



會員手冊

目錄

一、歡迎加入 MetroPlus Managed Long Term Care	2
二、參保	4
三、MetroPlus Managed Long Term Care 的特色.....	8
四、福利	10
五、服務核准和行動要求	16
六、保險終止	20
七、Medicaid 抵扣費用	22
八、權利和責任.....	23
九、會員監管員.....	24
十、會員申訴、上訴和公平聽證.....	25
十一、術語表	33
十二、參保協議書	35

一、歡迎加入 MetroPlus Managed Long Term Care

親愛的 MetroPlus MLTC 會員：

感謝您選擇 MetroPlus Health Plan Managed Long Term Care (MLTC) 這一專為居住在 Brooklyn、Manhattan、the Bronx 或 Queens 且需要長期護理服務的 21 歲及以上者提供在家獨立生活機會的計劃。

MetroPlus MLTC 提供相互協調的服務，提供醫療保健方面的幫助，並協助您獲得所需的特殊服務和計劃。我們的計劃涵蓋多種多樣的服務和福利。本手冊有助於您瞭解您的保險、福利以及如何獲得您所需的服務。

我們希望您能透過我們的 MLTC 計劃獲得滿意的服務。如有任何問題或疑慮，請聯絡為您竭誠工作的會員服務部，

其工作時間為週一至週六，早 8 點至晚 8 點，電話是 1-855-355-MLTC (6582)。辦公時間過後以及節假日時請致電我們的 24/7 全天候健康專線，電話是 1-800-442-2560，一位代表將把您轉接給待命的 MLTC 職員。聽力障礙電傳使用者請致電 711。我們將十分樂意協助您解決您的需要。您也可造訪我們的網站，網址為 www.metroplus.org。

感謝您成為 MetroPlus 會員。

祝您擁有良好健康，



Arnold Saperstein
首席執行官
MetroPlus Health Plan
160 Water Street
New York, NY 10038

MetroPlus Managed Long Term Care Plan 已被紐約州衛生局核准為一個針對需要長期護理服務和其他健康相關服務之個人的管理式長期醫療保健計劃。透過參與我們的計劃，您將獲得相互協調的保健計劃和一位旨在幫助管理您的保健和服務的保健管理員。

二、參保

加入 MetroPlus Managed Long Term Care 完全自願。MetroPlus 將遵守無爭議評估和參保中心的參保程序以及該部門發佈的指南中進一步定義的實施計劃。作為 MetroPlus Managed Long Term Care 參保流程的一部分，一位護士將致電並安排登門拜訪以與您和您的家人面對面討論 MetroPlus Managed Long Term Care。該護士將與您一起回顧資格標準，並幫助確定您是否有資格加入該計劃。護士還將完成一份針對您的健康和安全的評估。

初始登門拜訪評估後，您的護士保健管理員將開始制訂您的個人保健計劃。您的保健管理員將與您和您的醫生聯絡以討論您的個人需求並代表您對服務進行協調。

如果您的醫生不想與 MetroPlus 合作，我們將與您討論替代方案。如果您決定更換醫生，我們可以幫助您選擇您所在街區內的其他醫生。

如選擇加入 MetroPlus Managed Long Term Care，您可在參保生效日期前一個月的第 20 日中午 12 點之前以口頭或書面形式說明意願以撤銷申請或參保協議；我們會以書面形式確認您的撤銷。

MetroPlus 針對 MLTC 資格的初始評估將在與申請參保者首次聯絡後或收到參保經紀人或其他來源人士的轉介後的三十（30）天內進行。

要加入 MetroPlus Managed Long Term Care (MLTC)，您必須滿足以下 MLTC 參保標準：

- 至少年滿 21 歲。
- 居住在 Bronx、Brooklyn、Manhattan 或 Queens。
- 有資格加入 Medicaid。
- 從參保生效日期起需要至少 120 天的長期護理服務。
- 能在不威脅或傷害本身健康和安全的的前提下留在家中。
- 需要 MetroPlus Managed Long Term Care 以下服務中的至少一項服務：
 - 在家中獲得護理服務
 - 私人護理
 - 在家中獲得治療服務
 - 居家護理服務
 - 在家中獲得個人護理服務
 - 成人日間保健
 - 消費者導向個人援助服務 (CDPAS)

您的醫生必須同意與 MetroPlus Managed Long Term Care 協作，或者您必須願意更換為一位願意與 Managed Long Term Care 計劃協作的醫生。醫生協作意味著同意為您開具在參保後接受網絡內服務提供者提供承保服務時所需的醫囑。

無爭議評估和參保中心

由無爭議評估員作出針對 MLTC 計劃的所有初始資格裁定。紐約州無爭議評估和參保中心由 New York Medicaid CHOICE 或州承包商 Maximus 營運。所有尋求 MetroPlus MLTC 計劃相關資訊或尋求此等產品參保的人員將按照部門規則和指南轉交 Maximus 處理。一旦 Maximus 裁定某人符合 MLTC 資格，該人將被轉交至其自行選擇的 MLTC 計劃。

可透過電話聯絡 Maximus：

電話：1-855-222-8350

工作時間：

週一至週五：上午 8 點 30 至晚上 8 點

週六：上午 10 點至下午 6 點

保健的連續性

如果您接受使您符合 MLTC 計劃資格的社區長期服務和支援，您有權在至少 90 天時間內或直至綜合性評估完成之前（取二者中較遲者）獲得業已存在的保健計劃下的相同服務。

從 Mainstream Managed Care 轉為 MetroPlus Managed Long Term Care

所有參保 Mainstream Managed Care Plan (MMCP) 的 Medicaid 專屬申請人可退保 MMCP 並參保 MetroPlus Managed Long Term Care Plan (MLTCP)。若對 MMCP 無法提供的服務有需求或者會員符合 Medicare 資格且符合 MLTC 參保標準，則 Medicaid 申請人可參保。

想要參保 MetroPlus MLTC 的 Mainstream Managed Care Plan Medicaid 專屬申請人必須符合以下服務中至少一項服務需求：

- 上門送餐或團體用餐
- 社會日間保健服務 (SDCS)
- 環境改造與支援
- **此外，申請人必須符合上述 MLTC 參保標準。**

過渡流程期間，MetroPlus 職工隨時準備著在申請人需要時予以協助並協助填寫所需表格；在過渡流程中為申請人提供支援。

過渡性護理

新會員可自參保生效日期起繼續接受最多 90 天的來自網絡外醫療保健服務提供者的治療。該提供者必須接受計劃付款費率，遵守 **MetroPlus Managed Long Term Care** 的品質保證及其他政策，並且把您的醫療保健情況告知我們。即使服務提供者未能在 90 天過渡期內通知計劃及申請核准，該期限仍適用。

如果您的醫療保健服務提供者離開網絡，您可繼續接受最多 90 天的過渡期治療；如果服務提供者接受計劃付款費率，遵守 **MetroPlus Managed Long Term Care** 的品質保證及其他政策，並且把您的醫療保健情況告知我們。

