

ETA NOUYÒK PLAN SANTE AK GERIZON MANYÈL POU MANM

Oktòb 2015

Manyèl sa a pral di w fason pou w sèvi ak plan MetroPlus Enhanced ou an.

Tanpri mete manyèl referans lan yon kote ou kapab jwenn li lè ou bezwen li.

MBR15.75

October 2015

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

“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.”

Spanish: 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.

French: 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.

Haitian Creole: 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.”

Italian: “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.”

Russian: «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».

Chinese (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。

Chinese (Taiwan) 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。

Byenveni nan Plan Sante ak Gerizon MetroPlus Enhanced	5
KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONNEN	5
FASON POU UTILIZE MANYÈL SA A	7
ÈD NAN MEN SÈVIS KLIYAN	7
KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN	9
PATI I --- Premye Bagay Ou Dwe Konnen	9
KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)	9
JESYON SWEN SANTE ADOMISIL	11
SWEN SANTE REGILYE	12
FASON POU JWENN SWEN ESPESYALITE AK REFERANS	14
PRAN SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN <i>SAVYON</i> Referans	16
Ijans	19
Swen Ijan.....	21
NOU VLE KENBE W ANSANTE	21
Manyèl -- Pati 2 BENEFIS OU YO AK PWOSEDI PLAN AN	23
BENEFIS YO	23
SÈVIS PLAN NOU AN KOUVRI YO	23
Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS, Behavioral Health Home and Community Based Services)	30
Benefis Ou Kapab Jwenn Nan Men Plan Nou An <i>OSWA</i> Avèk Kat Medicaid Ou	31
Benefis Lè W Sèvi Avèk KAT MEDICAID Ou Sèlman.....	32
Sèvis KI PA kouvri	33
Otorizasyon Sèvis ak Aksyon.....	34
Otorizasyon Alavans:	34
Kijan Yo Peye Founisè Nou Yo	38
Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an	39
Enfòmasyon nan men Sèvis Kliyan.....	39
Kenbe Nou Enfòme	39
ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ	40
1. Si OU Vle Soti Nan Plan an.....	40
2. Ou ka vin kalifye pou Swen Kontwole Medicaid (Managed Care) ak Plan Sante ak Gerizon	41
3. Nou Ka Mande pou W Kite Metroplus Enhanced	41
4. Si ou pèdi Kouvèti Medicaid: Pwogram Swen VIH pou Moun ki pa gen asirans ka anmezi ede ou.....	42
Apèl-kont-aksyon	42

Apèl Ekstèn	46
Odyans San patipri:	48
Pwosesis pou Plent	49
Fason pou Pote yon Plent bòkote Plan Nou an.....	49
Sa k ap Rive Apresa?	50
Apèl pou Plent.....	51
DWA AK RESPONSABLITE MANM YO.....	52
Desizyon Alavans	53
Nimewo Telefòn Enpòtan.....	56

Manyèl Pou Manm Plan Sante ak Gerizon

Byenveni nan Plan Sante ak Gerizon MetroPlus Enhanced

Nou kontan w enskri nan MetroPlus Enhanced. MetroPlus Enhanced se yon Plan Sante ak Gerizon, oswa HARP (Health And Recovery Plan), ke Eta New York apwouve. HARP yo se yon nouvo kalite plan ki founi manm Medicaid yo swen sante, plis swen pou sante konpòtmantal. Nan manyèl sa a, sante konpòtmantal vle di sante mantal, maladi itilizasyon sibstans ak reyadaptasyon. Nou se yon plan swen sante espesyal avèk founisè ki gen anpil eksperyans nan trete moun ki ka bezwen sante mantal ak/oswa swen pou itilizasyon sibstans dekwa pou yo rete ansante. Nou bay sèvis jesyon swen tou pou ede oumenm ak ekip swen sante w lan kolabore ansanm pou kenbe w ansante nan tout mezi ki posib.

Manyèl sa a pral reprezante gid ou pou seri konplè sèvis swen sante ou gen aladispozisyon w. Nou vle asire ou byen kòmanse kòm yon nouvo manm nan MetroPlus Enhanced. Nan liide pou konnen w pi byen, nou pral kontakte w nan de semèn k ap vini yo. Ou ka poze nou kenpòt kesyon ou genyen, oswa jwenn èd pou pran randevou. Si ou vle pale avèk nou pi bonè pase sa, annik rele nou nan 1-800-303-9626. Ou ka ale sou sitwèb nou an tou nan www.metroplus.org/enhanced pou jwenn plis enfòmasyon sou MetroPlus Enhanced.

KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONNEN

Plan an, Founisè nou yo, epi Oumenm

Ou gendwa te wè oswa tande pale de chanjman nan swen sante. Anpil kliyan jwenn benefis swen sante yo pa lentèmedyè swen kontwole, ki founi yon kote santral pou swen ou yo. Si ou t ap sèvi avèk kat Medicaid ou pou resewa sèvis sante konpòtmantal, kounye a sèvis sa yo kapab disponib pa lentèmedyè MetroPlus Enhanced.

Kòm manm nan MetroPlus Enhanced, w ap gen tout benefis ki disponib nan Medicaid nòmal ou, anplis ou ka jwenn tou sèvis espesyalite pou ede w rive nan objektif sante ou yo. Nou ofri sèvis pwolonje pou ede w vin ansante epi rete ansante, ak pou ede w vin gaya.

MetroPlus Enhanced ofri nouvo sèvis pou manm ki kalifye, ke yo rele Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS, Behavioral Health Home and Community Based Services).

BHHCBS yo ka ede w:

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- Jwenn lojman.
- Viv endepandan.
- Retounen lekòl.
- Jwenn yon djòb.
- Jwenn èd nan men moun ki te nan menm sitiyaasyon an.
- Jere strès.
- Prevni sitiyaasyon kriz.

Kòm yon manm nan MetroPlus Enhanced, w ap gen yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil tou ki pral travay ak tout founisè sante fizik ak konpòtmantal ou yo pou pote yon atansyon espesyal sou bezwen swen sante ou yo annantye. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil la pral ede asire ou jwenn, sèvis medikal, sante konpòtmantal ak sosyal ou gendwa bezwen, pa egzanp èd pou w jwenn lojman ak asistans nan manje.

Ou gendwa ap sèvi avèk kat Medicaid ou pou jwenn yon sèvis ki disponib kounye a nan MetroPlus Enhanced. Pou konnen si MetroPlus Enhanced ofri kounye a yon sèvis w ap resevwa deja, kontakte Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

- Oumenm ak ekip swen sante w pral travay ansanm pou asire ou benefisye de pi bon sante fizik ak emosyonèl ki posib. Ou ka jwenn sèvis espesyal pou viv ansante, pa egzanp klas sou nitrisyon ak èd pou sispann fimen.
- MetroPlus Enhanced gen yon kontra avèk Depatman Sante Eta New York pou satisfè bezwen swen sante pou moun ki gen Medicaid. Epi bòkote pa nou, nou chwazi yon gwoup founisè swen sante, sante mantal ak pou pwoblèm itilizasyon sibstans pou ede nou satisfè bezwen ou yo. Doktè ak espesyalis, lopital, klinik, laboratwa, responsab dosye ak lòt etablisman swen sante sa yo fòme **rezo founisè** nou an. Ou pral jwenn yon lis nan anyè founisè nou an. Si ou pa gen yon anyè founisè, rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 pou jwenn yon kopi oswa ale sit entènèt nou an nan www.metroplus.org/enhanced.
- Lè ou antre nan MetroPlus Enhanced, yonn nan founisè nou yo pral pran swen ou. Lèplisouvan moun sa a pral **Founisè Swen Prensipal ou (PCP, Primary Care Provider)**. Ou ta dwe chwazi yon PCP nan klinik sante mantal oswa klinik pou pwoblèm itilizasyon sibstans ou an. Si ou bezwen fè yon tès, wè yon lòt espesyalis, oswa ale nan lopital, Founisè Swen Prensipal ou an ap fè aranjanman pou sa.
- Founisè Swen Prensipal 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.

Founisè Swen Prensipal ou an pral tounen kontakte ou byen vit nan mezi sa posib. Menmsi Founisè Swen Prensipal 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, gade nan paj 26.

- Ou ka jwenn limit pou sèten founisè plan si:
 - w ap resevwa swen nan men plizyè doktè pou menm pwoblèm lan
 - w ap resevwa swen medikal pi souvan pase sa nesèsè
 - ou 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 pou vi prive w. MetroPlus Enhanced rekonèt konfyans ki nesèsè ant oumenm, fanmi w, doktè w yo ak lòt founisè swen yo. MetroPlus Enhanced pa pral janm distribye istwa medikal oswa istwa sante konpòtmantal ou san apwobasyon w alekri. Moun sèlman ki pral gen enfòmasyon klinik ou yo se pral MetroPlus Enhanced, Founisè Swen Prensipal ou, Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou ak lòt founisè ki ba w swen epi reprezantan otorize w lan. Founisè Swen Prensipal ou ak/oswa Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral toujou diskite avèk ou davans sou referans ba founisè sa yo. Anplwaye MetroPlus Enhanced yo te resevwa fòmasyon pou kenbe konfidansyalite manm yo nan fason estrik.

