tribinal, nou pral pran yon desizyon nan 72 èdtan aprè demann ou an.
- Si ou ap mande pou yon medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn nou pral pran yon desizyon nan lespas 24 èdtan de demann ou an.
- Yon pwotokòl terapi pa etap vle di nou mande pou ou eseye yon lòt medikaman, anvan nou apwouve medikaman la ou mande a. Si wap mande pou apwobasyon pou ranplase yon pwotokòl terapi pa etap, nou pral pran yon desizyon ak 24 èdtan pou medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn yo. Pou lòt medikaman, nou pral pran yon desizyon nan lespas 14 jou aprè demann ou an.

Nan tout ka, nou pral fè w siy pa pita pase 3 jou ouvrab apre nou fin resevwa demann ou an. Anvan twazyèm jou ouvrab la, nou pral di w si nou bezwen plis enfòmasyon.

Si nou bezwen plis enfòmasyon pou pran swa yon desizyon nòmal oswa yon desizyon rapid sou demann sèvis ou an, nou pral:

- Ekri epi di w ki enfòmasyon ki nesèsè. Si demann ou an nan yon revizyon rapid, nou pral rele w touswit epi voye yon avi alekri pita.
- Di w poukisa reta a se nan pi bon enterè ou.
- Pran yon desizyon pa pita pase 14 jou soti nan jou nou te mande plis enfòmasyon yo.

Oumenm, founisè w, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande tou pou nou pran plis tan pou pran yon desizyon. Se gendwa paske ou gen plis enfòmasyon pou w ba plan an pou ede decide sou dosye w lan. Sa ka fèt lè w rele 1-800-303-9626 oswa si w ekri nan:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

Oumenm oswa yon reprezantan ou ka pote yon plent ak plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou revize demann ou an. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka rele nan Sèvis Manm 1-800-303-9626 TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

1-800-206-8125 pou depoze yon plent sou tan revizyon an tou bòkote Depatman Sante Eta New York.

Nou pral fè w konnen anvan dat kote tan nou pou revizyon an ekspire. Men, si pou yon rezon kèlkonk nou pa fè w ankenn siy anvan dat sa, se menm bagay tankou si nou te refize demann sèvis otorizasyon ou an. Si nou pa reponn a yon demann pou ranplase yon pwotokòl terapi pa etap a tan, y ap apwouve demann ou an.

Si ou panse ke desizyon nou pran pou refize demann sèvis otorizasyon an pa bon, ou gen dwa pou depoze yon Apèl Plan avèk nou. Gade nan seksyon Apèl Plan pi devan nan manyèl sa a.

Lòt Desizyon Sou Swen Ou:

Pafwa nou pral fè yon revizyon anmenmtan pou swen w ap resevwa yo pou wè si ou bezwen swen yo toujou. Nou gendwa egzaminen tou lòt tretman ak sèvis ou resevwa deja. Se sa yo rele **revizyon annaryè**. Nou pral fè w konnen si nou pran lòt aksyon sa yo.

Delè pou avi sou lòt aksyon:

- Nan pifò ka, si nou pran yon desizyon pou diminye, sispann oswa anile yon sèvis nou te apwouve deja, epi w ap resevwa kounye a, nou dwe di ou sa 10 jou omwen anvan nou chanje sèvis la.
- Nou dwe di ou sa 10 jou omwen anvan nou pran nenpòt desizyon konsènan sèvis ak sipò alontèm, tankou swen sante adomisil, swen pèsònèl, CDPAS, swen sante lajounen pou granmoun, ak swen nan mezon retrèt.
- Si n ap verifye ansyen swen ki te bay, n ap pran yon desizyon konsènan peman pou swen an nan lespas 30 jou apre nou resevwa enfòmasyon nou bezwen pou revizyon annaryè a. Si nou refize peman pou yon sèvis, n ap voye yon avi pou ou ak pou founisè w lan nan jou nou refize peman an. Avi sa yo se pa bòdwo. **Ou pa pral gen pou peye pou ankenn swen ou te resevwa ki te kouvri nan plan an oswa nan Medicaid menmsi nou refize peye founisè a pi devan.**

Kijan Yo Peye Founisè Nou Yo

Ou gen yon dwa pou mande nou si nou gen kenpòt aranjman finansye espesyal ak doktè nou yo ki ta ka gen efè sou itilizasyon ou fè ak sèvis swen sante yo. Si ou gen enkyetif presi, ou ka rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626. Nou vle ou konnen tou ke yo peye pifò nan founisè nou nan yonn oswa nan plizyè nan fason annapre la yo.

- Si PCP nou yo travay nan yon klinik oswa sante sant, yo gen yon **salè** pwobableman. Kantite pasyan yo wè pa gen efè sou sa.
- PCP nou yo ki travay nan pwòp biwo pa yo ka gen yon frè fiks chak mwa pou chak pasyan yo sèvi kòm PCP pou yo. Frè a rete menm bagay kèlkanswa pasyan an bezwen yon vizit oswa plizyè -- oswa menm okenn ditou. Se sa yo rele **kapitasyon**.

- Pafwa founisè yo resevwa yon frè fiks pou chak moun ki sou lis pasyan yo, men yo ka kenbe enpe lajan (petèt 10%) pou yon fon **ankourajman**. Nan fen ane a, yo itilize fon sa a pou rekonpanse PCP ki te satisfè kritè pou peman anplis ke plan an te fikse.
- Yo ka peye founisè yo tou sou baz **frè-pou-sèvis**. Sa vle di yo gen yon frè yo te dakò ak plan an sou li pou chak sèvis yo bay.

Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an

Nou apresye lide ou yo. Ou ka ede nou devlope règleman ki sèvi manm nou yo pi byen. Si ou gen lide fè nou konnen yo. Petèt ou ta renmen kolabore avèk yonn nan komite konsèy manm nou yo. Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou konnen kijan ou ka ede.

Enfòmasyon de Sèvis Manm

Men enfòmasyon ou ka jwenn lè w rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626

- Yon lis non, adrès, ak tit Manm Konsèy Administrasyon MetroPlus Health Plan, Responsab, Antite Kontwòl, Pwopriyetè ak Patnè yo.
- Yon kopi pi resan sou eta finansye/bilan, rezime revni ak depans yo.
- Yon kopi pi resan kontra endividyèl peman dirèk manm lan.
- Enfòmasyon ki soti nan Depatman Sèvis Finansye konsènan plent kliyan kont MetroPlus.
- Fason nou kenbe dosye medikal ou yo ak enfòmasyon prive manm yo.
- Nou pral di w alekri kijan plan nou an verifye kalite swen yo bay manm nou yo
- Nou pral di w ak ki lopital founisè swen sante nou yo travay.
- Si w mande nou sa alekri, nou pral di w ki gid nou itilize pou egzaminen pwoblèm oswa maladi yo ki kouvri nan MetroPlus.
- Si w mande nou sa alekri, nou pral di w kalifikasyon ki nesesè ak kijan founisè swen sante yo ka aplike pou patisipe nan MetroPlus.
- Si ou poze kesyon, n ap reponn ou: 1) si kontra nou yo oswa kontra segondè nou yo gen ladan plan ankourajman pou doktè ki gen efè sou itilizasyon sèvis referans; epi, si se ta sa, 2) ki kalite aranjman ankourajman nou itilize; epi 3) si yo bay pwoteksyon pou twòp pèt (stop loss) pou doktè ak gwoup doktè yo.
- Enfòmasyon sou fason konpayi nou an òganize ak kijan li fonksyone

Kenbe Nou Enfòmè

Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 nenpòt lè chanjman sa yo rive nan lavi ou:

- Ou chanje non w, adrès oswa nimewo telefòn ou
- Ou gen yon chanjman nan kalifikasyon w pou Medicaid
- Ou ansent
- Ou akouche
- Gen yon chanjman nan asirans pou ou ak pitit ou yo

Si ou pa resevwa Medicaid ankò, tcheke bòkote New York State of Health. Ou *gendwa* anmezi pou enskri nan yon lòt pwogram.

ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ

1. Si OU Vle Soti Nan Plan an

Ou ka eseye nou pandan 90 jou. Ou ka kite MetroPlus epi antre nan yon lòt plan sante nenpòt lè pandan peryòd sa a. Men, si ou pa kite nan premye 90 jou yo, ou dwe rete nan MetroPlus pou nèf mwa anplis, *sof* si ou gen yon bon (rezon).

Men kèk egzanp rezon valab:

- Plan sante nou an pa satisfè egzijans Eta New York epi manm yo sibi domaj akòz li.
- Ou demenaje kite zòn sèvis nou an.
- Oumenm, plan an ak depatman sèvis sosyal, tout dakò anilasyon enskripsyon an pi bon pou ou.
- Ou egzante oswa ou vin egzante oubyen eskli nan swen kontwole.
- Nou pa ofri yon sèvis swen kontwole Medicaid ke ou ka jwenn nan men yon lòt plan sante nan zòn ou an.
- Ou bezwen yon sèvis ki gen rapò ak yon benefis nou te chwazi pou pa kouvri, epi si w pran sèvis la apa, sa t ap mete sante ou arisk.
- Nou pa te anmezi ofri w sèvis jan nou gen obligasyon fè li dapre kontra nou ak Eta a.

Pou chanje plan:

- Rele estaf Swen Kontwole (Managed Care) a nan New York State of Health.
- Si w ap viv nan konte Bronx, Kings, New York, Richmond, oswa Queens, rele New York Medicaid Choice nan 1-800-505-5678. Konseye yo nan New York Medicaid Choice ka ede w chanje plan sante.

Ou gendwa anmezi pou transfere nan yon lòt plan nan telefòn. Si ou dwe nan swen kontwole, ou pral gen pou chwazi yon lòt plan sante.

Li ka pran ant de ak sis semèn pou okipe de sa, toudepan lè yo resevwa demann ou an. Ou pral resevwa yon avi ki di chanjman an pral fèt nan tèl dat. MetroPlus ap bay swen ou bezwen yo jouk rive nan moman sa.

Ou ka mande aksyon pi rapid si ou kwè tan pou pwosesis nòmal la ap lakòz domaj ajoute nan sante ou. Ou ka mande aksyon pi rapid tou si ou te pote plent paske ou pa te dakò ak enskripsyon an. Annik rele New York State of Health oswa New York Medicaid Choice.

2. Ou ka vin pa kalifye pou Swen Kontwole Medicaid

- Oumenm ansanm ak pitit ou gendwa oblije kite MetroPlus si oumenm ak pitit la:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- demenaje kite Konte a oswa yon zòn sèvis la
- chanje pou ale nan yon lòt plan swen kontwole,
- antre nan yon HMO oswa lòt plan asirans nan travay,
- ale nan prizon,
- sinon pèdi kalifikasyon;

1. Pitit ou gendwa oblije kite MetroPlus oswa *chanje plan si pitit la:

- rantre nan yon Pwogram Pou Timoun Ki gen yon Andikap Fizik, oswa
 - yon ajans ki gen yon kontra pou founi sèvis pou New York State of Health plase li nan yon fwaye dakèy san bliye tout timoun ki nan fwaye dakèy nan New York City, oswa
 - * New York State of Health plase li nan fwaye dakèy nan yon zòn ki pa resevwa sèvis plan pitit ou a genyen pou kounye a.
- **Si ou oblije kite MetroPlus Enhanced oswa ou vin pa kalifye pou Medicaid, tout sèvis ou ka sispann sanzatan, ankontan nenpòt swen ou resevwa nan kay.** Rele New York Medicaid Choice nan 1-800-505-5678 touswit si sa rive.