持續照護適用於所有承保服務，包括居家醫療保健以及私人護理服務。

該過渡期的核准不適用於非承保福利。過渡期內的保險將繼續，不收取額外費用。

如果您正從 **Medicaid** 社區長期保健計劃過渡，我們將繼續提供您業已存在的計劃下核准的服務，時間至少為九十（90）天。對於從 **Medicaid** 社區長期保健計劃過渡者，計劃還將傳送一份關於限制、減少、暫停或終止已核准服務的行動通知。

計劃將核准和承保社區長期保健服務（**CBLTCS**）和機構型長期服務和支援（**ILTSS**），其水準、範圍和金額相當於您在 **Medicaid** 服務費計劃下獲得的水準、範圍和金額，期限為參保後 90 天或直至 **MetroPlus PCSP** 落實（取二者中較遲者）。除非會員服務提供者協定規定了過渡保健核准交替安排，否則 **MetroPlus** 不會僅因服務提供者未申請事先核准而拒絕向過渡保健 **CBLTCS** 和 **ILTSS** 服務提供者付款。最後，**MetroPlus** 須與 **CBLTCS** 和 **ILTSS** 服務提供者合作以安排參保人安全過渡，這可能是較高水準的保健，其前提是既有的醫囑已過期或即將過期，而在過渡期內繼續提供 **CBLTCS** 和 **ILTSS** 需要新的醫囑但在作出合理努力後無法獲得。

如何聯絡 MetroPlus Managed Long Term Care

有關申請、帳單、ID 卡或保健管理員的問題或顧慮，請致電或寫信給 MetroPlus Managed Long Term Care 會員服務部。我們竭誠為您服務。

請致電：	<p>1-855-355-MLTC (6582) 週一至週六早 8 點至晚 8 點</p> <p>辦公時間過後以及節假日時請致電 1-800-442-2560，您將被轉接給 MLTS 職員。</p> <p>本電話號碼撥打免費。客戶服務部還可為非英語母語者提供免費的口譯服務。</p>
聽力障礙電傳使用者請致電：	<p>711 該號碼需透過特殊的電話裝置撥打，僅適用於聽說有困難的人士使用。</p> <p>本電話號碼撥打免費。</p>
傳真：	<p>1-212-908-5282</p>
寫信：	<p>MetroPlus Health Plan MLTC 160 Water Street, 3rd Floor New York, NY 10038</p>
網址：	<p>www.metroplus.org</p>

三、MetroPlus 的特色

Managed Long Term Care

保健管理

身為 MetroPlus Managed Long Term Care 的會員，您只需撥打一個號碼即可獲得所有醫療必需服務。電話號碼是 **1-855-355-MLTC (6582)**。聽力障礙電傳使用者電話號碼是 **711**。

在您參保 MetroPlus Managed Long Term Care 時，我們將您為指定一名保健管理員。您的保健管理員會與您、您的家人、您的初級保健醫師(PCP)或您選擇為自己的利益展開工作的其他人一起合作。您的保健管理員將為您制訂一份個人保健計劃。該計劃安排並支付所有具有醫療必要性的承保服務。

MetroPlus MLTC 保健管理體系須確保提供的保健足以滿足您的需求，得到恰當的協調，並且包含自動化資訊系統以及操作政策和程序。承包商保健管理體系將：

- a. 每月對每位參保人進行至少一次保健管理致電；
- b. 每六（6）個月對每位參保人至少進行一次保健管理登門拜訪，可作為任何重新評估的一部分但不得以僅僅旨在滿足統一評估系統要求的委派安排形式加以調整。
- c. 確保每位參保人的保健管理和保健計劃的水準和程度能夠應對其需求並且基於其身心狀況的敏銳度和嚴重程度；
- d. 以參保人身心狀況的敏銳度和嚴重程度為基礎，考慮層級結構，確定保健管理員與參保人之比。如果保健管理以「團隊方式」提供，則保健管理程序必須涉及團隊運作方式；
- e. 確定於適用時在評估和重新評估後與參保人制訂保健計劃的情況下向其宣講和告知消費者導向個人護理援助服務（CDPAS）及其他服務選項的方法。
- f. 確定針對參保人/會員聯絡人的合理的最短回應時間。這應基於需求分類原則層級，考慮參保人的需求以及請求類型；
- g. 確定保健管理員為展現其具有醫療保健和/或長期護理方面的適當背景以及社會工作、護理和/或相關領域學位而需要的任職資格；

MetroPlus 須把任何新近參保 MLTC 計劃的人員以及從 MLTC 計劃退保的人員及時告知相關管理員。此等通知的時間和方式須與 MLTC 計劃得到部門和/或參保經紀人關於該資訊的通知的時間和方式相一致。

MetroPlus 可能與另一組織簽訂合約以提供保健管理服務，方式為利用部門發佈的指導原則與該組織簽

訂保健管理行政服務（**CMAS**）協定。

MetroPlus 確保依照 NY PHL 4403-f 以及部門發佈的適用指南，為選擇接受寧養福利的參保人提供恰當的保健協調。

MetroPlus 將作出合理努力，在 **PCSP** 制訂過程期間與服務提供者和參保人進行有效溝通，溝通內容涉及獲得 **PCSP** 所含服務核准的需要、此等審核的時機以及 **MetroPlus** 作出裁決的時間，從而幫助瞭解保健計劃團隊的任何分歧何時透過 **MetroPlus** 申訴系統加以解決。

四、福利

承保服務

MetroPlus 負責對因這些服務而支付給服務提供者的付款進行協調、安排和核准。透過我們的會員服務提供者網絡，向您提供承保服務。

承保的服務包括：

- 保健管理
- 家庭護理
 - 護理服務
 - 家庭健康助手
 - 複健（理療、職業治療和語言治療）以及
 - 醫療社會服務
- 成人日間保健或社會成人日間保健
- 個人護理服務
- 耐用醫療設備
- 醫療和手術用品
- 營養諮詢和營養補充品
- 義肢和矯正器材
- 聽力檢查和助聽器（包括助聽器電池）
- 個人緊急反應系統（PERS）
- 就醫赴約交通安排
- 眼科檢查和眼鏡
- 牙科護理
- 足科
- 家庭以外環境中提供的康復治療
（物理、作業和言語治療）
- 上門送餐
- 呼吸治療和供氧
- 居家安全改造/改進
- 遠端醫療
- 長期入住退伍軍人之家
- 長期入住療養院（居住型保健機構）
- 私人護理
- 健康教育