FASON POU UTILIZE MANYÈL SA A

- 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 Enhanced. 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 kèk paj yo pral di w kisa ou bezwen konnen touswit. Rès 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 depatman Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-303-9626. Ou ka rele Liy Asistans New York Medicaid Choice tou nan 1-800-505-5678.

ÈD NAN MEN SÈVIS KLIYAN

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Gen yon moun pou ede w nan Sèvis Kliyan:
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: **1-800-881-2812**.

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 Kliyan.

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 Kliyan 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 benefis ak sèvis yo, pou èd pou referans, pou ranplase yon kat ID ki pèdi, fè rapò ke w ansent, fè rapò nesans yon nouvo tibebe oswa mande enfòmasyon sou nenpòt chanjman ki ta ka gen efè sou benefis ou yo.
- 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. Epitou, nou gen sèvis tankou:
 - Machin TTY/TDD (nimewo telefòn TTY nou an se 1-800-881-2812)
 - Enfòmasyon an gwo lèt
 - Jesyon Dosye
 - Èd pou pran oswa pou jwenn randevou yo
 - Non ak adrès founisè ki espesyalize nan andikap ou an

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- **Si w ap resevwa swen nan kay ou kounye a**, nès ou oswa gad malad ou gendwa pa konnen si ou te antre nan plan nou an. **Rele nou touswit** pou asire swen lakay ou yo pa kanpe sanzatann.

KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN

Aprè ou fin enskri, n ap voye yon **Lèt Byenveni** pou ou. Kat ID MetroPlus ou an ta dwe rive nan lesplas 14 jou aprè dat enskripsyon w. Kat ou an gen sou li non ak nimewo telefòn PCP w lan (Founisè Swen Prensipal la). Li pral gen Nimewo Idantifikasyon Kliyan w tou (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 ke ou gen Medicaid ni ke MetroPlus Enhanced se yon kalite 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 yon prèv ke ou se yon manm MetroPlus Enhanced. Ou dwe kenbe kat benefis Medicaid ou tou. Ou pral bezwen kat Medicaid ou an pou jwenn sèvis ke MetroPlus Enhanced 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). **Si ou pa te chwazi yon PCP, ou dwe fè sa touswit.** Si ou pa chwazi yon doktè nan lesplas 30 jou, nou pral chwazi yonn pou ou. Sèvis Kliyan (1-800-303-9626) ka verifeye pou wè si w gen yon PCP deja oswa li ka ede w chwazi yon PCP. **Ou gendwa anmezi chwazi yon PCP tou nan klinik sante konpòtmantal ou an.**

Ou ka jwenn aksè nan Anyè Founisè ou sou entènèt nan www.metroplus.org/enhanced. 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/enhanced oswa si w rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

Ou ta dwe jwenn yon doktè:

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- ke ou te wè anvansa,
 - ki konprann pwoblèm sante ou yo,
 - ki ap pran pasyan nouvo,
 - ki ka pale ak ou nan lang pa ou,
 - ki fasil pou w ale kote li,
 - ki nan yon klinik w ale ladan.
- Fi ka chwazi yonn nan doktè OB/GYN nou yo tou pou swen sante fanm.
 - 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 ke ou gen yon chwa. Ou ka chwazi yonn nan founisè nou yo. Oubyen ou ka enskri ak yon PCP nan yonn nan FQHC ki kolabore ak nou yo, ki site anba a. Annik rele Sèvis Kliyan (1-800-303-9626) pou jwenn èd.

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

- Nan prèske tout ka, doktè ou yo se pral founisè MetroPlus Enhanced yo. Gen kat sikonstans kote ou **ka wè kanmenm yon lòt founisè ke ou te genyen anvan w antre nan MetroPlus Enhanced.** Nan ka sa yo, founisè ou an dwe dakò kolabore avèk MetroPlus Enhanced. Ou ka kontinye wè founisè w lan si:
 - Ou gen plis pase 3 mwa ansent lè w antre nan MetroPlus Enhanced epi ou w ap resevwa swen prenatal. Nan ka sa, ou kapab kenbe doktè w lan jouk apre w fin akouche rive nan fen swen apre akouchman.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlus Enhanced la, ou gen yon maladi oswa yon eta ki menase lavi ki vin pi grav avèk le tan. Nan ka sa, ou kapab mande kenbe founisè w lan pou jiska 60 jou.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlus Enhanced la, y ap trete w pou yon pwoblèm sante konpòtmantal. Nan ka sa, ou kapab mande pou w konsève founisè w lan nan tretman pou jiska 2 zan.

Nan moman ou antre nan MetroPlus Enhanced la, Medicaid nòmral 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, nès oswa gad malad ou an, ak menm kantite swen adomisil la, pou omwen 90 jou. MetroPlus Enhanced dwe fè w konnen kenpòt chanjman nan swen adomisil ou yo anvan chanjman yo antre avigè.

- 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 Enhanced, nou pral fè w konnen sa nan lespas 5 jou soti nan lè nou okouran de sa. Si ou vle, ou ka anmezi 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 jouk rive nan fen swen apre akouchman. Si w ap wè yon doktè regilyèman pou yon pwoblèm medikal espesyal, ou ka kontinye tretman w ap fè nan moman an pou jiska 90 jou. Doktè w lan dwe dakò kolabore avèk MetroPlus Enhanced pandan tan sa a. Si kenpòt nan kondisyon sa yo konsènen w, verifye avèk PCP w lan oswa rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

JESYON SWEN SANTE ADOMISIL

MetroPlus Enhanced responsab founi ak kowòdone sèvis swen sante fizik ak sante konpòtmantal ou yo. Nou itilize Health Homes pou kowòdone sèvis pou manm nou yo. Se chwa pa w si ou vle antre nan yon Kay Sante (Health Home), epi nou ankouraje pou w antre nan yon Kay Sante pou Jesyon Swen ou yo.

MetroPlus Enhanced ka ede w enskri ak yon Mezon Sante (Health Home) ki pral bay Kowòdonatè Swen Sante Adomisil pèsònèl ou. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an ka ede w pran randevou, li ka ede ou jwenn sèvis sosyal, ak swiv pwogrè w ap fè.

Mezon Sante w lan responsab pou ban nou yon evalyasyon pou wè ki Sèvis Sante Konpòtmantal ou ka bezwen Adomisil ak nan Kominote. Oumenm ak Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral sèvi ak evalyasyon an pou travay ansanm pou fè yon Plan Swen ki fèt pou ou espesyalman.

Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an ka:

- Travay avèk PCP w lan epi lòt founisè yo pou kowòdone tout swen sante fizik ak konpòtmantal ou yo;
- Travay ansanm ak moun ou fè konfyans, pa egzanp manm fanmi oswa zanmi, pou ede ou planifye swen ou yo epi jwenn yo;
- Bay sipò pou jwenn sèvis sosyal, tankou SNAP (koupon pou manje) ak lòt benefis sèvis sosyal;
- Devlope yon plan swen avèk ou pou ede idantifye bezwen ak objektif ou yo;
- Fè yon evalyasyon pou detèmine bezwen sèvis sosyal ou yo;

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- Ede pou randevou ak PCP w lan e lòt founisè;
- Ede jere pwoblèm medikal kontinyèl tankou dyabèt, opresyon ak tansyon wo;
- Ede w jwenn sèvis pou ede w pèdi pwa, manje ansante, fè egzèsis ak sispann fimèn;
- Ba w sipò pandan tretman;
- Idantifye resous ou bezwen ki chita nan kominote w lan;
- Ede w jwenn lojman stab oubyen ede w aplike pou yo;
- Ede ou tounen lakay ou san danje apre yon sejou lopital; ak
- Asire ou jwenn swen swivi, medikaman ak lòt sèvis ki nesèsè.

Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral kontakte w touswit pou konnen ki swen ou bezwen epi ede w pou randevou yo. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an oswa yon moun founisè Health Home ou an disponib pou ou 24 sou 24, 7 jou sou 7. Ou ka kontakte Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626, Lendi jiska Samdi 8am - 8pm oswa si ou bezwen pale ak yon moun apre lè biwo, dimanch, pandan jou ferye oswa si ou nan siti yasyon kriz, rele 1-855-371-9228.