3. Nou Ka Mande pou W Kite Metroplus Health Plan

Ou ka pèdi sityasyon w kòm manm nan MetroPlus tou, si anpil fwa:

- ou refize kolabore avèk PCP w lan pou sa ki konsènen swen ou yo,
- ou pa respekte randevou yo,
- ou ale nan sal dijans souvan pou swen ki pa ijans,
- ou pa swiv regleman MetroPlus Health Plan yo,
- ou pa ranpli fòm yo onètman oswa ou pa bay vre enfòmasyon (komèt fwod)
- ou lakòz abi oswa domaj pou manm yo, founisè oswa anplwaye yo nan plan an.
- ou aji souvan nan fason ki fè li difisil pou nou fè sa ki pi bon pou ou ak pou lòt manm yo menm apre nou te eseye regle pwoblèm yo

Apèl Plan

Gen kèk tretman ak sèvis ou bezwen jwenn apwobasyon pou yo anvan ou resevwa yo oswa pou w anmezi kontinye resevwa yo. Se sa yo rele **otorizasyon alavans**. Lè w ap mande apwobasyon pou yon tretman oswa sèvis, yo rele sa yon **demann otorizasyon sèvis**. Pwosesis sa a dekri nan kòmansman nan manyèl sa a. Nenpòt desizyon pou refize yon demann otorizasyon sèvis oswa pou apwouve li pou yon kantite ki mwens pase sa ou mande a rele yon **Desizyon Favorab Inisyal**.

Si ou pa satisfè ak desizyon nou an konsènan swen ou yo, gen mezi ou kapab pran.

Founisè ou ka mande yon nouvo egzamen:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

Si nou te pran yon desizyon asavwa demann otorizasyon sèvis ou an pa te nesèsè sou plan medikal oswa li fè pati yon eksperyans oswa etid; epi nou pa te pale ak doktè w sou li, doktè w ka mande pou pale ak Direktè Medikal plan an. Direktè Medikal la pral pale ak doktè w nan lespas yon jou ouvrab.

Ou kapab depoze yon Apèl Plan:

- Ou gen 60 jou apati dat avi Desizyon Favorab Inisyal la pou mande yon Apèl Plan.
- Ou ka rele Sèvis Manm 1-800-303-9626 si ou bezwen èd pou mande yon Apèl Plan, oswa swiv etap pwosesis apèl la. Nou ka ede si ou gen nenpòt bezwen espesyal tankou yon pwoblèm pou tande oswa vizyon, oswa si ou bezwen sèvis tradiksyon.
- Ou ka mande pou yon Apèl Plan, oswa ou ka gen yon lòt moun, tankou yon manm fanmi, zanmi, doktè oswa avoka, mande pou ou. Ou menm ak moun sa a ap bezwen siyen ak date yon deklarasyon ki di ke ou vle moun sa a reprezante ou.
- Nou pa pral trete w ak ankenn diferans ni aji mal kont ou si ou depoze yon Apèl Plan.

Èd pou Kontinye pandan w ap fè apèl kont yon desizyon konsènan swen ou:

Si nou deside diminye, sispann oswa sispann sèvis ou ap resevwa kounye a, ou ka kapab kontinye sèvis yo pandan w ap tann pou yo deside sou Apèl Plan ou an. Ou dwe mande Apèl Plan ou:

- **Nan lespas dis jou soti nan lè yo te di swen ou ap chanje a; oswa**
- **Anvan dat kote chanjman nan sèvis yo pwograme pou fèt la, kèlkeswa sa ki pita.**

Si Apèl Plan ou an fè fas ak yon lòt refi, ou ka oblije peye pri tout avantaj ou te kontinye resevwa yo.

Ou ka rele oswa ekri pou mande yon Apèl Plan. Lè ou mande pou yon Apèl Plan, oswa pli vit apre, Ou ap bezwen ba nou:

- Non w ak adrès ou
- Nimewo patisipan
- Sèvis ou te mande ak rezon (yo) pou apèl la
- Nenpòt enfòmasyon ou vle nou revize, tankou dosye medikal, lèt doktè oswa lòt enfòmasyon ki eksplike poukisa ou bezwen sèvis la.
- Nenpòt enfòmasyon espesifik nou te di nou te bezwen nan avi Desizyon Favorab Inisyal la.
- Pou ede ou prepare pou Apèl -kont-aksyon ou a, ou ka mande pou wè règleman yo, dosye medikal yo ak lòt dokiman nou te itilize pou fè Desizyon Favorab Inisyal la. Si Apèl Plan ou an rapid, ka gen yon ti tan pou nou bay enfòmasyon ou vle nou revize a. Ou ka mande pou wè dokiman sa yo oswa pou mande yon kopi gratis lè w rele 1-800-303-9626.

Ba nou enfòmasyon ou ak materyèl ou nan telefòn, faks oswa lapòs:

Telefòn.....1-800-303-9626
Faks.....1-212-908-8824
Lapòs.....Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Si ou mande pou yon Apèl Plan nan telefòn, sòf si li rapidman suiv, ou dwe voye tou Apèl Plan ou a alekri.