- 消費者導向個人援助服務 (CDPAS)
- 一週七天、全天 24 小時隨時待命的服務

健康教育

持續為參保人提供健康教育，方法包括在承包商網站上發佈資訊，分發（電子或其他形式的）參保人簡報，健康教育課程或針對預防性健康和公共衛生話題的個人諮詢，話題包括：

- 受傷預防；
- 家庭暴力；
- HIV/AIDS，包括 HIV 檢測和消毒針頭及注射器的可用性；
- STD，包括如何接受保密的 STD 服務；
- 戒煙；
- 哮喘；
- 免疫接種；
- 心理健康服務；
- 糖尿病；
- 癌症篩查；
- 化學品依賴；
- 健身和營養；
- 心血管疾病和高血壓；
- 牙科保健，包括預防性服務的重要性，如牙封閉劑；以及
- 針對出生年份在 1945 年和 1965 年之間者的丙型肝炎篩查。

寧養服務

身為 MetroPlus MLTC 會員，如果您需要並且符合寧養服務的資格要求，則可選擇獲得寧養福利，而無需從 MetroPlus 退保。這些服務可在您家裡或醫院提供。這些服務將視情況由 Medicare 和 Medicaid 承保並由其直接計費。MetroPlus 將協調您的寧養事宜以提供與您的絕症無關的任何保健，從而為您的需求予以支持。

療養院

所有年滿 21 歲及以上、尋求或轉診至永久性入住療養院的雙重資格人員必須參保 MLTC 計劃。未參保 MLTC 計劃且需要永久性療養院保健的人員須在參保 MLTC 計劃前從 LDSS 或該州指定的組織獲得長期保健 Medicaid 資格裁定。21 歲及以上的雙重資格人員以及被裁定為符合療養院長期入住資格的人員有六十（60）天時間來選擇參保的 MLTC 計劃。未在規定時間內參保 MLTC 計劃者須被自動分配給與該人員目前所在的療養院定有合約的 MLTCP。潛在申請人將被轉給參保經紀人以獲得與包括 CBLTC 可選方案在內的可用的 MLTC 計劃方案有關的教育和幫助。如果某一 MLTC 計劃內無滿足參保人需求的療養院或者該入住時間無可用的足額床位，則該 MLTC 計劃將核准網絡外安置。

限制條件

- 門診物理治療、職業治療和言語治療，每種療法每年僅限 20 次（此限制不適用於發育障礙的人士）。
- 腸道營養品和營養補充劑僅限於無法透過其他任何方式攝取營養的個人，並且僅限於以下情況：
 - 1) 靠胃管灌食的個體，無法咀嚼或吞咽食物，必須透過經由胃管灌入的營養品獲得營養物質；
 - 2) 患有罕見的先天代謝障礙的個體，需要透過特定的醫療營養品提供無法透過任意其他方式獲得的必要營養物質。對某些遺傳性氨基酸和有機酸代謝疾病的承保範圍應包括含低蛋白或改良蛋白的改良固體食品。
- 對於滿足 Medicaid 住院療養資格且被認定需要永久入院的人員，我們承保療養院護理服務。
- 如果您是退伍軍人，您有權被長期安置在退伍軍人之家。如果 MetroPlus 在我們網絡內無退伍軍人之家，您將獲准改為參保有網絡內的退伍軍人之家的 Managed Long Term Care Plan。MetroPlus 將允許您造訪退伍軍人之家，直至您已變更 MLTC 計劃。
- 如果您已擁有 Medicare 和/或 Medicare 補充承保和福利，則它們保持不變。醫療福利，例如您醫生的訪診，急診室護理，以及住院，不由 MetroPlus Managed Long Term Care 承保，但可能由其他來源承保。
- 自 2016 年 1 月 1 日起，遠端醫療服務提供的醫療保健服務由 MetroPlus 承保。遠端醫療服務是指遠端醫療服務提供者使用電子資訊和通訊技術提供的保健服務，包括評估、診斷、諮詢、治療、教育、護理管理和/或參保人的自我管理。遠端醫療服務提供者是指：醫師、助理醫師、牙醫、護理醫師、註冊專業護士（只有當該護士正在遠端透過遠端病患監控接收病患的個人健康資料或醫療資料時）、足科醫生、驗光師、心理學家、社會工作者、言語治療師、聽覺病矯治醫師、助產士、獲得認證的糖尿病教育專家、獲得認證的哮喘病教育學專家、獲得認證的遺傳諮詢師、醫院、居家護理機構、寧養院或其他經健康委員會根據規定認證的服務提供者。承包商負責依照公共衛生法第 2999-cc 章節承保遠端醫療服務提供的福利套餐內的服務。

急診和緊急護理服務

急診可能是任何疾病或行為發作，它使您相信，基於該狀況、疾病或傷情的性質，若不立即獲得醫療護理則可能嚴重危害您的健康。

在接受急診治療時，您無需取得 MetroPlus Managed Long Term Care 的事先核准。如果您需要急診服務，請立即撥打 911 或者前往最近的醫院或急診室。一旦出現突發狀況或緊急情況，務必先尋求護理，然後在有能力的情況下儘快聯絡您的保健管理員。

在接受急診或急救服務後，您、家人或朋友務必儘快撥打 1-855-355-MLTC (6582) 致電您的保健管理員，這很重要。聽力障礙電傳使用者可撥打 711。您的保健管理員可重新安排您在該時間段內可能錯

過的任何計劃內服務的時間，並開始對您的保健計劃作出任何必要的變更。他或她將協助您避免您所需服務方面任何不必要的缺口。如果您擁有 Medicare 和/或 Medicare 補充承保和福利，您的急診護理將由它們以及您的 MLTC 計劃承保。

未承保的服務

您仍可接受下列服務。Medicare 和/或 Medicaid 可能會承保這些服務，由接受 Medicare 和/或 Medicaid 的服務提供者以按服務收費的方式提供。

未承保服務範例如下：

- 住院和門診醫院服務
- 初級保健和專科醫生服務
- 門診服務
- 化驗服務
- X 光及其他放射性檢查服務
- 脊椎指壓療法服務
- 慢性腎臟透析
- 急診就醫交通
- 急診室（ER）就醫
- 非醫療交通
- 非醫療必需的整容手術
- 個人和舒適用品
- 不孕不育治療
- 由未加入計劃的服務提供者提供的服務（除非 MetroPlus MLTC 將您轉診至該服務提供者）
- 心理健康與藥物濫用服務
- 處方藥物和非處方藥物
- 護養項目
- 家庭計劃服務
- 精神發育遲緩與發展障礙 (OMRDD) 辦公室服務

我們的網絡內服務提供者

對於所有承保的服務，會員須使用我們的網絡內服務提供者。您的保健管理員還將協調任何您請求但未由 MetroPlus Managed Long Term Care 承保的服務。您的保健管理員將與您的醫生和參與您的護理事宜的其他服務提供者協作，從而為您簡化此流程。

如果您享有其他 Medicare 福利，您可自由選擇服務提供者來接受 Medicare 承保付款的服務。如果

Medicare 是主要付款方，則 MetroPlus Managed Long Term Care 將為承保服務支付 Medicare 自付費用。

網絡內服務提供者將直接從 MetroPlus Managed Long Term Care 處獲得核准和已提供服務的全額付款，您不必支付任何費用。如果您收到一份 MetroPlus MLTC 已核准的承保服務的帳單，您無需支付該帳單；請聯絡客戶服務部，電話是1-855-355-MLTC (6582)（聽力障礙電傳：711）。如果您接受了未經 MetroPlus Managed Long Term Care 核准的承保服務，或在 MetroPlus Managed Long Term Care 服務提供者網絡外接受了承保服務，那麼您可能需要支付這一費用。