SWEN SANTE REGILYE

- Swen sante w yo pral gen ladan tchekòp regilye pou tout bezwen swen sante ou yo. Nou bay referans nan lopital oswa kay espesyalis. Nou vle pou nouvo manm yo wè Founisè Swen Prensipal yo pou yon premye vizit medikal touswit apre yo enskri nan MetroPlus Enhanced. Sa ap ba w yon chans pou pale ak Founisè Swen Prensipal ou osijè anyen pwoblèm sante, medikaman w ap pran, epi tout kesyon ou genyen.
- Lajounen kou lannwit, sèl sa ou dwe fè se rele 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 kikote 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.
- Si w gen kesyon sou fason pou jwenn sèvis oswa si pou kèlkanswa rezon ou paka rive jwenn Founisè Swen Prensipal ou an, ou ka rele MetroPlus Enhanced vennkat (24) sou 24, sèt (7) jou sou sèt nan 1-800-303-9626.
- Swen ou yo dwe **nesèsè sou plan medikal** -- sèvis ou pran yo, yo dwe nesèsè:
 - pou prevni, oswa pou fè dyagnostik ak korije sa ki ta ka lakòz plis soufrans, oswa
 - pou jere yon danje pou lavi w, oswa
 - pou fè fas ak yon pwoblèm ki ta ka lakòz maladi, oswa

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- pou fè fas ak yon bagay ki ta ka mete limit nan aktivite nòmal ou yo.
- PCP w lan pral okipe de pifò nan bezwen swen sante ou. Ou dwe pran yon randevou pou wè PCP w lan. 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 sou istwa medikal ou, tout pwoblèm ou gen kounye a, kenpòt medikaman w ap pran, ak kesyon ou vle poze PCP w lan. Nan pifò ka, pwemye vizit ou ta dwe nan lespas kat semèn apre ou fin antre nan plan an. Si ou gen bezwen pou tretman nan semèn k ap vini yo, pran premye randevou w lan nan premye semèn ou antre nan MetroPlus Enhanced la. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an ka ede w pran premye randevou w lan ak prepare w pou randevou a.
- **Si w bezwen swen anvan premye randevou a**, rele biwo PCP w lan pou eksplike pwoblèm ou an. Li pral ba w yon randevou pi bonè pou pwoblèm lan. (Ou dwe kenbe premye randevou w lan kanmenm pou pale sou istwa medikal ou ak poze kesyon.)
- Sèvi ak lis annapre la a kòm yon gid pou tan ki pi long ou ka oblije tann apre ou fin mande yon randevou. Kowòdonatè Swen w lan tou ka ede w pran ak jwenn randevou.
 - swen ijan: nan lespas 24 èdtan
 - 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}, 1 semèn pandan 3^{yèm})
 - pwemye vizit planin familyal: nan lespas 2 semèn
 - vizit swiv apre vizit ER sante mantal/itilizasyon sibstans oswa pasyan ki entène: 5 jou
 - vizit espesyalis ki pa ijan pou sante mantal oswa itilizasyon sibstans: nan lespas 2 semèn.
 - egzamen fizik debaz ak òdinè pou adilt: nan lespas 4 semèn

SÈVIS SANTE KONPÒTMANTAL NAN KAY AK NAN KOMINOTE (BHHCBS, BEHAVIORAL HEALTH HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES)

Swen sante konpòtmantal gen ladan sèvis tretman pou sante mantal ak itilizasyon sibstans. Ou gen aksè nan sèvis ki ka ede w pou sante emosyonèl. Ou kapab jwenn èd tou pou pwoblèm itilizasyon alkòl oswa lòt sibstans.

Si w bezwen èd pou ba w sipò pou viv nan kominote, MetroPlus Enhanced bay sèvis anplis, ke yo rele Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS). Sèvis sa yo ka ede w pou w pa oblije entènen lopital la, pou w viv nan kominote. Gen kèk sèvis ki ka ede w rive nan objektif lavi w pou travay, lekòl oswa pou lòt domèn nan lavi w ke ou ta renmen travay sou yo.

Pou kalifye pou sèvis sa yo, ou pral gen pou sibi yon evalyasyon. Pou jwenn plis enfòmasyon, rele nou nan 1-800-303-9626 oswa mande Kowòdonatè Swen w enfòmasyon sou sèvis sa yo.

Gade nan paj 25 nan Manyèl sa a pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sa yo ak kijan ou ka jwenn yo.

FASON POU JWENN SWEN ESPESYALITE AK REFERANS

- Si w bezwen swen ke PCP w lan paka bay, l ap refere w bay lòt espesyalis ki ka bay swen yo. Si PCP w lan refere w ba yon lòt doktè nan rezo founisè nou an, nou pral peye pou swen ou yo. Pifò nan espesyalis sa yo se founisè MetroPlus Enhanced yo ye. Pale ak PCP w lan pou asire ou konnen kijan referans yo 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 espesyalis diferan.
- Gen kèk tretman ak sèvis ke PCP w lan dwe mande plan nou an 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 Enhanced 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 eta demann ou an, tanpri rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626. Pafwa nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò-rezo paske nou gen yon founisè nan MetroPlus Enhanced 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-kont-aksyon**. Gade nan paj 35 pou jwenn kijan.

Ou pral gen pou mande doktè w voye enfòmasyon annapre la yo avèk apèl-kont-aksyon w lan:

- 1) yon deklarasyon alekri ki di founisè MetroPlus Enhanced la pa gen bon fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, epi
- 2) ki rekòmande yon founisè andeyò-rezo ki gen bon fòmasyon ak eksperyans ki anmezi trete w.

Doktè w lan dwe yon doktè sètifye (board certified) oswa espesyalis ki kalifye pou konsèy la ki trete moun ki bezwen tretman w ap mande a.

- 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 Enhanced. 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-kont-aksyon**. Gade nan paj 35 pou jwenn kijan.

Ou pral gen pou mande doktè w voye enfòmasyon annapre la yo avèk apèl-kont-aksyon w lan:

- 1) yon deklarasyon alekri ki soti nan men doktè w ki di tretman andeyò-rezo a trè diferan de tretman ou ka jwenn nan men founisè MetroPlus Enhanced. Doktè w lan dwe yon doktè sètifye (board certified) oswa espesyalis ki kalifye pou konsèy la ki trete moun ki bezwen tretman w ap mande a, epi
- 2) de dokiman medikal oswa syantifik ki pwouve ke tretman w ap mande a pi itil pou ou epi li pa pral lakòz plis mal pase tretman ou ka jwenn nan men founisè MetroPlus Enhanced.

- Si doktè w pa voye enfòmasyon sa yo, n ap egzaminen apèl-kont-aksyon w lan kanmenm. Men, ou gendwa pa kalifye pou yon apèl ekstèn. Gade nan Page 38 pou jwenn plis enfòmasyon sou **apèl ekstèn yo**. Si ou panse founisè plan nou an pa gen

15

yon bon fòmasyon oswa eksperyans pou trete w, ou ka mande nou verifye si yon referans andeyò-rezo nesèsè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon **apèl-kont-aksyon**. Gade nan paj 35 pou jwenn kijan.

Ou pral gen pou mande doktè w voye enfòmasyon annapre la yo avèk apèl-kont-aksyon w lan:

- 1) yon deklarasyon alekri ki di founisè MetroPlus Enhanced la pa gen bon fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, epi
- 2) ki rekòmande yon founisè andeyò-rezo ki gen bon fòmasyon ak eksperyans ki anmezi trete w.

Doktè w lan dwe yon doktè sètifye (board certified) oswa espesyalis ki kalifye pou konsèy la ki trete moun ki bezwen tretman w ap mande a.

- *Ou ka bezwen wè yon espesyalis pou swen kontinyèl pou yon pwoblèm medikal oswa sante konpòtmantal.* PCP w lan gendwa anmezi refere w pou yon kantite vizit oswa yon kantite tan presi (yon **referans pèmanan**). Si w gen yon referans pèmanan, ou pa pral bezwen yon nouvo referans chak fwa ou bezwen swen.
- *Si ou gen yon maladi oswa yon maladi ki lakòz andikap ki dire lontan, ki vin pi mal avèk le tan, PCP w lan gendwa anmezi fè aranjman pou:*
 - espesyalis ou an aji kòm PCP ou;
 - yon referans nan yon sant swen ki spesyalize nan tretman maladi w lan.

PRAN 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 yonn nan founisè nou yo SI

- ou ansent, oswa
- ou bezwen sèvis OB/GYN, oswa
- ou bezwen sèvis planin familyal, oswa
- ou vle wè yon fanmsaj, oswa
- 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, tè s gwosès, sterilizasyon oswa yon avòtman. Pandan vizit ou pou bagay sa yo, ou ka jwenn tè s 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 Kliyan 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 Kliyan nan 1-800-303-9626 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 (Sexually Transmitted Infection)

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

- Ou ka jwenn yon tè s pou VIH oswa STI kenpòt lè ou fè yon vizit nan kabinè oswa klinik.
- Ou ka jwenn yon tè s 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 tè s pou VIH oswa STI, men *se pa kòm yon pati nan 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 yonn nan founisè MetroPlus Enhanced nou yo*, ou ka *sèvi ak kat Medicaid ou an* pou wè yon founisè planin familyal andeyò MetroPlus Enhanced. Pou ede w jwenn swa yon founisè Plan an oswa yon founisè Medicaid pou sèvis planin familyal, rele Sèvis Kliyan 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-SIDA (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 li rete konsa.

Sèvis Prevansyon VIH

Gen anpil sèvis prevansyon VIH aladispozisyon w. Nou pral pale avèk ou sou nenpòt aktivite ki ta ka mete oumenm oswa lòt moun nan risk pou transmèt VIH oswa pran maladi transmisib seksyèlman. Nou ka ede w aprann kijan pou pwoteje tèt ou. Nou kapab ede w jwenn gratis tou kapòt pou gason ak pou fanm, ak sereng ki pwòp.

Si ou pozitif pou VIH, nou ka ede w pale ak patnè ou yo. Nou ka ede w pale ak fanmi ou ak zanmi epi ede yo konprann VIH ak SIDA ak kijan pou jwenn tretman. Si w bezwen èd pou pale de kondisyon VIH ou an ak patnè w yo pi devan anplwaye MetroPlus Enhanced yo pral ede w. Nou ka menm ede w pale ak timoun ou sou VIH.