Si ou mande sèvis oswa founisè deyò rezo a:

- Si nou te di ke sèvis ou te mande a pa trè diferan de yon sèvis ki disponib nan yon founisè k ap patisipe, ou ka mande nou pou nou tcheke si sèvis sa a medikalman nesese pou ou. Ou pral gen bezwen pou mande doktè w voye enfòmasyon anba yo avèk apèl-kontaksyon w lan:
 1. yon deklarasyon alekri nan men doktè ou ke sèvis rezo a se yon bagay ki diferan de sèvis plan an ka bay yon founisè k ap patisipe. Doktè w lan dwe yon doktè ke konsèy la sètifye oswa espesyalis ki kalifye ki trete moun ki bezwen sèvis w ap mande a.
 2. de dokiman medikal oswa syantifik ki pwouve sèvis ou ap mande a plis itil pou ou epi yo pa pral lakòz ou pi mal pase sèvis la ke plan an ka bay nan men yon founisè k ap patisipe.
- Si ou panse founisè patisipan nou an pa gen fòmasyon ki kòrèk oswa eksperyans pou bay yon sèvis, ou ka mande nou pou tcheke si li nesese medikalman pou ou refere bay yon founisè rezo ki deyò. Ou pral gen bezwen pou mande doktè w voye enfòmasyon anba yo avèk apèl ou an:
 1. yon deklarasyon alekri ki di founisè patisipan nou an pa gen fòmasyon kòrèk ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, ak
 2. ki rekòmande yon founisè ki sòti deyò rezo ki gen fòmasyon ak eksperyans kòrèk la ki ka bay sèvis la.

Doktè w lan dwe yon doktè ke konsèy la sètifye oswa espesyalis ki kalifye ki trete moun ki bezwen sèvis w ap mande a.

Si doktè w la pa voye enfòmasyon sa yo, n ap revize Apèl Plan w lan. Men, ou gendwa pa kalifye pou yon Apèl Ekstèn. Gade nan seksyon Apèl Ekstèn pi devan nan manyèl sa a.

Kisa ki rive aprè nou jwenn Apèl Plan ou an:

- Nan lespas 15 jou, n ap voye ba ou yon lèt pou fè w konnen n ap travay sou Apèl Plan ou an.

- N ap voye yon kopi gratis nan dosye medikal yo ak nenpòt lòt enfòmasyon nou pral itilize pou fè desizyon apèl la. Si Apèl Plan ou an rapid, ka gen yon ti tan tou kout pou nou revize enfòmasyon sa a.
- Ou ka bay enfòmasyon tou anpèsòn oswa alekri pou yo itilize yo nan pran desizyon an. Rele MetroPlus nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.
- Se pwofesyonèl swen sante kalifye ki pa te pran premye desizyon an ki pral pran desizyon sou Apèl Plan pou zafè klinik, epi youn nan yo omwen pral yon evalyatè ki nan menm domèn klinik lan.
- Se moun ki travay nan yon nivo ki pi wo pase moun ki te travay sou premye desizyon w lan ki pral okipe de desizyon ki pa-klinik yo.
- Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman klinik nou, si sa aplike. Avètisman desizyon Apèl Plan pou refize demann ou an oswa pou apwouve li pou yon kantite lajan ki mwens pase sa yo te mande a ke yo rele yon Desizyon Favorab Final.
- Si ou panse ke Desizyon Favorab Final nou an pa bon:
 - ou ka mande yon Odyans ki jis. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
 - pou kèk desizyon, ou ka kapab mande yon Apèl Ekstèn. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
 - ou ka pote yon plent nan Depatman Sante Eta Nouyòk nan 1- 800-206-8125.

Delè pou Apèl Plan yo:

- **Apèl Plan Nòmal yo:** Si nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, nou pral di w desizyon nou an nan lespas 30 jou soti nan lè ou te mande pou Apèl Plan ou an.
- **Apèl Plan Akselere:** Si nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, desizyon sou Apèl Plan Akselere yo pral fèt nan espas 2 jou aprè Apèl Plan an, men pa plis pase 72 èdtan aprè ou te mande Apèl Plan ou a.
 - Nou pral di w nan 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.
 - Si yo te refize demann ou lè ou te mande plis tretman kòm pasyan ki entèn pou konsomasyon sibstans omwen 24 èdtan anvan ou kite lopital la, n ap pran yon desizyon sou apèl ou an nan lespas 24 èdtan.
 - Nou pral di w desizyon nou an pa telefòn epi voye yon avi alekri pita.

Yo pral revize Apèl Plan ou an avèk metòd rapid la si:

- Si oumenm oswa doktè ou mande pou fè Apèl Plan ou revize anba pwosesis trè rapid la. Doktè w ap gen pou eksplike kijan yon reta pral lakòz domaj nan sante ou. Si nou refize demann ou fè pou yon metòd rapid, nou ap di ou ak Apèl Plan ou an pral revize ak metòd nòmal la; **oswa**
- Si yo te refize demann ou lè ou te mande pou kontinye resevwa swen w ap pran kounye a oswa si ou bezwen pwolonje yon sèvis ki te bay; **oswa**
- Si yo te refize demann ou lè ou te mande swen sante adomisil apre ou te nan lopital; **oswa**
- Si yo te refize demann ou an lè ou te mande plis tretman konsomasyon sibstans omwen 24 èdtan anvan ou kite lopital la.

Si nou bezwen plis enfòmasyon swa pou yon desizyon nòmal swa pou yon desizyon rapid sou Apèl Plan ou an, nou pral:

- Ekri w epi di w ki enfòmasyon ki nesèsè. Si demann ou an nan yon revizyon rapid, nou pral rele w touswit epi voye yon avi alekri pita.
- Di w poukisa reta a se nan pi bon enterè ou.
- Pran yon desizyon pa pita pase 14 jou de jou nou te mande plis enfòmasyon yo.