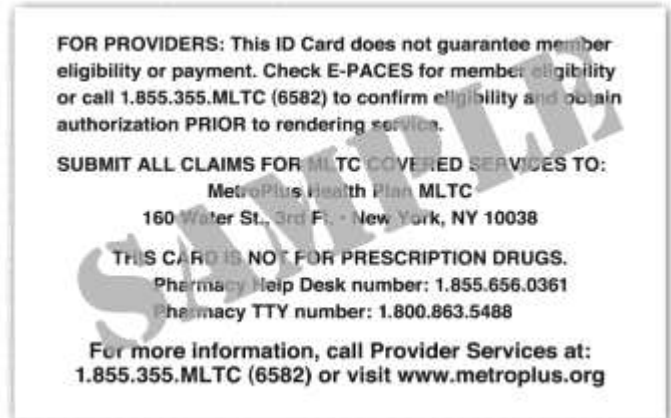
如果您的服務提供者已事先告知您相關服務未被 MetroPlus Managed Long Term Care 或 Medicaid 承保，並且您同意為服務支付費用，則您必須自付費用。

您的保健計劃：

您的保健管理員將以綜合性初步評估為基礎，制訂一份特定於滿足您個人醫療、身體、情緒和社會需求的保健計劃。您的保健計劃以您的綜合性評估為基礎，並且識別您的個人需求。您的保健計劃至少每六個月接受一次審核，但如果您的情況和需求發生變化，那麼審核頻率將會加大。您將收到一份自己保健計劃的副本。

您的身份卡

一經成為計劃會員，您將收到一張 ID 卡，用於辨識您的身份並且使您得以享有 MetroPlus Managed Long Term Care 的福利。您的 ID 卡將隨附於與服務提供者名錄一起郵寄給您的歡迎信中。收到 ID 卡後，您應確保卡上所有資訊正確無誤。如下為您 ID 卡的樣圖：



若有人要求您出示 ID 卡以證明您是 MetroPlus Managed Long Term Care 的會員，請務必照做。請始終隨身攜帶您的 ID 卡。您的 Medicaid 卡仍可用於計劃未承保的任何服務。您不必在獲得急診服務之前出示您的 MetroPlus ID 卡。在緊急情況下，請致電 911 或者前往最近的急診室。

如果您有疑問或者您的 ID 卡出現了毀損、遺失或被盜情形，請立即致電會員服務部：1-855-355-MLTC (6582)（聽力障礙電傳使用者：711）週一至週六每天早 8 點至晚 8 點。我們將向您郵寄一張新的 ID 卡。

五、服務核准和行動要求

身為 MetroPlus Managed Long Term Care 的會員，您享有特定治療和服務承保。要獲得對這類治療或服務的核准，您需要致電您的保健管理員或客戶服務部，電話是 **1-855-355-MLTC (6582) 或 711 (聽力障礙電傳使用者)**。客戶服務部還可為非英語母語者提供免費的口譯服務。一位客戶服務代表將解答您有關此過程的任何問題。如果護理是醫療所必需的，那麼將作出核准該服務的決定。

定義：

事前核准是您或代表您的服務提供者就享受某項新服務（不論是在新核准期還是現有核准期內）承保提出的申請；或申請在新核准期內變更保健計劃內確定的某項服務，該申請應在這些服務提供給您之前進行。

同步審核：在住院後針對您或代表您的服務提供者作出的有關獲得更多護理計劃中已核准的其他服務或者 Medicaid 承保的家庭保健服務的審核。

加急審核：當保健計劃或您的服務提供者表示標準期限將嚴重危害您（參保人）的健康、生命、或者維持或重新獲得最大功能的能力時，您將接受對您的服務核准申請進行的加急審核。您或您的服務提供者可以申請加急審核事前核准或同步審核。針對同步審核得出的處理措施提出上訴必須進行加急處理。

對於事前授權，我們將會決定並且根據您的狀況盡快通知您或在我們收到必要資訊之後 **3** 個工作日內通知您，但是不晚於我們收到服務請求之後的 **14** 天。如果加快速度，我們將會決定並且根據您的狀況盡快通知您或我們收到請求後的 **3** 個工作日通知您。

對於同步審核，我們會在考慮您的情況後按需儘快，或在我們收到所需資訊後的 **1** 個工作日內，作出決定並通知您，但不會晚於我們收到服務請求後的 **14** 天。如果已加快速度，我們會在考慮您的情況後按需儘快，或在我們收到所需資訊後的 **1** 個工作日內，作出決定並通知您，但不會晚於我們收到請求後的 **3** 個工作日。

您或您的服務提供者可以請求延長至 **14** 個曆日。如果提出的理由是為了保護您的最大利益，而且已得到詳細記述並且很有必要，則 MetroPlus 最長可延期 **14** 個行事曆日。

您或您的醫生也可以提交一份服務核准申請，將其傳真或郵寄至：

傳真： 212-908-5282

**郵寄地址： MetroPlus Health Plan MLTC
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization**

以下服務需要**事先核准**：

- 個人護理助手（PCA）或授權家庭保健助手（HHA）
- 24 小時助手服務
- 註冊營養師（RD）
- 上門送餐/團體用餐
- 理療
- 作業治療
- 言語矯治
- 呼吸治療
- 耐用醫療設備 (DME)
- 遠端醫療
- 醫療用品
- 義肢和矯正器材
- 非急診就醫交通
- 社會日間護理
- 成人日間保健
- 假牙或其他器具
- 驗光服務
- 眼鏡和其他適應性裝置
- 足科服務（門診/診室就診）
- 個人緊急反應系統
- 入住長期護理（LTC）機構
- 環境支持包括：
 - 繁重的房屋清掃
 - 害蟲防治/殺滅
 - 安全返家手鏈
 - 個人安全設備

收到您的申請後，您的保健團隊將對其進行審核並按照標準或加急程序（快速流程）進行處理。如果認為延誤時間會對您的健康造成嚴重損害，您或您的醫生可以要求進行加急審核。如果您的加急審核請求被拒絕，我們會通知您並按照標準程序處理您的申請。任何情況下，我們都會儘快審核您的請求，並且不會遲於下面規定的期限。

無論您的申請是獲准還是被拒絕，我們都會以書面形式告知您和您的服務提供者。我們還會告知您我們做出相關決定的理由。我們還會說明您不同意我們的決定時有哪些上訴或要求公平聽證的選擇。