Swen Zye

Sèvis ki kouvri an gen ladan sèvis ki nesèsè kay yon òftalmològ, optometris, ak yon distribitè oftalmik, epi li gen ladan yon egzamen zye 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 yonn 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 egzans, vizyon w chanje plis pase yon demi diyoptri. Si ou kraze linèt ou, yo ka repare yo. Linèt ki pèdi oswa linèt kraze ki paka repare, y ap ranplase yo ak menm preskripsyon an e menm estil monti. Si ou bezwen wè yon espesyalis pou zye pou swen pou yon maladi zye oswa defòmasyon, PCP w pral refere ou.

Sante Konpòtmantal (Sante Mantal ak Itilizasyon Sibstans)

Nou vle ede ou jwenn sèvis ou gendwa bezwen pou sante mantal ak pou pwoblèm itilizasyon sibstans.

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Si kenpòt lè ou panse ou bezwen èd pou sante mantal oswa itilizasyon sibstans, ou ka wè nenpòt founisè sante konpòtmantal ki asepte Medicaid pou wè ki sèvis ou gendwa bezwen. Sa a gen ladan sèvis tankou klinik ak sèvis dezentoksikasyon. **Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w.**

Sispann Fimen

Ou ka jwenn medikaman, founiti, 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 pandan gwosès ak pou jiska yon ane apre akouchman.

Ijans

Ou toujou kouvri pou ijans. Nan Eta New York, 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 ke yon moun pral souffri domaj grav nan pati nan kò oswa nan fonksyon kò 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
- pwoblèm pou respire / konvilzyon / 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, lafyè, 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 sèvis dijans. Ou pa bezwen apwobasyon MetroPlus Enhanced oswa PCP w anvan w pran swen dijans, epi ou pa oblije itilize lopital nou yo oswa doktè nou yo.
- **Si ou pa fin sèten, rele PCP w lan oswa MetroPlus Enhanced.**

Di moun ou pale ak li a kisa ki rive. PCP w lan oswa reprezantan MetroPlus Enhanced la pral:

- di w kisa pou w fè lakay ou, oswa
- di pou w vini nan biwo PCP a,
- pale w de sèvis ou kapab jwenn nan kominote a, tankou reyinyon 12 etap yo (12 step meeting) oswa yon chèltè, oswa
- di pou w ale nan sal dijans ki pi pre w lan.
- **Ou ka kontakte Sèvis Kliyan MetroPlus Enhanced tou nan 1-800-303-9626, 24 sou 24, 7 jou sou 7 si ou nan sitiyasyon kriz oswa si ou bezwen èd pou yon pwoblèm sante mantal oswa itilizasyon sibstans.**
- *Si ou **andeyò zòn nan*** lè ou gen yon ijans:
 - Ale nan sal dijans ki pi pre w lan oswa rele 911.
 - Rele MetroPlus Enhanced sito ou kapab (nan lespas 48 èdtan si ou kapab).

Sonje

Ou pa bezwen apwobasyon anvan pou sèvis ijans.

Sèvi ak sal dijans sèlman si ou gen yon **IJANS TOUTBON**.

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

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

Nimewo Telefòn Sèvis Kriz BH 1-855-371-9228

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Swen Ijan

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

- Sa a 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 lannmen. Si ou lakay ou oswa ou nan deplasman, rele PCP w lan kenpòt 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 Etazini

Si w vwayaje deyò 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 KENBE W ANSANTE

Anplis tchèkòp regilye yo ak vaksen ou bezwen, men kèk lòt sèvis nou bay ak fason pou kenbe tèt ou an bon sante:

- Klas pou Kite fimen
- 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 Kliyan nan 1-800-303-9626 oswa ale sou sit entènèt nou an nan www.metroplus.org/enhanced pou jwenn plis enfòmasyon ak pou jwenn yon lis klas ki pral fèt tou pwochènman.

Manyèl -- Pati 2 BENEFIS OU YO AK PWOSEDI PLAN AN

Rès manyèl sa a se pou enfòmasyon lè ou bezwen yo. 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.

BENEFIS YO

Plan Sante ak Gerizon yo bay yon kantite sèvis ou jwenn anplisde sèvis yo ke ou jwenn ak Medicaid nòmal. N 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 familyal; Tès VIH; sèvis mobil pou kriz yo; ak sèvis presi ou refere tèt ou oumenm, ankontan sa yo ou ka jwenn andedan MetroPlus Enhanced ak kèk ou ka chwazi pran nan men nenpòt founisè Medicaid pou sèvis la.

SÈVIS PLAN NOU AN KOUVRI YO

Ou dwe jwenn sèvis sa yo nan men founisè ki nan plan nou an. 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. Si w gen nenpòt kesyon oswa si w bezwen asistans pou nenpòt nan sèvis yo ki anba la a, tanpri rele depatman Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-303-9626.

Swen Medikal Regilye

- vizit nan kabinè PCP w
- referans kay espesyalis
- egzamen zye/tande
- èd pou respekte orè medikaman w yo
- kowòdinasyon swen ak benefis

Swen Prevantif

- tchekòp regilye
- aksè pou jwenn zegwi ak sereng gratis konsèy pou kite fimèn
- edikasyon sou VIH ak pou diminye risk
- referans nan Òganizasyon Kominotè (CBO, Community Based Organization) pou swen sipò

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

- swen pou kite fimèn

Swen Matènite

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

Swen Sante Adomisil

- Yo dwe nesèsè sou plan medikal, epi MetroPlus Enhanced fè aranjman pou yo
- Yon vizit sante adomisil apre akouchman ki nesèsè sou plan medikal, vizit anplis si yo nesèsè sou plan medikal pou fanm ki gen anpil risk yo
- Lòt vizit swen sante adomisil lè yo nesèsè epi PCP w/espesyalis bay lòd pou yo.

Swen Pèsonèl/Èd Familyal/Sèvis Asistans Pèsonèl Kliyan Dirije (CDPAS, Consumer Directed Personal Assistance Services)

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

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

Sa a se yon atik ou mete pou sizoka ou gen yon ijans epi ou bezwen èd. Pou kalifye epi pou w jwenn sèvis sa a, ou dwe ap resevwa sèvis swen pèsonèl/gad malad oswa CDPAS. Se MetroPlus Enhanced ki fè aranjman pou PERS.

Swen Sante Lajounen pou Moun aje

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

Tretman pou Tibèkiloz (TB)

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

Swen Ospis

- Ospis ede pasyan yo ak fanmi yo pou bezwen espesyal yo vin genyen pandan dènnye etap yo nan maladi ak apre lanmò.
- Yo dwe nesese sou plan medikal, epi MetroPlus Enhanced fè aranjman pou yo
- Ofri sèvis sipò ak kèk sèvis medikal pou pasyan ki malad epi yo atann rete pasyan an yon ane oswa mwens pou viv.
- Ou ka jwenn sèvis sa yo lakay ou oswa nan yon lopital oubyen mezon retrèt.

Si w gen kenpòt kesyon sou sèvis sa yo, ou ka rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

Swen Dan

MetroPlus Enhanced kwè li enpòtan pou swen sante w anjeneral pou founi w bon swen pou dan. Nou ofri swen dantè grasa yon kontra avèk HealthPlex, yon ekspè nan bay sèvis dantè kalite siperyè. ; . Sèvis ki kouvri yo gen ladan sèvis dantè regilye òdinè tankou tchekòp prevantif nan dan, netwaye, radyografi, plonbaj ak lòt sèvis pou tcheke 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 pou dantis ki kolabore yo nan www.Metroplus.org oswa ou ka rele Sèvis Kliyan MetroPlus nan 1-800-303-9626 pou mande yonn. 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 Enhanced nan 1-800-303-9626. Reprèzantan Sèvis

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Kliyan 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. Rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 si w bezwen èd pou jwenn kikote ki gen yon klinik sant dantè akademik.

Swen Vizyon

- sèvis kay yon oftalmològ, distribitè oftalmik ak optometris.
- kouvèti pou vè kontak, lantiy an polikabonat, zye atifisyèl, ak/oswa ranplasman linèt ki pèdi oswa ki kraze, ki gen ladan reparasyon, lè sa nesèsè sou plan medikal. Zye atifisyèl yo kouvri si se yon founisè plan ki mande yo
- egzamen zye, dòdinè chak dezan, sòf si yo nesèsè pi souvan sou plan medikal
- linèt, ak nouvo monti ke Medicaid apwouve chak dezan, oswa pi souvan si yo nesèsè sou plan medikal
- egzamen pou vizyon ki bese ak èd pou vizyon 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
- 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 ansent: pandan gwosès ak pandan de mwa apre mwa gwosès la te fini an.
- Medikaman ak founiti Planin Familyal tankou pa egzans grenn pou kontwòl nesans, kapòt pou fanm oubyen pou gason, sereng ak zegwi.
- Kliyan nan yon Pwogram Jesyon Swen Konplè Medicaid (CMCM, Comprehensive Medicaid Care Management) oswa Pwogram Kowòdinasyon Sèvis.