Oumenm, reprezantan ou an ka mande tou pou nou pran plis tan pou pran yon desizyon. Se gendwa paske ou gen plis enfòmasyon pou w ba plan an pou ede deside sou dosye w lan. Sa ka fèt lè w rele 1-800-303-9626 oswa ekri.

Oumenm oswa yon reprezantan ou ka pote yon plent ak plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou revize Apèl Plan ou an. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka rele nan 1-800-206-8125 pou depoze yon plent sou tan revizyon an tou bòkote Depatman Sante Eta New York.

Si ou pa resevwa yon repons pou Apèl Plan ou a oswa nou pa deside a tan, tankou ekstansyon, ou ka mande pou yon Odyans san Patipri. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.

Si nou pa deside Apèl plan ou an a tan, e nou te di sèvis ou ap mande a se:

1) pa medikalman nesèsè; 2) eksperimantal oswa investigasyon; 3) pa diferan de swen ou ka jwenn nan rezo plan an; oswa 4) disponib nan men yon founisè k ap patisipe ki gen fòmasyon kòrèk ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, refi orijinal la pral ranvèse. Sa vle di demann otorizasyon sèvis ou an pral apwouve.

Apèl Ekstèn

Ou gen lòt dwa pou apèl si sèvis ou ap mande a te:

1. pa medikalman nesèsè;
2. eksperimantal oswa investigasyon; oswa
3. pa diferan de swen ou ka jwenn nan rezo plan an; oswa
4. disponib nan men yon founisè plan an ki gen fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, oswa

Pou tip de desizyon sa yo, ou ka mande Leta Nouyòk pou yon Apèl an **Apèl Ekstèn** endepandan. Yo rele li yon apèl ekstèn paske se evalyatè ki pa travay pou plan sante a oswa pou eta a ki deside sou li. Evalyatè sa yo se moun ki kalifye eke Leta Nouyòk apwouve. Sèvis la dwe nan pake avantaj plan an oswa li dwe yon tretman eksperimantal, rechèch klinik oswa tretman pou yon maladi ki ra. Ou pa gen pou peye pou yon Apèl Ekstèn.

Anvan ou mande yon Apèl Ekstèn:

- Ou dwe depoze yon Apèl Plan epi jwenn detèminasyon Final Adverse plan an; **oswa**

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

- Si ou pa resevwa sèvis la, epi ou mande yon Apèl Plan rapid ak plan an, ou ka mande yon Apèl Ekstèn rapid nan menm moman an. Fòk doktè w di yon Apèl Ekstèn rapid nesèsè; **oswa**
- Oumenm ak plan an ka dakò pou sote metòd apèl plan an epi ale dirèkteman nan Apèl Ekstèn; **oswa**
- Ou ka pwouve ke plan an pa te swiv règleman yo kòrèkteman lè li t ap trete Apèl Plan w lan.

Ou gen **4 mwa** aprè ou fin resevwa Desizyon Favorab Final plan an pou mande yon Apèl Ekstèn. Si oumenm ak plan an te dakò pou sote metòd apèl plan an, lèsa ou dwe mande apèl ekstèn la nan lespas 4 mwa soti nan lè ou te fè akò sa a.

Pou mande yon Apèl Ekstèn, ranpli yon aplikasyon epi voye li nan Depatman Sèvis Finansye. Ou ka rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 si ou bezwen èd pou ou ranpli yon apèl. Oumenm ak doktè w yo pral oblije bay enfòmasyon sou pwoblèm medikal ou an. Aplikasyon pou Apèl Ekstèn lan di ki enfòmasyon ki pral nesèsè.

Men de fason ou ka jwenn yon aplikasyon:

- Rele Depatman Sèvis Finansye a nan 1-800-400-8882.
- Ale sou sit wèb Depatman Sèvis Finansye a nan www.dfs.ny.gov.
- Kontakte plan sante a nan 1-800-303-9626

Yo pral deside sou Apèl Ekstèn ou an nan espas 30 jou. Plis tan (jiska senk jou ouvrab) gendwa nesèsè si evalyatè Apèl Ekstèn lan mande plis enfòmasyon. Yo pral fè oumenm ak plan an konnen desizyon final la nan lespas de jou apre yo pran desizyon an.

Ou ka jwenn yon desizyon pi rapid si:

- Doktè w di yon reta pral lakòz domaj grav pou sante ou: **oswa**
- Ou nan lopital apre yon vizit nan sal ijans epi plan an refize swen lopital yo.

Se sa yo rele yon **Apèl Ekstèn Ekspedye**. Evalyatè Apèl Ekstèn lan pral deside sou yon apèl rapid nan espas 72 èdtan **oswa** mwens.

Si ou te mande plis tretman kòm pasyan ki entène pou pwoblèm konsomasyon sibstans omwen 24 èdtan anvan ou kite lopital la, nou pral kontinye peye pou sejou w lan si:

- ou mande yon Apèl Ekstèn rapid nan espas 24 èdtan, EPI
- ou mande yon Apèl Ekstèn rapid nan menm moman an.

Nou pral kontinye peye pou sejou ou jiskaske gen yon desizyon ki pran sou apèl ou yo. Nou pral pran yon desizyon sou Apèl Plan rapid ou an nan 24 èdtan. Yo pral deside sou Apèl Ekstèn rapid la nan 72 èdtan.

Evalyatè Apèl Ekstèn lan pral fè oumenm ak plan an konnen desizyon an touswit nan telefòn **oswa** pa faks. Pita, y ap voye yon lèt ba w ki di ou desizyon an.