一般來說，事先核准的標準審核時長為收到請求資訊之日起 **3 到 14 個** 工作日。

- 標準審核：當我們獲得了所需的全部資料時，將在 **3 個** 工作日內對您的申請做出決定，我們在收到您的申請後，會在 **14 天** 內通知您。如果我們需要更多的資料，會在 **14 天** 內告知您。
- 加急（快速）審核：我們將在 **3 個** 工作日內做出決定並告知您。如果我們需要更多的資料，會在 **3 個** 工作日內告知您。

對於同步審核，事先核准的標準時長為收到請求之日起 **1 到 14 個** 工作日。

- 標準審核：當我們獲得了所需的全部資料時，將在 **3 個** 工作日內對您的申請做出決定，我們在收到您的申請後，會在 **14 天** 內通知您。
- 加急審核：當我們獲得了所需的全部資料時，將在 **3 個** 工作日內對您的申請做出決定，我們在收到您的申請後，會在 **3 個** 工作日內通知您。
- 如果在住院入院後申請 **Medicaid** 承保的家庭健康服務，則在收到必要資訊後一 **(1)** 個工作日；申請服務後的第二天為週末或假日時除外，在此情況下，則在收到必要資訊後七十二 **(72)** 個小時；但無論如何，絕不會超過收到服務申請後三 **(3)** 個工作日。

如果您的醫生認為您的生命、健康或康復能力會因等待標準審核期限而面臨風險，您可聯絡您的保健管理員以請求對期限予以加急。

- 對於事先核准，加急審核將在 **3 個** 工作日內完成。
- 對於同步審核，加急審核將在 **1 到 3 個** 工作日內完成。

如果我們需要更多資料來對您的服務申請作出標準或加急審核決定，上述期限可延長至 14 天。我們將：

- 以書面形式告知您所需要的資料。如果您的申請為加急審核，我們將立即向您致電，並在隨後寄出一份書面通知。
- 告訴您為什麼推遲決定最符合您的利益。
- 在收到必要資料後，我們將儘快作出決定，不遲於原定時間期限**截止**日起的 **14 天**。

您本人、您的服務提供者或您的委託人也可以要求我們延後決定。這可能是因為您有更多有助於我們對您的項目做出決定的資料。您可以致電 **1-855-355-MLTC (6582)** 或來信。

如果您不同意我們花更多時間審查您申請的決定，您本人或您的委託人可以對本計劃提出投訴。您或您的委託人也可以撥打 **1-866-712-7197**，就我們的審核時間向紐約州衛生局提出投訴。

如果您對我們所做的決定不滿，您可以對決定提出上訴。有關具體做法的說明，請參閱第十章「會員申訴和上訴流程」。

六、保險終止

自願退保

您可在任何時間以任何理由請求自願結束 **MetroPlus Managed Long Term Care**。透過發出書面或口頭通知，您可憑任何理由結束或脫離保健計劃。如果您口頭進行通知，**MetroPlus Managed Long Term Care** 將對通知與您進行書面確認。如需脫離 **MetroPlus Managed Long Term Care**，您必須告知我們，您想要退保。**MetroPlus Managed Long Term Care** 將聯絡您或您的委託人以瞭解您不願再參保的原因，但如果您不願提供理由，則不必說明。

您需要簽署一張退保申請表。該表將告知暫定退保日期，或者您將不再享有 **MetroPlus Managed Long Term Care** 參保服務的日期。**MetroPlus Managed Long Term Care** 將把您的退保申請轉寄給 **New York Medicaid CHOICE** 以處理您的退保。

非自願退保

MetroPlus Health Plan 將因以下任何原因而（在不征得您的同意的情況下）對您施以非自願退保：

- 您不再居住在服務區域內；
- 您參保另一 **Medicaid MLTC**、**BCHS** 或 **OPWDD** 日間治療計劃；
- 如果您離開服務區域超過連續 30 天；
- 您已連續住院 45 天或加入 **OMH**、**OPWDD** 或 **OASAS** 住院治療計劃不短於 45 天；
- 您的臨床症狀需要療養院護理服務，但根據 **Medicaid** 計劃制度性規則，您沒有享受該護理服務的資格；
- 您無法安全地留在家中或社區內；
- 根據您最近一次重新評估之判定，您在至少 120 天內不需要接受 **MetroPlus Managed Long Term Care** 服務；
- 您不再有資格享受紐約州 **Medicaid** 福利；
- 您在（30）三十日寬限期截止後未支付/或作出經 **MetroPlus Managed Long Term Care** 核准的令人滿意的安排以支付欠 **MetroPlus Health Plan** 的抵扣費用金額；
- 您故意不完成並提交 **MetroPlus Health Plan** 所要求的任何必要的同意書或發表許可書；
- 您向 **MetroPlus Health Plan** 提供虛假資訊，欺騙該計劃，或在您的計劃會員資格的任何實質性方面或重要方面實施欺詐行為；
- 您、您的家人或非正式護理者參與任何危害環境的活動，參與可能危及您的健康和他人健康或安全的舉動或行為。
- 逐步制訂和實施您的保健計劃時，您的醫生拒絕與 **MetroPlus** 合作，而您也不想更換服務提供者。
- 您因被評估為不再展現出對社區長期護理服務的功能性或臨床需求而不符合 **MLTC** 資格，或對於單一計劃合格參加者，按照相關部門指定評估工具的評估不再符合療養院護理等級。唯一服務

被認定為社會日間護理的參保人必須結束 MLTC 計劃。MetroPlus Health Plan 將在做出此類決定的相關評估後的五 (5) 個工作日內向 LDSS 或衛生局指定組織提供自己的評估結果和退保建議。

任何非自願退保均須由 New York Medicaid CHOICE (Maximus) 核准，如獲准，New York Medicaid CHOICE (Maximus) 將以書面形式告知退保生效日期以及您的公平聽證權。

如果您參加了 Medicaid，則從 MetroPlus 退保生效的日期為 LDSS/HRA 收到並處理您的退保申請的次月的第一天。MetroPlus 一般而言必須在當月第 15 日之前收到已簽名的申請表，退保才能在下月生效。MetroPlus 會繼續提供服務，直到退保生效日期為止。

七、Medicaid 抵扣費用

什麼是抵扣費用？

此計劃允許某些收入高於 Medicaid 水準的人有資格獲得 Medicaid 承保。

紐約市人力資源管理局（NYC-HRA）確定您是否有抵扣費用並將把您的抵扣費用金額告知您。

MetroPlus 將盡一切合理努力以對此等金額進行收款，包括寫信給您以要求支付。如果您未能在（30）三十日寬限期截止後支付或作出令人滿意的支付安排，我們將對您施以 **MetroPlus Managed Long Term Care** 非自願退保。