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

- Kliyan nan yon Pwogram Egzansyon OMH oswa OPWDD pou Sèvis nan Kay oswa 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 founiti Planin Familyal, pa egzanp grenn pou kontwòl nesans ak kapòt pou fanm oubyen pou gason.
- Kopeman jenerik
- Medikaman pou trete maladi mantal (sikotwòp) ak tibèkiloz

Atik nan Preskripsyon	Montan Kopeman	Detay sou Kopeman
Medikaman sou preskripsyon mak komèsyal	\$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	

- Si w gen yon kopeman, gen 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 Enhanced 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 kenpòt 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 Kliyan nan 1-800-303-9626.

Swen Lopital

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

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

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 ki entène, oswa nan yon lòt anviwònman. Se sa yo rele **Sèvis Apre Estabilizasyon**.
- Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dijans yo, gade nan paj 15.

Swen Espesyalite

Gen ladan sèvis lòt pratisyen, ki gen ladan

- terapèst okipasyonèl, fizik ak pou lapawòl– Gen limit 20 vizit pou chak terapi pou chak ane kalandriye, sof si Biwo pou Moun ki Andikape nan Devlopman (Office For People With Developmental Disabilities) te detèmine ou gen andikap nan devlopman oswa si ou gen yon twomatis nan sèvo.
- odyolojis
- fanmsaj
- reyadaptasyon kadyak
- lòt espesyalite tankou:
Rimatoloji, Gastwoantewoloji, ORL, Ematoloji/Onkoloji, Nemoloji, Alèji/Iminoloji, Newoloji

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 Enhanced dwe bay otorizasyon;
- sèvis mezon swen enfimye ki kouvri yo gen ladan sipèvizyon medikal, swen enfimye 24 èdtan, asistans pou aktivite lavi chak jou, terapi fizik, terapi okipasyonèl, ak patoloji lapawòl-langaj.

Si w bezwen plasman alontèm nan yon mezon retrèt, New York State of Health dwe detèmine si ou ranpli sèten kondisyon Medicaid konsènan revni. MetroPlus Enhanced ak etablisman swen enfimye a ka ede w aplike.

Ou dwe jwenn swen nan yon etablisman swen enfimye ki nan rezo founisè MetroPlus Enhanced. Si w chwazi yon mezon retrèt andeyò rezo founisè MetroPlus Enhanced, 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 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 (IPRT, Intensive Psychiatric Rehab Treatment)
- Sèvis pou Pasyan ekstèn
- Tretman sante mantal kòm pasyan ki entène
- Swen lopital pasyèl
- Tretman kontini lajounen (Continuing day treatment)
- Sèvis pèsonalize ki akse sou gerizon (PROS, Personalized Recovery Oriented Services)
- Sèvis Tretman Entansif nan Kominote (ACT, Assertive Community Treatment)
- Konsèy 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 tretman kòm pasyan ekstèn pou alkòl ak dwòg
- Sèvis dezentoksikasyon

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS, Behavioral Health Home and Community Based Services)

BHHCBS ka ede w nan objektif lavi w tankou travay, lekòl, oswa lòt domèn nan lavi w ou vle travay sou yo. Pou jwenn si ou kalifye, yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil dwe reyalize yon depistaj toukout pou ou ki pral montre si ou ka benefisye sèvis sa yo. Si egzamen an montre ou ka benefisye, Kowòdonatè Swen an pral reyalize yon evalyasyon konplè pou ou jwenn kisa bezwen sante annantye ou yo ye, ankontan bezwen fizik, konpòtmantal ak sèvis reyadaptasyon.

BHHCBS yo gen ladan:

- Reyadaptasyon Sikososal (PSR, Psychosocial Rehabilitation) – ede w amelyore konpetans ou pou atenn objektif ou yo.
- Sipò ak Tretman Sikyatrik nan Kominote (CPST, Community Psychiatric Support and Treatment) - se yon fason pou jwenn sèvis tretman ou bezwen pou yon ti tan nan yon kote ou chwazi oumenm, pa egzans nan pwòp kay ou. CPST ede konekte ou avèk yon pwogram tretman ki gen lisans.
- Sèvis Abilitasyon - ede ou aprann nouvo konpetans nan fason pou w viv endepandan nan kominote.
- Sipò ak Fòmasyon pou Fanmi - anseye konpetans pou ede moun ki fè pati lavi ou ba w sipò pou gerizon.
- Repi Pou yon ti tan - ba ou yon kote ki an sekirite pou w ale lè ou bezwen kite yon sitiyasyon estrès.
- Repi Entansif - pou ede ou rete deyò lopital lè w gen yon sitiyasyon kriz, yo bay yon kote sennesòf pou ou rete ki ka ofri w tretman.
- Sèvis Sipò Edikasyon - ede ou jwenn fason pou tounen nan lekòl pou resevwa edikasyon ak fòmasyon ki pral ede w jwenn yon travay.
- Sèvis Pre-Pwofesyonèl - ede ou jwenn konpetans ki nesèsè pou prepare w pou travay.
- Sèvis Travay Tranzisyonèl - ba ou sipò pou yon ti tan pandan w ap eseye divès kalite djòb. Sa gen ladan fòmasyon pandan w nan travay pou ranfòse konpetans travay ou pou ede w kenbe yon travay ki nan nivo salè minimòm oswa pi wo.
- Sèvis Sipò Entansif nan Travay - ede w jwenn yon travay ki nan nivo salè minimòm oswa pi wo epi konsève li.

- Sèvis Sipò Kontinyèl nan Travay - ede ou konsève travay ou ak gen siksè ladan.
- Sèvis Sipò Kanmarad pou vin Otonòm - moun ki te nan menm sitiyasyon yo ede w atenn objektif gerizon ou yo.
- Transpò ki Pa-medikal - transpò pou ale nan aktivite ki pa-medikal ki gen rapò ak yon objektif nan plan swen ou an.

Lòt Sèvis ki Kouvri

- Ekipman Medikal Dirab (DME, Durable Medical Equipment) / Aparèy pou Tande / Pwotèz / Otèz
- Sèvis Tribinal Òdone
- Sèvis Sipò Sosyal (èd pou jwenn sèvis kominotè)
- FQHC oswa sèvis menm jan

Benefis Ou Kapab Jwenn Nan Men Plan Nou An *OSWA* Avèk Kat Medicaid Ou

Pou kèk sèvis, ou ka chwazi kikote pou jwenn swen ou yo. Ou ka sèvi avèk kat manm MetroPlus Enhanced ou an pou jwenn sèvis sa yo. Ou ka ale tou kay founisè k ap aksepte pran kat Benefis Medicaid ou an. *Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo.* Si w gen kesyon Rele Sèvis Kliyan 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.

Oswa ou ka ale tou kay yonn nan founisè planin familyal nou yo. Kèlkilanswa, 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 famiyal yo.

Depistaj VIH ak STI (Sexually Transmitted Infection)

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

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-SIDA (Anglè) oswa 1-800-233-SIDA (Panyòl).

Dyagnostik ak Tretman TB

Ou ka chwazi ale swa kay PCP w oswa 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.

Benefis Lè W Sèvi Avèk KAT MEDICAID Ou Sèlman

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

Transpòtasyon

Medicaid regilye kouvri transpò pou ijans ak transpò ki pa ijans.

Pou jwenn transpò ki pa ijans, oumenm oswa founisè ou dwe rele LogistiCare nan 1-877-564-5922. 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.

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

Andikap nan Devlopman

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- Terapi alontèm
- Tretman lajounen (Day treatment)
- 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

Sèvis sa yo **pa disponib** nan MetroPlus Enhanced **oswa** Medicaid. Si w ap resevwa nenpòt nan sèvis sa yo, ou ka oblije peye bòdwo a.

- Operasyon kosmetik si li pa nesèsè medikalman
- Sèvis nan men yon Podyat (sòf si ou yon dyabetik)
- Atik pèsònèl ak pou konfò
- Tretman enfètilite
- Sèvis nan men yon founisè ki fè pati MetroPlus Enhanced, sòf si li se yon founisè ou otorize wè jan sa dekri lòt kote nan manyèl sa a, oswa MetroPlus Enhanced oubyen PCP w voye w kay founisè sa.

Ou ka oblije peye pou kenpòt sèvis ke PCP w lan pa apwouve. Oswa, si ou dakò pou w se yon pasyan "peye prive" oswa "peye-oumenm" 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 Enhanced bay

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 Enhanced nan 1-800-303-9626 touswit. MetroPlus Enhanced ka ede w konprann poukisa ou te ka resevwa yon bòdwo. Si ou pa responsab pou peman, MetroPlus Enhanced pral kontakte founisè a epi ede fikse 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 Enhanced ta dwe kouvri. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri pi devan nan manyèl sa a.