Si ou mande yon Apèl Plan, epi ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final ki refize, diminye, sispann oswa sispann sèvis ou, ou ka mande pou yon Odyans san Patipri. Ou ka mande yon Odyans san Patipri epi mande yon Apèl Ekstèn, oswa tou de. Si ou mande tou de, yon Odyans san Patipri epi yon Apèl Ekstèn, desizyon responsab odyans san patipri a pral desizyon ki konte a.

Odyans San patipri

Nan ka mande yon Odyans san Patipri nan Leta Nouyòk si:

- Ou pa kontan ak yon desizyon Depatman Sèvis Sosyal lokal ou a oswa Depatman Sante Leta a te fè sou sejou ou oswa kite MetroPlus.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te fè pou limite sèvis nou yo. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou gen 60 jou de dat Avi Entansyon an pou Limite pou mande yon Odisyon san Patipri. Si ou mande yon Odyans san Patipri nan espas 10 jou aprè Avi Entansyon pou Restriksyon an, oswa nan dat efektif restriksyon an, kèlkeswa sa ki vini an dènye a, ou ka kontinye jwenn sèvis ou jiskaske desizyon Odyans san Patipri a. Sepandan, si ou pèdi Odyans san Patipri a, ou ka oblije peye pri pou sèvis ou resevwa pandan w ap tann desizyon an.
- Ou pa kontan ak yon desizyon doktè w pap bay lòd pou sèvis ou te vle. Ou santi desizyon doktè a koupe oswa limite avantaj Medicaid ou yo. Ou dwe depoze yon plent nan MetroPlus. Si MetroPlus dakò avèk doktè w lan, ou ka mande yon Apèl Plan. Si ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final, ou pral gen 120 jou ki soti nan dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran konsènan swen w. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou pa kontan nou te deside pou!
 - redwi, sispann oswa sispann swen ou t ap resevwa; oswa
 - refize swen ou te vle;
 - refize peye pou swen ou te resevwa yo; oswa
 - pa t kite ou diskite yon kantite lajan ko-peye, lòt kantite lajan ou dwe oswa pèman ou te fè pou swen sante ou.

Ou dwe mande dabò yon Apèl Plan epi resevwa yon Desizyon Defavorab Final. Ou pral gen 120 jou soti de dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.

Si ou te mande yon Apèl Plan, epi ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final ki redwi, diminye, sispann oswa koupe swen ou ap resevwa kounye a, ou ka kontinye jwenn sèvis doktè ou te bay lòd pandan w ap tann pou Odyans san Patipri ou a pou w deside. Ou dwe mande yon odyans san patipri nan espas 10 jou apati dat Desizyon Defavorab Final la oswa pandan tan pou aksyon an pran efè, kèlkeswa ki vini aprè

a. Sepandan, si ou chwazi pou mande pou sèvis yo kontinye, epi ou pèdi Odyans san Patipri a, ou ka oblije peye pri pou sèvis ou te resevwa pandan w ap tann yon desizyon.

- Ou te mande pou yon Apèl Plan, epi tan pou nou deside Apèl Plan ou an ekspire, ki gen ladan nenpòt ekstansyon. Si ou pa resevwa yon repons pou Apèl Plan ou a oswa nou pa deside a tan, ou ka mande pou yon Odyans san Patipri.

Desizyon ou resevwa nan men responsab odyans san patipri a pral final.

Ou ka sèvi ak yonn nan fason annapre la yo pou mande yon Odyans san Patipri:

- Pa telefòn, rele nimewo gratis nan 1-800-342-3334
- Pa faks -518-473-6735
- Pa entènèt - www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
- Pa lapòsm - NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

Lè ou mande yon odyans san patipri osijè yon desizyon MetroPlus te pran, nou dwe voye ba ou yon kopi **prèv dosye a**. Sa yo se enfòmasyon nou te itilize pou pran desizyon nou an osijè swen ou yo. Plan an pral bay responsab odyans lan enfòmasyon sa yo pou eksplike aksyon nou an. Si pa gen ase tan pou voye yo pou ou pa lapòs, nou pral pote yon kopi pake prèv yo nan odyans la pou ou. Si w pa resevwa pake prèv ou an anvan semèn ki anvan odyans ou an, ou ka rele nan 1-800-303-9626 pou mande li.

Sonje byen, ou ka rele nan 1-800-206-8125 pou pote plent nenpòt lè nan Depatman Sante Leta Nouyòk.

Pwosesis pou Plent

Plent:

Nou espere plan sante nou an sèvi ou byen. Si w gen yon pwoblèm, pale ak PCP ou, oswa rele oubyen ekri Sèvis Manm lan. Pi fò pwoblèm yo ka rezoud touswit. Si w gen yon pwoblèm oswa diskisyon konsènan swen oswa sèvis ou yo, ou ka pote yon plent bòkote plan an. Yo pral okipe de pwoblèm ki pa rezoud touswit nan telefòn, ak nenpòt plent ki vini pa lapòs dapre pwosedi plent nou an ki dekri anba a.

Ou ka rele Sèvis Manm 1-800-303-9626 si ou bezwen èd pou pote yon plent, oswa swiv etap pwosesis plent lan. Nou ka ede si ou gen nenpòt bezwen espesyal tankou yon pwoblèm pou tandè oswa vizyon, oswa si ou bezwen sèvis tradiksyon.

Nou pa pral fè bagay yo difisil pou ou, ni pran sanksyon kont ou poutèt ou pote yon plent.

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

Ou gen yon dwa pou kontakte Depatman Sante Eta New York konsènan plent ou an nan 1-800-206-8125 oswa ekri nan: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPCO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237.