八、權利和責任

權利

身為 MetroPlus Managed Long Term Care 的會員，您有權：

- 接受醫療必要服務；
- 時刻獲得尊重並且享有尊嚴；
- 享有病歷和治療方面的隱私；
- 免於因您的任何健康狀況、種族、膚色、性別、國籍、性取向、年齡、婚姻狀況或宗教而遭到歧視或不公平對待；
- 獲得以您所理解的語言呈現的資訊，以及免費的口譯服務；
- 獲得一份病歷，以及要求修改或更正病歷；
- 瞭解可供選擇的治療方式和替代療法（以您可以理解的語言和方式陳述）而不遭任何形式的限制、強迫、懲罰、不便或報復；
- 參與有關本身醫療保健的治療決定，以及拒絕治療的權利；
- 獲得在開始治療前給予知情同意所需的資訊；
- 向紐約州衛生局或地方社會服務部投訴，以及使用紐約州公平聽證體系或在某些情形下請求舉行紐約州外部上訴或者在您無法自行說明自己的護理和治療事宜的情況下指定他人（親戚、朋友、律師等）作為您的代言人；
- 獲得公平聽證和外部上訴；
- 在請求舉行公平聽證期間繼續享有已核准的服務；
- 就本身的護理作預先指示及制訂計劃；以及
- 從會員監管員計劃中尋求幫助。

責任

身為 MetroPlus Managed Long Term Care 的會員，您有責任：

- 使用我們的網絡內服務提供者以獲得所有承保服務並在必要時獲得核准；
- 保持資格；
- 配合您的保健管理員和服務計劃；
- 在您遠行或將要離開市鎮時通知該計劃；
- 配合並尊重 MetroPlus Managed Long Term Care 職工；
- 把您的需求和關切告知該計劃；以及
- 向該計劃進行所有必要的付款。
- 如果您的 Medicaid 附有抵扣費用，同意支付您每月的抵扣金額

九、參與者調查員

MetroPlus 將與會員監管員合作，且不會限制會員監管員履行本身的職責。

會員監管員是一個獨立機構，為紐約州接受長期護理的病患提供免費的監管服務。這些服務包括但不必定限於：

- 提供參保前的幫助，例如公正的保健計劃選擇諮詢和普通計劃相關的資訊，
- 收集參保人有關參保、接受服務和其他相關事宜的投訴和疑慮，
- 幫助參保人瞭解公平聽證、申訴和上訴的權利以及該保健計劃在各州的流程，並協助他們完成需要/要求的流程，包括要求計劃和服務提供者提供病歷以及
- 告知計劃和服務提供者與承保福利相關聯的社區資源和協助。

MetroPlus 將根據要求向會員監管員機構提供一份目前所有參與 MetroPlus Health Plan MLTC Plan 的服務提供者名錄。

目前，會員監管員是獨立消費者宣傳網絡 (ICAN) ——一個獨立的消費者宣傳組織網絡。ICAN 可以解答關於參保權利、Medicare、Medicaid 和長期護理服務的長期護理參保人問題。您還可以致電 ICAN 免費獲得關於您的保險、投訴和上訴選項的獨立建議。他們能協助您管理上訴流程。聯絡 ICAN，瞭解更多關於他們服務的資訊。

ICAN 聯絡方式：

電話：1-844-614-8800（聽力障礙電傳中繼服務：711）

網站：www.icannys.org或電子郵件：ican@cssny.org

十、會員申訴、上訴和公平聽證

MetroPlus Managed Long Term Care 將為使您感到滿意而盡全力並且儘快處理您的顧慮或問題。您可以使用我們的申訴流程或我們的上訴流程，具體情況取決於遇到的問題。您也可以要求舉行紐約州公平聽證。

MetroPlus Managed Long Term Care 職員或醫療保健服務提供者都不會因為您提出申訴或上訴而改變為您提供的服務或對待您的方式。此外，我們不會以任何形式限制您的公平聽證權利或對您尋求公平聽證的決定施加影響。我們會保護您的隱私。對於提出申訴或上訴，我們會向您提供可能需要的任何協助。這包括在您有視力和/或聽力問題的情況下，向您提供口譯服務或協助。您可以選擇某個人（例如親屬、朋友或服務提供者）作您的代表。

如需提出申訴或上訴，請致電：**1-855-355-6582**或寫信到：

**MetroPlus Health Plan
Complaints/Grievance Unit
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038**

當您聯繫我們時，請提供您的姓名、地址、電話號碼及問題的細節。

什麼是申訴？

申訴是您向我們傳達您對我們員工或承保服務的提供者所提供護理和治療的不滿意的一種方式。例如，如果某人對您無禮或您不喜歡我們提供的護理或服務品質，可向我們提出冤情申訴。

申訴程序

您可以口頭或書面形式向我們提出申訴。收到申訴的人會記錄申訴內容，然後相應計劃員工會監督申訴的審核。**我們將在 15 個工作日內致函告知您我們已收到您的申訴，並介紹審核過程。**我們將審核您的冤情申訴，並在以下兩個期限之一內給您提供書面答覆。

1. 如果延遲將顯著增加您的健康風險，我們會在收到所有必要資訊後的 **48 小時內**、收到申訴之日起的 **7 天內**作出決定。
2. 對於所有其他類型的申訴，我們都會在收到必要資訊後的 **45 天內**、收到申訴的 **60 天內**告知您我們的決定。如果您提出相關要求或我們需要更多資訊，且延遲對您有利，那麼審查過程最多可延長**14 天**。

我們會在作答覆時說明審核您的申訴內容時發現的問題，以及我們對您的申訴作出的決定。

如何對申訴決定提出上訴？

如果您對我們就您的申訴作出的決定感到不滿，則可透過提出申訴上訴要求再次審核您的問題。您必須以書面形式提出申訴上訴。必須在收到我們對您的申訴作出的最初決定後的 **60** 個工作日內提出上訴。收到您的上訴後，我們將向您傳送書面確認書，告知您我們為您的上訴所指定的回應人員的姓名、地址和電話號碼。所有申訴上訴都會由相應專業人員管理，包括管理涉及臨床事宜的申訴的護理專業人員，這些人員不會參與最初的決定。

對於普通上訴，我們會在收到作出決定所需的全部資訊後的 **30** 個工作日內作出上訴決定。如果因為我們作決定而帶來的延遲會大幅提高您的健康風險，我們會執行加急申訴上訴流程。對於加急申訴上訴，我們會在收到所需資訊後的 **2** 個工作日內作出上訴決定。對於普通和加急申訴上訴，我們都會就我們的決定向您發出書面通知。通知中會有作出決定的詳細原因，在涉及臨床事宜的情況下，還會有我們作出決定的根本臨床解釋。

什麼是行動？

計劃「行動」即 **MetroPlus Health Plan** 或其分包商拒絕或限制您或您的服務提供者申請的服務；拒絕轉診申請；裁決申請的服務不屬於承保福利；限制、減少、暫停或終止服務；不及時提供服務；或未按適用法律規定在與申訴、上訴和申訴上訴有關的決議和裁決通知期限內採取行動。可對行動提出上訴（參見下文「我如何對行動提出上訴？」以獲得更多資訊）。

處理措施的通知時間

如果我們決定拒絕或限制您請求的服務，或決定不為全部或部分承保服務付款，我們會在作決定時向您發出通知。如果我們要建議限制、減少、暫停或終止已得到授權的服務，我們至少會在打算變更服務之前**10**天寄信。