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

Otorizasyon Sèvis ak Aksyon

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 espesyalite
- 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.
- Yo asiyen yon nès prive pou ou nan lopital
- Y ap admèt ou nan yon mezon retrèt kalifye oswa yon etablisman reyadaptasyon anbrèf e grav, ankontan tout sèvis doktè bay pandan yon admisyon nan yon etablisman swen enfimye kalifye (skilled nursing facility).
- Y ap admèt ou nan yon lopital pou Tretman Obsève Dirèkteman 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 Etablisman Swen Enfimye Alontèm
- Ou jwenn ekipman medikal dirab (DME) ankontan Ôtèz, Pwotèz, fòmila ak founiti pou bay manje nan tib (ou jwenn fòmila pa lentèmedyè administratè benefis famasi ou)

34

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

- Ou resevwa plis pase 20 vizit terapi fizik, 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 gen 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:

Pou jwenn apwobasyon pou tretman oswa sèvis sa yo ou dwe rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 oswa ou ka voye demann ou an pa faks nan 212-908-8521. Yon Repezantan Sèvis Kliyan pral reponn kenpòt kesyon ou genyen sou pwosesis la epi yo pral transfere apèl ou an ba Depatman Revizyon Itilizasyon (UR, Utilization Review), si sa nesèsè. Revizyon itilizasyon se sa nou fè pou decide si tretman an nesèsè medikalman epi Plan Sante MetroPlus pral apwouve li oswa peye pou li. Doktè ak nès yo pran desizyon yo. Pou fè sa, yo verifye 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 **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 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. Sa konsènen yon demann pou swen sante adomisil pandan ou nan lopital la oswa apre ou fenk kite lopital la. 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. Gen doktè ak nès nan ekip revizyon an. Travay yo se pou asire tretman oswa sèvis ou te mande a nesèsè medikalman e ke li bon pou ou. Pou fè sa, yo verifye plan tretman w lan parapò nòm ki akseptab sou plan medikal.

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Nenpòt desizyon pou refize yon demann otorizasyon sèvis oswa pou apwouve li pou yon kantite ki mwens pase sa ou mande a rele yon **aksyon**. Se yon pwofesyonèl swen sante ki kalifye ki pral pran desizyon sa yo. Si nou deside sèvis ou mande a pa nesèsè medikalman, 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, ke yo rele **kritè revizyon klinik**, ke yo te itilize pou pran desizyon pou aksyon ki gen rapò ak nesèsite medikal.

Aprè nou fin jwenn demann ou an, nou pral egzaminen li swa nan **metòd nòmal** oswa nan yon **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, nou pral di ou sa epi nou pral okipe dosye w lan dapre revizyon nòmal. Si ou nan lopital oswa ou fenk kite lopital la epi nou resevwa yon demann pou swen sante adomisil, n ap okipe demann lan kòm yon revizyon rapid. Nan tout ka, nou pral egzaminen demann ou an nan vitès eta sante w egzije pou nou fè, men pa pita pase sa ki mansyone 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.

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 lespas 3 jou ouvrab. Anvan twazyèm jou ouvrab la, nou pral di w 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.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon nan lespas 1 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, eksepte:

- Si ou nan lopital oswa ou fenk kite lopital la, epi ou mande swen sante adomisil nan yon Vandredi oswa yon jou anvan yon jou ferye, n ap pran yon desizyon pa pita pase 72 èdtan soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo.
- Si w ap resevwa tretman kòm pasyan ki entène pou pwoblèm itilizasyon sibstans, epi ou mande plis sèvis omwen 24 èdtan anvan yo egzeyate w, n ap pran yon desizyon pa pita pase 24 èdtan.

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 se 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 deside sou dosye w lan. Sa ka fèt si nou rele:

1-800-303-9626

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

Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka pote yon plent bòkote plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou egzaminen demann lan. 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.

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

otorizasyon sèvis ou an. Si ou pa satisfè ak repons sa a, ou gen yon dwa pou depoze yon apèl-kont-aksyon bòkote nou. Gade nan seksyon apèl-kont-aksyon 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 yo. Se sa yo rele **revizyon annaryè**. Nou pral fè w konnen si nou pran lòt aksyon sa yo.

Delè pou avi sou lòt aksyon yo:

- Nan pifò ka, si nou pran yon desizyon pou diminye, sispann oswa anile yon sèvis nou te apwouve deja, epi ke 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 kenpòt desizyon konsènan sèvis ak sipò alontèm, tankou swen sante adomisil, swen pèsònèl, CDPAS, swen sante lajounen pou adilt, ak swen enfimye pèmanan nan kay.
- 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 ki nesèsè 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 peman pita pou founisè a.**

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 pwoblèm presi, ou ka rele Sèvis Kliyan (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 Kliyan nan 1-800-303-9626 pou konnen kijan ou ka ede.

Enfòmasyon nan men Sèvis Kliyan

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

- Yon lis non, adrès, ak tit Konsèy Administrasyon, Dirijan, Antite Kontwòl, Pwopriyetè ak Patnè yo nan MetroPlus Enhanced.
- Yon kopi pi resan sou eta finansye/bilan, rezime revni ak depans yo.
- Yon kopi pi resan kontra endividyèl peman dirèk abone.
- Enfòmasyon ki soti nan Depatman Sèvis Finansye konsènan plent kliyan kont MetroPlus Enhanced.
- 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 Enhanced.
- Si w mande nou sa alekri, nou pral di w kalifikasyon ki nesèsè ak kijan founisè swen sante yo ka aplike pou patisipe nan MetroPlus Enhanced nou an.
- Si w mande, nou pral di w 1) si kontra yo oswa kontra segondè nou yo gen ladan aranjman ankourajman pou doktè ki gen efè sou itilizasyon sèvis referans; epi, si genyen, 2) ki kalite aranjman nou itilize; ak 3) si yo bay pwoteksyon eksè pèt (stop loss) pou doktè yo ak gwoup doktè yo.
- Enfòmasyon sou fason konpayi nou an òganize ak kijan li fonksyone.

Kenbe Nou Enfòme

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

- Ou chanje non w, adrès oswa nimewo telefòn ou

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

- Ou gen yon chanjman nan kalifikasyon w pou Medicaid
- Ou ansent
- Ou akouche
- Gen yon chanjman nan asirans pou ou
- Lè w enskri nan yon nouvo pwogram jesyon dosye oswa resevwa sèvis jesyon dosye nan yon lòt òganizasyon kominotè

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

ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ

1. Si OU Vle Soti Nan Plan an

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

Men kèk egzanp sou 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 New York State of Health, nou 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) nan New York State of Health.
- Si w ap viv nan konte Bronx, Kings, New York 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.

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Ou gendwa anmezi anile enskripsyon w oswa 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 ke chanjman an pral fèt anvan yon sèten dat. MetroPlus Enhanced 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 kalifye pou Swen Kontwole Medicaid (Managed Care) ak Plan Sante ak Gerizon

- Ou gendwa oblije kite MetroPlus Enhanced si ou:
 - 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, oswa
 - pèdi kalifikasyon nan lòt fason.

- **Si ou oblije kite MetroPlus Enhanced oswa ou vin pa kalifye pou Medicaid, tout sèvis ou ka sispann sanzatann, 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 Enhanced

Ou ka pèdi manm ou nan MetroPlus Enhanced tou, si:

- Ou refize kolabore avèk PCP w lan souvan pou sa ki konsènen swen ou yo,
- Ou pa respekte randevou yo souvan,
- Ou ale nan sal dijans souvan pou swen ki pa ijans,
- Ou pa swiv règleman MetroPlus Enhanced yo souvan,
- Ou pa ranpli fòm yo onètman oswa ou pa bay vre enfòmasyon (komèt fwod) souvan,
- 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 fikse pwoblèm yo

Ou ka pèdi manm ou tou nan MetroPlus Enhanced, si ou lakòz abi oswa domaj pou manm yo, founisè oswa anplwaye yo nan plan an.

4. Si ou pèdi Kouvèti Medicaid: Pwogram Swen VIH pou Moun ki pa gen asirans ka anmezi ede ou.

Si ou pozitif pou VIH epi ou pèdi kouvèti Medicaid, ou ka kalifye pou Pwogram Swen Depatman Sante Eta New York pou VIH pou moun ki pa gen asirans (ke yo rele ADAP tou). Pwogram yo bay kouvèti asirans limite pou swen ak tretman pou VIH. Si ou gen asirans sante prive, nou ka anmezi jwenn èd tou pou peye montan asirans ou yo. Rele nan 1-800-542-SIDA (2437) pou jwenn plis enfòmasyon.

5. Kèlkanswa rezon ki fè enskripsyon w anile, n ap prepare yon plan egzeyat pou ou pou ede w jwenn sèvis ou bezwen yo.

Apèl-kont-aksyon

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 pi wo 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 **aksyon**.

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

Founisè ou ka mande yon nouvo egzamen:

Si nou te pran yon desizyon ke demann otorizasyon sèvis ou an pa te nesè medikalman 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 ka depoze yon apèl-kont-aksyon:

- Si ou pa satisfè ak yon aksyon nou te pran oswa ak sa nou deside konsènan demann otorizasyon sèvis ou an, ou gen 90 jou kalandriye apre ou te fin jwenn desizyon nou an pou fè yon apèl-kont-aksyon. Ou ka fè sa oumenm oswa mande yon moun ou fè konfyans depoze apèl-kont-aksyon an pou ou. Si ou bezwen èd pou depoze yon apèl-kont-aksyon, ou ka rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.
- Nou pa pral trete w ak ankenn diferans ni aji mal kont ou si ou depoze yon apèl-kont-aksyon.