Ou ka kontakte Depatman Sèvis Sosyal lokal ou a tou avèk plent ou a nenpòt ki lè. Ou ka rele Depatman Sèvis Finansye Eta New York nan (1-800-342-3736) si plent ou an konsènen yon pwoblèm bòdwo.

Fason pou Pote yon Plent bòkote Plan Nou an:

Ou ka pote yon plent, oswa ou ka gen yon lòt moun, tankou yon manm fanmi, zanmi, doktè oswa avoka, pote plent lan pou ou. Ou menm ak moun sa a ap bezwen siyen ak date yon deklarasyon ki di ke ou vle moun sa a reprezante ou.

Pou fè li pa telefòn, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 Lendi jiska Samdi 8am-8pm. Si ou rele nou apre lè biwo, kite yon mesaj. Nou pral tounen w apèl la nan pwochen jou ouvrab la. Si nou bezwen plis enfòmasyon pou pran yon desizyon, nou pral di w sa.

Ou ka ekri nou plent ou a nan:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

oswa rele nimewo sèvis Manm epi mande yon fòmilè plent. Y ap poste li voye ba ou:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

Kisa ki rive aprè?

Si nou pa rezoud pwoblèm nan touswit nan telefòn oswa apre nou fin jwenn plent ou an alekri, n ap voye yon lèt ba ou nan yon delè 15 jou ouvrab. Lèt la ap fè w konnen:

- kiyès k ap travay sou plent ou an
- kijan pou kontakte moun sa a
- si nou bezwen plis enfòmasyon

Ou kapab tou bay enfòmasyon yo dwe itilize pou revize plent ou an pèsòn oswa a lekri. Rele MetroPlus nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.

Yonn oswa plizyè moun kalifye pral egzaminen plent ou an. Si plent ou an konsènen zafè klinik, yonn oswa plizyè pwofesyonèl swen sante kalifye pral egzaminen ka w la.

Aprè nou fin egzaminen plent ou an:

- Nou pral fè w konnen desizyon nou an nan 45 jou yo ki vini apre lè nou fin gen tout enfòmasyon nou bezwen pou reponn plent ou an, men nou pral fè w siy pa pita pase 60 jou apatide jou nou jwenn plent ou an. Nou pral ekri w, epi nou pral di w rezon ki fè nou pran desizyon an.
- Si yon delè taka reprezante yon danje pou sante w, n ap fè w konnen desizyon nou an nan 48 jou yo ki vini apre lè nou fin gen tout enfòmasyon nou bezwen pou reponn plent ou an, men nou pral fè w siy pa pita pase 7 jou apati jou nou jwenn plent ou an. N ap rele w ak desizyon nou an oswa eseye jwenn ou pou fè w konnen. Ou pral resevwa yon lèt pou kontinye kominikasyon nou an nan 3 jou ouvrab.
- N ap di w kijan pou w fè apèl kont desizyon nou an si ou pa satisfè epi n ap mete tout fòm ou ka bezwen yo.
- Si nou pa anmezi pran yon desizyon sou plent ou an paske nou pa gen ase enfòmasyon, n ap voye yon lèt ba ou pou fè ou konnen sa.

Apèl pou Plent:

Si ou pa dakò ak yon desizyon nou te fè sou plent ou, ou ka depoze yon **apèl pou plent** nan plan an.

Fason pou fè yon apèl pou plent:

- Si ou pa satisfè ak sa nou deside, ou gen omwen 60 jou travay aprè yo fin tande nou pou pote yon apèl plent;
- Ou ka fè sa oumenm oswa mande yon moun ou fè konfyans pou ranpli apèl plent lan pou ou;
- Apèl plent lan dwe fèt alekri. Si ou fè yon apèl plent nan telefòn, li dwe fèt alekri epi voye nan.

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Manager

Kisa ki rive aprè nou jwenn apèl pou plent ou an:

Aprè nou resevwa apèl pou plent ou an n ap voye yon lèt ba ou nan lespas 15 jou ouvrab. Lèt la ap fè w konnen:

- kiyès k ap travay sou apèl pou plent ou an,
- kijan pou kontakte moun sa a
- si nou bezwen plis enfòmasyon

Youn oswa plizyè moun kalifye ki nan yon nivo ki pi wo pase moun yo ki te pran premye desizyon an sou plent ou an pral egzaminen apèl pou plent ou an. Si apèl pou plent ou an konsènen zafè klinik, youn oswa plizyè pwofesyonèl swen sante ki pi kalifye pral egzaminen ka w la, epi youn nan yo omwen pral yon evalyatè klinik nan menm domèn lan ki pa te patisipe nan pran premye desizyon an sou plent ou an.

Aprè nou fin jwenn tout enfòmasyon nou bezwen yo, ou pral konnen desizyon nou an nan 30 jou ouvrab. Si yon reta ta va mete sante w andanje ou pral jwenn desizyon nou an nan 2 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen pou deside sou apèl la. Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezonman klinik nou, si sa aplike. Si ou pa satisfè toujou, oumenm oswa youn moun ka depoze yon plent onon w kenpòt lè bòkote Depatman Sante Eta New York nan 1-800-206-8125.