處理措施通知的內容

我們向您發出的有關處理措施的通知都會：

- 說明我們已採取或打算採取的處理措施；
- 引用行動原因，包括根本臨床原因（如果有）；
- 說明您提出上訴的權利，包括是否有權享有州外上訴流程；
- 描述提出內部上訴的方式以及您可以要求我們加速（加急）審核內部上訴的情況；
- 如果處理措施涉及醫療必要性問題或無論有爭議的治療或服務為試驗性或是研究性，描述作出裁決所依據的臨床審核標準的可用性；
- 說明您和/或您的提供者必須為使我們可以對上訴作出決定而提供的資訊（如果有）。

透過通知，您還將瞭解自己的州公平聽證權利：

- 它將解釋上訴和公平聽證之間的差異；
- 它將說明，在要求舉辦公平聽證前，您不必提起上訴；
- 它將解釋如何要求舉辦公平聽證；以及
- 如果我們減少、暫停或終止一項授權的服務，而您希望在自己的上訴判定時繼續接受服務，則您必須在相關通知寄出日期後或者擬定處理措施的預定生效日期（以兩者較晚者為準）後的10天內要求舉行公平聽證。

我如何對處理措施提出上訴？

如果不同意我們作出的處理措施，則可提出上訴。提出上訴就意味著我們必須再檢查一次我們的處理措施原因，以判斷我們的處理措施是否正確。可以口頭或書面形式對計劃處理措施提出上訴。該計劃向您寄出有關要採取的行動（如拒絕或限制服務或不為服務付費）的信後，您必須在自我們通知您所要採取的行動的信上的日期或者提議行動的預期生效日期（取二者中較遲的日期）起的 60 個工作日內提出上訴申請。

如何聯絡我的計劃提出上訴？

可以致電**1-855-355-6582**聯絡我們，或者寫信至：

**MetroPlus Health Plan
Managed Long Term Care
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038**

收到上訴的人會記錄上訴內容，然後相應員工會監督上訴的審核。我們將傳送信件，告知您我們已收到您的上訴以及我們的處理方式。您的上訴內容將由知識淵博的臨床人員進行審核，該人員未涉足計劃的初始決定，也未涉足您上訴的行動。

對於某些行動，您可以要求在上訴流程期間繼續享受服務

如果要對目前有權享受的服務的限制、減少、暫停或終止提出上訴，則您必須要求舉行一次公平聽證，在我們對您的上訴作出決定時繼續享受這些服務。如果在我們寄出相關通知（告知限制、減少、暫停或終止您的服務）後的10天內、或在我們擬定處理措施的預定生效日期前（以較遲者為準）向我們提出請求，我們就必須繼續向您提供服務。要瞭解如何要求舉行公平聽證和如何要求獲得繼續享受服務的協助，請參考「公平聽證」章節。

雖然您能請求繼續享受服務，但如果對您的公平聽證作的決定對您不利，我們可以要求您為這些服務

付費，條件是提供這些服務的原因僅僅是您要求在審核您的公平聽證內容時繼續享受服務。

計劃要過多長時間才能對我對行動提出的上訴作出決定？

除非您要求進行加急審核，否則我們會以普通上訴的形式對於您對我們採取的行動提出的上訴進行審核，還會在考慮您的健康狀況後按需儘快向您傳送書面決定，但不會晚於我們收到上訴後的 30 天。如果您要求延遲或我們需要更多資訊以及延遲對您有利，審核過程最多可延長 14 天。在我們的審核過程中，您會有機會以書面形式親自陳述您的情況。您還有機會在上訴審核過程中檢視您的病歷。

我們會就我們對您的上訴作出的決定向您發出通知，從中指明我們作的決定和我們作出決定的日期。

如果我們取消拒絕或限制所請求的服務，或者限制、減少、暫停或終止服務的決定，但未在您上訴尚待處理期間提供服務，我們會在考慮您的健康狀況後按需儘快提供有過爭議的服務。某些情況下您可以請求進行「加急」上訴（參見下文「加急上訴流程」）。

加急上訴流程

如果您或您的服務提供者認為標準上訴所耗時間可能會使您的健康或生命出現嚴重問題，您或您的服務提供者可要求對您對行動提出的上訴進行加急審核。我們會在收到全部所需資訊後的 2 個工作日內透過我們的決定予以答覆。無論如何，作出決定所耗的時間都不會晚於收到上訴後的第 3 個工作日。如果您要求延遲或我們需要更多資訊以及延遲對您有利，審核過程最多可延長 14 天。

如果我們不同意您加急上訴處理速度的要求，我們會盡最大努力聯絡您本人，告知我們已拒絕您加急上訴處理的要求，並且會以標準上訴的形式對其進行處理。如您的上訴不予受理，我們同樣將在收到您的上訴 2 個工作日內郵寄給您一份書面通知。

如果 MetroPlus 拒絕我的上訴，該怎麼辦？

如果我們對您的上訴的決定不完全對您有利，您收到的通知書將解釋您有權申請進行紐約州 Medicaid 公平聽證以及獲得公平聽證的方式、誰將代表您出席公平聽證，以及對於某些上訴，您有權在聽證審理期間申請接受服務以及提出申請的方式。

注意：您必須在最初決定通知日起的 60 個行事曆日內提出公平聽證。即使您正在等待我們針對您的內部上訴作出裁決，此截止日期依然適用。

如果我們因為醫療必要性問題而拒絕您的上訴或因為有爭議的服務具有實驗性或研究性，通知書也將解釋如何就我們的決定申請紐約州「外部上訴」。

州公平聽證

您也可以要求舉行紐約州公平聽證。不管您是否聯絡我們要求上訴，公平聽證決定都可以推翻我們的

最初決定。您必須在我們向您傳送最初決定通知日起的 **60** 個曆日內要求舉辦公平聽證。您可以同時提出計劃的上訴和公平聽證，或者您可以等到計劃對您的上訴作出決定後再要求舉辦公平聽證。這兩種情況都將適用同樣的 **60** 個行事曆日截止日期。

州公平聽證流程是僅有的在您等待裁決期間允許您繼續享受服務的流程。如果我們向您傳送一份通知，告知限制、減少、暫停或終止您有權享受的服務，而您希望繼續享受這些服務，則您必須要求舉辦公平聽證。提出內部或外部上訴不能保證您將繼續享受到服務。

通常，要確保您在上訴期間繼續享受服務，您必須要求舉辦公平聽證，並明確說明您希望繼續享受服務。部分（但非全部）表格可幫您自動完成這一步驟，因此請仔細閱讀表格。在任何情況下，您都必須在通知日期後 **10** 天內、或在我們處理措施的擬定生效日期前（以較遲者為準）提出要求。