- Apèl-kont-aksyon an ka fèt pa telefòn oswa alekri. Si ou fè yon apèl-kont-aksyon pa telefòn, li dwe alekri annapre. Pou depoze yon apèl kont yon aksyon, ekri nou nan:

MetroPlus Health Plan
Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Pou depoze yon apèl kont yon aksyon pa telefòn, rele:

1-800-303-9626

Yo pral egzaminen apèl-kont-aksyon ou an avèk metòd rapid si:

- Si oumenm oswa doktè w mande pou yo egzaminen apèl-kont-aksyon w lan avèk metòd rapid. 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 pral di ou sa epi nou pral okipe apèl ou an dapre metòd nòmal la; **oswa**
- Si yo te refize demann ou lè ou te mande pou kontinye resevwa swen ke 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 lè ou te mande plis tretman kòm pasyan ki entène pou itilizasyon sibstans omwen 24 èdtan anvan ou kite lopital la.

Apèl-kont-aksyon rapid yo ka fèt pa telefòn epi yo pa bezwen alekri annapre.

Kisa ki rive apre nou jwenn apèl-kont-aksyon ou an:

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

- Se pwofesyonèl swen sante kalifye ki pa te pran premye desizyon an ki pral pran desizyon sou apèl-kont-aksyon pou zafè klinik, epi yonn 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.
- Anvan ak pandan apèl la oumenm oswa reprezantan w ka wè dosye ka w la, ki gen ladan dosye medikal yo ak nenpòt lòt dokiman ak dosye ke yo itilize pou pran yon desizyon sou ka w lan.
- Ou ka bay enfòmasyon tou anpèsòn oswa alekri pou yo itilize yo nan pran desizyon an. Rele MetroPlus Enhanced nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.
- Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman klinik nou, si sa aplike. Si w pa satisfè toujou, yo pral eksplike w tout lòt dwa apèl anplis ou genyen. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent bòkote Depatman Sante Eta New York nan 1-800-206-8125.

Delè pou apèl-kont-aksyon yo:

- **Apèl nòmal:** Si nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, nou pral di w desizyon nou an **nan lespas trant jou** soti nan lè apèl ou an. Yo pral voye yon avi alekri sou desizyon nou an nan lespas 2 jou ouvrab apatide lè nou pran desizyon an.
- **Apèl rapid:** Si nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, desizyon apèl rapid yo ap pran nan lespas 2 jou ouvrab apatide lè apèl ou an.
 - Si nou bezwen plis enfòmasyon, nou pral di w sa nan lespas 3 jou ouvrab apre ou fin ban nou apèl ou an.
 - Si yo te refize demann ou lè ou te mande plis tretman kòm pasyan ki entène pou itilizasyon 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.

Si nou bezwen plis enfòmasyon swa pou yon desizyon nòmal oswa pou yon desizyon rapid sou apèl-kont-aksyon ou an, nou pral:

- Ekri w epi di w ki enfòmasyon ki nesèsè. Si demann ou an se 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 deside sou dosye w lan. Sa a ka fèt lè w rele 1-800-303-9626 oswa si w ekri.

Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka pote yon plent bòkote plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou egzaminen apèl-kont-aksyon 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 premye refi ou te pran an se paske nou te di:

- sèvis la pa te nesèsè medikalman; oswa
- sèvis la se te nan eksperyans oswa nan etid; oswa
- sèvis andeyò-rezo a pa te diferan ak yon sèvis ki disponib nan rezo nou an; oswa
- sèvis andeyò-rezo a te disponib nan men yon founisè plan an ki gen fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, oswa
- nou pa di w desizyon nou an konsènan apèl-kont-aksyon w lan atan, nou pral anile premye refi kont ou an. Sa vle di demann otorizasyon sèvis ou an pral apwouve.

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

Nan kèk ka ou ka anmezi kontinye sèvis yo pandan w ap tann pou yo deside sou apèl-kont-aksyon ou an. **Ou ka anmezi kontinye sèvis ki prevwa pou fini oswa ki prevwa pou diminye yo si ou mande yon odyans san patipri:**

- Nan lespas **dis jou** soti nan lè yo te di ke yo refize demann ou an oswa ke swen ap chanje; oswa
- Anvan dat kote chanjman nan sèvis yo pwograme pou fèt la.

Si rezilta odyans san patipri w lan se yon lòt refi, ou ka oblije peye pri tout benefis ou te kontinye resevwa yo. Desizyon ou resevwa nan men responsab odyans san patipri a pral final.

Apèl Ekstèn

Si plan an deside refize kouvèti pou yon sèvis medikal, oumenm ak doktè ou te mande paske:

- sèvis la pa te nesese medikalman; oswa
- sèvis la se te nan eksperyans oswa nan etid; oswa
- sèvis andeyò-rezo a pa te diferan ak yon sèvis ki disponib nan rezo nou an; oswa
- sèvis andeyò-rezo a te disponib nan men yon founisè plan an ki gen fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, ou ka mande Eta New York yon **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 ke Eta New York apwouve. Sèvis la dwe nan pake benefis plan an oswa li dwe yon tretman nan eksperyans, 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-kont-aksyon bòkote plan an epi ou jwenn desizyon final negatif plan an; **oswa**
- Si ou pa pran sèvis la, epi ou mande yon apèl-kont-aksyon rapid bòkote plan an, ou ka mande yon apèl ekstèn rapid nan menm moman an. Doktè w ap gen pou di ke yon apèl rapid ekstèn nesese; **oswa**
- Oumenm ak plan an ka dakò pou sote metòd apèl plan an epi ale dirèkteman nan apèl ekstèn; **oswa**.
- Ou ka pwouve plan an pa te swiv règleman yo kòrèkteman lè li t ap trete apèl-kont-aksyon w lan.

Ou gen 4 mwa apre ou fin resevwa desizyon final negatif plan an pou mande yon apèl ekstèn. Si oumenm ak plan an te dakò pou sote metòd apèl plan an, lès ou dwe mande apèl ekstèn la nan lespas 4 mwa soti nan lè ou te fè akò.

Si ou te gen yon apèl-kont-aksyon rapid epi ou pa satisfè avèk desizyon plan an, ou ka chwazi depoze yon apèl-kont-aksyon nòmal bòkote plan an oswa mande yon **apèl ekstèn**. Si ou chwazi depoze yon apèl-kont-aksyon nòmal bòkote plan an, epi plan an rete sou desizyon li pran an, ou pral resevwa yon nouvo desizyon final negatif epi w ap gen yon lòt chans pou mande yon apèl ekstèn.

Lòt apèl anplis nan plan asirans sante w gendwa disponib pou ou si ou vle sèvi ak yo. Men, si ou vle yon apèl ekstèn, ou dwe toujou depoze aplikasyon an bòkote Depatman Sèvis Finansye Eta

New York nan lespas 4 mwa apatide moman plan an ba ou avi pou desizyon negatif final la oswa lè oumenm ak plan an te dakò pou renonse a metòd apèl la.

W ap pèdi dwa ou genyen pou yon apèl ekstèn si ou pa ranpli yon aplikasyon pou yon apèl ekstèn atan.

Pou mande yon apèl ekstèn, ranpli yon aplikasyon epi voye li nan Depatman Sèvis Finansye. Si ou bezwen èd pou depoze yon apèl aksyon, ou ka rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626. 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.dfa.ny.gov.
- Kontakte plan sante a nan 1-800-303-9626

Yo pral deside sou apèl ekstèn ou an nan lespas 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 dijans epi plan an refize swen lopital yo.

Se sa yo rele yon **apèl ekstèn rapid**. Evalyatè apèl ekstèn lan pral deside sou yon apèl rapid nan lespas 72 èdtan oswa mwens.

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

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

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

Evalyatè a 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.

Ou ka mande yon odyans san patipri tou si plan an deside refize, diminye oswa fini kouvèti pou yon sèvis medikal. Ou ka mande yon odyans san patipri epi mande yon apèl ekstèn. Si ou mande

yon odyans san patipri epi yon apèl ekstèn, desizyon responsab odyans san patipri a pral desizyon ki konte a.

Odyans San patipri:

Nan kèk ka ou ka mande yon odyans san patipri bòkote Eta New York.

- Ou pa kontan ak yon desizyon New York State of Health oswa Depatman Sante Eta a te pran pou fè w rete nan MetroPlus Enhanced oubyen kite MetroPlus Enhanced.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran konsènan swen w ap resevwa. Ou santi desizyon an limite benefis Medicaid ou yo oswa nou pa te pran desizyon an nan yon kantite tan ki rezonab.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran pou refize swen ou te vle. Ou santi desizyon an limite benefis Medicaid ou yo.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran pou refize peman pou swen ou te resevwa. Ou santi desizyon an limite benefis Medicaid ou yo.
- Ou pa kontan sou tès depistaj, evalyasyon, oswa evalyasyon yo refè pou Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote.
- Ou pa kontan ak yon desizyon ke doktè w pa pral bay lòd pou sèvis ou te vle. Ou santi desizyon doktè a koupe oswa limite benefis Medicaid ou yo. Ou dwe depeze yon plent bòkote MetroPlus Enhanced. Si MetroPlus Enhanced dakò avèk doktè w lan, ou ka mande yon odyans san patipri nan Eta a.
- Desizyon ou resevwa nan men responsab odyans san patipri a pral final.