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

Dwa Ou

Antanke yon manm nan MetroPlus, ou gen yon dwa:

- Pou yo pran swen w ak respè, san gade sou eta sante, sèks, ras, koulè, relijyon, orijin nasyonal, laj, eta sivil oswa preferans seksyèl.
- Pou yo di w kibò, kilè ak kòman pou w fè pou jwenn sèvis ou bezwen nan men MetroPlus.
- Pou PCP w lan di w nan lang ou konprann, ki pwoblèm ki genyen, kisa yo ka fè pou ou, epi kisa rezilta a gen anpil chans pou l ye.
- Pou jwenn yon dezyèm opinyon osijè swen ou yo.
- Pou bay OKE w pou kenpòt tretman oswa plan swen apre plan te byen eksplike w yo nèt.
- Pou refize swen epi pou yo di w kisa ou riske si ou fè sa.
- Pou jwenn yon kopi dosye medikal ou, epi pale sou li ak PCP ou an, ak pou mande, si sa nesèsè, pou yo modifye oswa korije dosye medikal ou.
- Pou asire dosye medikal ou prive epi yo pa pral pataje yo avèk ankenn moun eksepte si lalwa, kontra egzije sa, oubyen avèk apwobasyon w.
- Pou sèvi ak sistèm plent MetroPlus pou rezoud nenpòt plent, oswa ou ka pote plent bòkote Depatman Sante Eta New York oswa nan depatman sèvis sosyal kenpòt lè ou santi yo pa te trete w egalego.
- Pou sèvi ak sistèm Odyans san Patipri Eta a
- Pou nonmen youn moun (fanmi, zanmi, avoka, elatriye) pou pale pou ou si ou pa anmezi pale pou tèt ou osijè swen ak tretman ou.
- Pou resevwa swen sante avèk respè ak konsiderasyon nan yon kote ki pwòp epi san danje, san kontrent ki sa pa nesèsè.

Responsablite Ou

Antanke yon manm nan MetroPlus, ou dakò pou:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Liy kriz Behavioral Health 1-855-371-9228

TTY 711

- Travay ak PCP ou pou konsève ak amelyore sante w.
- Chèche konnen kijan sistèm swen sante w lan fonksyone.
- Koute konsèy PCP w ak poze kesyon lè ou gen dout.
- Rele PCP w oswa tounen kote li si ou pa vin miyò, oswa mande yon dezyèm opinyon.
- Trete anplwaye swen sante yo ak respè ou atann pou tèt pa ou.
- Fè nou konnen si ou gen pwoblèm avèk nenpòt anplwaye swen sante. Rele Sèvis Manm.
- Kenbe randevou w yo. Si ou dwe anile, rele pi vit ou kapab.
- Sèvi ak sal dijans la pou ijans reyèl sèlman.
- Rele PCP w lè ou bezwen swen medikal, menmsi se apre lè biwo.

Desizyon Alavans

Ka rive yon tan kote ou paka deside sou pwòp swen sante pa ou. Si w planifye davans, ou ka fè aranjman kounye a pou yo respekte volonte ou yo. Premyèman, fè fanmi, zanmi ak doktè w konnen ki kalite tretman ke ou vle oswa ke ou pa vle. Dezyèmman, ou ka chwazi yon adilt ou fè konfyans pou pran desizyon yo pou ou. Asire ou pale ak PCP w, fanmi w oswa lòt moun pwòch ou, konsa yo pral konnen kisa ou vle. Twazyèmman, li pi bon si ou mete panse w yo alekri. Dokiman yo ki site anba la a ka ede w. Ou pa oblije sèvi ak yon avoka, men ou ka swete pale ak youn sou sa. Ou ka chanje lide w epi chanje dokiman sa yo kenpòt lè. Nou ka ede w konprann, oswa ede w jwenn dokiman sa yo. Yo pa chanje dwa ou genyen pou jwenn benefis swen sante bon jan kalite. Sèl objektif la se pou fè lòt moun yo konnen kisa ou vle si ou paka pale pou tèt pa ou.

Pwokirasyon pou Swen Sante

Avèk dokiman sa a, ou nonmen yon lòt adilt ke ou fè konfyans (anjeneral yon zanmi oswa yon manm fanmi) pou deside sou swen medikal pou ou si ou pa amezi fè li. Si ou fè sa, ou ta dwe pale ak moun lan dekwa pou li konnen kisa ou vle.

CPR ak DNR

Ou gen yon dwa pou deside si ou vle kenpòt tretman espesyal oswa ijans pou refè kè oswa poumon w fonksyone si respirasyon w oswa sikilasyon w kanpe. Si ou pa vle tretman espesyal, ankontan reanimasyon kadyopilmonè (CPR), ou dwe fè konnen volonte w alekri. PCP w lan ap bay yon lòd DNR (Pa Reyanime) pou dosye medikal ou yo. Ou ka jwenn yon fòm DNR tou pou pote sou ou ak/oswa yon braslè pou w mete ki pral fè tout founisè medikal ijans yo konnen volonte w.

Kat Donè Ògàn

Kat sa, ki gen gwo pou mete nan bous, di ke ou vle fè don pati nan kò w pou ede lòt moun lè ou mouri. Epitou, tcheke sou do lisans ou pou fè lòt moun konnen si ou vle fè don ògàn ou yo epi kijan.

Nimewo Telefòn Enpòtan

PCP ou

MetroPlus Health Plan

Sèvis Manm.....1-800-303-9626

Sèvis Manm TTY/TDD.....711

Lòt Depatman (pa egzanp, Liy Asistans Nès, Revizyon Itilizasyon, elatriye) _ _ _ _ _

Sal Dijans ki pi pre w lan..... _ _ _ _ _

Depatman Sante Eta New York (Plent)..... 1-800-206-8125

_____ County Depatman Sèvis Sosyal..... _ _ _ _ _

New York Medicaid Choice.....1-800-505-5678

Famsi lokal..... _ _ _ _ _

Lòt Founisè Swen Sante:

_____ _ _ _ _ _
_____ _ _ _ _ _
_____ _ _ _ _ _