Si yo pral diminye, sispann oswa mete limit nan sèvis w ap resevwa kounye a yo, ou ka chwazi mande pou yo kontinye sèvis doktè bay lòd pou yo a pandan w ap tann pou yo decide sou ka w lan. Ou dwe mande yon odyans san patipri **nan lespas 10 jou** apatide dat avi a ki di swen ou yo pral chanje a oswa anvan moman aksyon an ap anvigè a. Men, si ou chwazi mande pou sèvis yo kontinye epi odyans san patipri a decide kont ou, ou ka oblije peye pri sèvis yo ou te resevwa pandan w ap tann yon desizyon.

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

1. Pa telefòn, rele nimewo gratis nan 800-342-3334
2. Pa faks, 518-473-6735
3. Sou entènèt, www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. Pa lapòs:

Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Manage Care Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

Lè ou mande yon odyans san patipri osijè yon desizyon MetroPlus Enhanced te pran, nou dwe voye ba ou yon kopi **pake prèw yo**. 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 prèw yo nan odyans la pou ou. Si w pa resevwa pake prèw 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 kenpòt lè nan Depatman Sante Eta New York. Nan kèk ka, ou ka anmezi kontinye resevwa swen w yo nan menm fason pandan w ap tann Odyans san Patipri w lan. Si w gen kesyon Rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

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 Kliyan. Pifò 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 mande yon moun ou fè konfyans (pa egzanp yon reprezantan legal, yon manm fanmi, oswa yon zanmi) depoze plent la pou ou. Si w bezwen èd nou paske ou gen yon pwoblèm pou tande oswa pou wè, osinon si ou bezwen sèvis tradiksyon, nou ka ede w. Nou pa pral fè bagay yo difisil pou ou, ni pran sanksyon kont ou poutèt ou pote yon plent.

Ou gen yon dwa pou kontakte Depatman Sante Eta New York konsènan plent ou an nan 1-800-206-8125 oswa ekri nan: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. Ou ka kontakte New York State of Health tou pou plent ou an kenpòt lè. Ou ka rele Depatman Sèvis Finansye Eta New York nan (1-800-342-3736) si plent ou an konsènan yon pwoblèm bòdwo.

Fason pou Pote yon Plent bòkote Plan Nou an

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Pou fè li pa telefòn, rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626, Lendi jiska Samdi 8 am-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 pou plent ou an: MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Unit

oswa rele: Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626.

Sa k ap Rive Apresa?

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 Medicaid, ak
- si nou bezwen plis enfòmasyon.

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 yo pral di w rezon ki fè nou pran desizyon an.
- Lè yon reta ta mete sante ou arisk, n ap rele w pou desizyon nou an nan 24 èdtan soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen pou reponn plent, men nou pral fè w siy pa pita pase nan 7 jou apatide jou nou jwenn plent ou an. Nou pral rele w pou desizyon nou an oswa eseye rive jwenn ou pou fè w konnen li. Ou pral resevwa yon lèt pou kontinye kominikasyon nou an nan 3 jou ouvrab.
- Yo pral 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 pou pran sou plent ou an, oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon **apèl pou plent** bòkote plan an.

Fason pou fè yon apèl pou plent:

- Si ou pa satisfè ak sa nou deside, ou gen omwen 60 jou ouvrab apre ou fin resevwa desizyon nou an pou fè yon apèl;
- Ou ka fè sa oumenm oswa mande yon moun ou fè konfyans depoze apèl la pou ou;
- Apèl la dwe fèt alekri. Si ou fè yon apèl pa telefòn, li dwe alekri annapre. Si ou dakò ak rezime nou an, ou dwe siyen epi tounen fòm lan ban nou. Ou kapab fè nenpòt ki chanjman ki nesèsè anvan ou voye fòm lan tounen ban nou.

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

Apre nou jwenn 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 lan, ak
- si nou bezwen plis enfòmasyon.

Yonn 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, yonn oswa plizyè pwofesyonèl swen sante ki pi kalifye pral egzaminen ka w la, epi yonn nan yo omwen pral yon evalyatè klinik nan menm domèn lan ki pa te patisipe nan pran premye desizyon an sou plent ou an.

Apre nou fin jwenn tout enfòmasyon nou bezwen yo, ou pral konnen desizyon nou an nan 30 jou ouvrab. Si yon reta ta mete sante w arisk ou pral jwenn desizyon nou an nan 2 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen pou deside sou apèl la.

Nou pral ba w rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman klinik nou, si sa aplike. Si ou pa satisfè toujou, oumenm oswa yon 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

Antan yon manm nan MetroPlus Enhanced, 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 kikote, kilè e kijan pou w jwenn sèvis ou bezwen yo nan men MetroPlus Enhanced.
- 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 refize enskripsyon nan yon Kay Sante (Health Home) epi pou yo di kijan pou w resevwa bezwen swen sante fizik ak konpòtmantal ou yo san ou pa gen yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ki asiyen pou ou.
- Pou jwenn yon kopi dosye medikal ou, epi pale sou li ak PCP ou an, ak pou mande, si sa nesesè, 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 egzijè sa, oubyen avèk apwobasyon w.
- Pou sèvi ak sistèm plent MetroPlus Enhanced pou rezoud nenpòt plent, oswa ou ka pote plent bòkote Depatman Sante Eta New York oswa nan New York State of Health kenpòt lè ou santi yo pa te trete w egalego.
- Pou sèvi ak sistèm Odyans san Patipri Eta a.
- Pou nonmen yon moun (fanmi, zanmi, avoka, elatriye) pou pale pou ou si ou pa anmezi pale pou tèt ou osijè swen ak tretman ou.
- Resevwa swen sante avèk respè ak konsiderasyon nan yon kote ki pwòp epi san danje, san yo pa immobilize w si sa pa nesesè.

Responsablite Ou

Antan yon manm nan MetroPlus Enhanced, ou dakò pou:

- Travay ansanm ak ekip swen w lan pou pwoteje ak amelyore sante ou.
- 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.

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

- 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 Kliyan.
- Respekte 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 ta dwe pale ak yonn 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 gwochè 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.

(Remak: Yo kite paj sa a vid toutespre pou kite espas pou fè adaptasyon lokal.)

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Nimewo Telefòn Enpòtan

PCP ou.	
Sèvis Kliyan MetroPlus Enhanced.....	1-800-303-9626
Lòt Depatman (pa egzanzp, Liy Asistans Nès, Revizyon Itilizasyon, elatriye)	
Sal Dijans ki pi pre w lan	
Depatman Sante Eta New York (Plent).....	1-800-206-8125
Plent OMH	
Plent OASAS	
Medyatè Patisipan	
Sèvis Sosyal nan Konte a	
Enfòmasyon sou Medicaid Managed Care	
New York State of Health	
New York Medicaid	
Choice.....	1-800-505-5678
Sèvis Asistans nan Telefòn nan NYS pou VIH/SIDA.....	1-800-541-AIDS (2437)
Panyòl.....	1-800-233-SIDA (7432)
.....	
TDD.....	1-800-369-AIDS (2437)
.....	
Sèvis Asistans nan Telefòn nan Vil Nouyòk pou VIH/SIDA (Anglè ak Panyòl).....	1-800-TALK-HIV (8255-448)
Pwogram Swen Sante pou Moun ki gen VIH epi ki pa Gen Asirans (HIV Uninsured Care Program).....	1-800-542-AIDS (2437)
TDD.....	Relè (Relay), apresa 1-518-459-0121
.....	
Child Health	
Plus.....	1 855-693-6765
Asirans sante gratis oswa bon mache pou timoun	
Pwogram Asistan pou Patnè (PartNer Assistance Program).....	1-800-541-AIDS (2437)
-Nan Vil Nouyòk (CNAP).....	1- (212) 693-1419
Administrasyon Sekirite	
Sosyal.....	1-(800)-772-1213
Sèvis Asistans nan Telefòn nan NYS pou Vyolans Familyal.....	1-800-942-6906
Panyòl.....	1-800-942-6908
.....	

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

TTY 1-800-881-2812

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

Moun ki gen pwoblèm pou tande.....	1-800-810-7444
Liy Enfòmasyon Lwa Anfavè Ameriken Andikape (ADA, Americans with Disabilities Act)....	1-800-514-0301
TDD.....	1-800-514-0383
.....	
Famsi lokal	
Lèt Founisè Swen Sante:	

Sèvis Kliyan 1-800-303-9626

Kriz Sante Konpòtmantal 1-855-371-9228

TTY 1-800-881-2812

Sit Wèb Enpòtan

MetroPlus Enhanced

www.metroplus.org/enhanced

Depatman Sante NYS

www.health.ny.gov

NYS OMH

www.omh.ny.gov

NYS OASAS

www.oasas.ny.gov

Enfòmasyon nan NYS DOH sou VIH/SIDA

www.treathiv1.com/info

Pwogram Swen Sante nan NYS pou Moun ki gen VIH epi ki pa Gen Asirans (NYS HIV Uninsured Care Programs)

<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

Ànyè Resous pou Tès VIH

www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

NYC DOHMH

www.health.ny.gov

Enfòmasyon sou VIH/SIDA nan NYC DOHMH

www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html