您會繼續享受福利，直到撤銷上訴、原服務授權期限結束或者州公平聽證官員作出不利於您的聽證決定為止（以率先出現的情況的發生時間為準）。

如果州公平聽證官員否決我們的決定，我們必須確保您可以立即得到有爭議的服務，也會在考慮您的健康狀況後按需儘快提供服務。如果已在您的上訴尚待處理時享受有爭議的服務，我們會負責對公平聽證官員下令提供的承保服務付費。

儘管您在等待公平聽證裁決時可能會申請繼續接受服務，但如果依據公平聽證裁決您未勝訴，則您可能需支付公平聽證期間的服務費用。

您可聯絡臨時和殘障援助辦公室，來提出舉辦州公平聽證：

- 線上申請表：<https://errswebnet.otda.ny.gov/errswebnet/erequestform.aspx>

- 將列印的申請表郵寄至：

NYS Office of Temporary and Disability Assistance

Office of Administrative Hearings

Managed Care Hearing Unit

P.O. Box 22023

Albany, New York 12201-2023

- 將列印的申請表傳真至：(518) 473-6735

- 透過電話申請：

標準公平聽證專線 - 1 (800) 342-3334

緊急公平聽證專線 - 1 (800) 205-0110

聽力障礙電傳專線—711（要求接線員轉接 1 (877) 502-6155）

- 當面申請：

New York City

14 Boerum Place, 1st Floor

Brooklyn, New York 11201

Albany

40 North Pearl Street, 15th Floor

Albany, New York 12243

要瞭解更多關於如何要求舉辦公平聽證的資訊，請造訪：<http://otda.ny.gov/hearings/request/>

州外上訴

如果我們因為斷定服務不是醫學上有必要的服務，或服務是實驗性或調研性服務而拒絕您的上訴，您可以請求在紐約州之外提出上訴。州外上訴由不為我們或紐約州工作的審核人員判定。這些審核人員都是經紐約州核准的合格人員。您不必支付州外上訴費用。

如果我們決定因為醫學上沒有必要，或以服務是實驗性或調研性服務為依據而拒絕上訴，我們會向您提供有關州外上訴提交方法的資訊，包括要從中提出州外上訴的表格，以及我們拒絕上訴的決定。如果您想進行外部上訴，您必須在我們駁回您的上訴後 4 個月內填寫紐約州保險辦的表格。

會在 30 天內對您的州外上訴作出決定。如果州外上訴審核人員要求提供更多資訊，則時間會更長（最多 5 個工作日）。州外審核人員會在作出決定後的 2 個工作日內，將最終決定告知您和我們。

如果您的醫生表示拖延將會給您的健康造成嚴重傷害，您可以得到更迅速的裁決。這稱為「加急外部上訴」。州外上訴審核人員不超過 3 天就會對加急上訴作出決定。州外審核人員會立即透過電話或傳真將決定通知您和我們。之後，將向您函告所作的決定。

您可以申請既舉行公平聽證又提出州外上訴。如果您申請既舉行公平聽證又提出州外上訴，則以公平聽證官員的決定為準。

向紐約衛生局投訴

如果對 MetroPlus 對待您的方式或我們處理您申訴或上訴的方式感到不滿，隨時均可透過以下地址直接與紐約州衛生局聯絡：

New York State Department of Health

Bureau of Continuing Care Initiatives

Corning Tower, Room 2084

Empire State Plaza

Albany, NY 12237

電話：1-866-712-7197

上訴所需的計劃文件

MetroPlus Managed Long Term Care 將保留每一（加急和標準）上訴的檔案，包括：

- 行動通知影本
- 提起上訴的日期
- 上訴影本
- 會員/服務提供者提出的加急上訴申請以及該計劃的決定
- 參保人上訴確認信收訖日期以及影本（如有）
- 對任何延期予以支持的必要文件
- 該計劃作出的裁決，包括裁決日期
- 在臨床裁決情形下，上訴審核員的資質證書

根據要求提供的資訊

可致電 MetroPlus Managed Long Term Care 客戶服務部以獲得以下資訊，電話是 1-855-355-MLTC (6582)。

- MetroPlus Managed Long Term Care 的架構及運作方面的資訊；
- 該計劃理事會成員、官員、控權人員、所有者或合作夥伴的姓名、辦公地址及公職清單；
- 該計劃最新年度審定財務報表的影本，包括 CPA 製備的資產負債表以及憑證和支付款匯總；
- 病歷和其他參保人資訊保密程序；
- 組織安排書面說明以及現行品質保證程序和改進計劃；
- 對 MetroPlus Managed Long Term Care 在作出試驗或臨床實驗性質的個人用藥、醫療設備或治療的決定時遵守的流程的描述；
- （適當情況下）有關特定宿疾或疾病的特定書面臨床審核標準，該計劃可能在其使用審核過程中考慮的其他臨床資訊；
- 書面申請程序以及醫療保健服務提供者最低資格要求。

消費者導向個人援助服務

作為您的管理式長期護理服務的一部分，您將有資格對您的護理進行自我自訂。消費者導向個人護理援助服務 (CDPAS) 是指會員或其代表（稱為指定代表）自行自訂和管理會員的個人護理和其他授權服務。

CDPAS 成員在選擇他們的私人助理服務，家庭健康服務和/或專業護理服務時有資格獲得更大的彈性和自由度。會員和/或指定代表負責招募、訓練、監督和必要時終止他或她的助手的工作。

欲詳細瞭解 CDPAS，包括您在此計劃方面的資格，請聯繫您的保健管理員。

任何限制、減少、暫停或終止已核准的 **CDPAS**（包括 **CDPAS** 本身）的行徑或對變更 **CDPAS** 的請求加以拒絕的行徑均被視為否決裁決，對此，參保人可上訴，並且可就最終否決裁決請求舉行公平聽證或外部上訴。

十一、術語表

成人日間保健即在您需要一些醫療服務但並未臥床在家的情況下於醫生照護下在家外場所為您提供的護理和服務。成人日間保健包括以下服務：醫療、護理、食物和營養、社會服務、複健治療、休閒活動（包含各種有意義活動的規劃項目）、牙科、藥物以及其他輔助服務。參保人參與 **ADHC** 以及有限的服務或支付方式核准並不構成 **CBLTCS** 需求以及計劃參保資格。

申請人即想要加入 **Managed Long-Term Care** 計劃的個人。

CMS 即美國 **Medicare** 與 **Medicaid** 服務中心，舊稱保健財務管理局（**HCFA**）。

保健計劃（或 **保健計劃**）是一份涵蓋您的醫療保健目標以及所獲服務的詳情的書面記錄。其基礎是您加入該計劃時與護士的首次會面，以及與您、您的家人和/或您的委託人的交談。我們將監控計劃進展的良好程度，並且可能視您的健康狀況作出變更。

保健管理是一項幫助參保人員獲得 **Person Centered Service Plan (PCSP)** 中確認涵蓋的必要服務的過程。保健管理服務包括轉介、協助或協調服務，以幫助您獲得所需的醫療、社會、教育、社會心理、財務等其他服務，為 **PCSP** 提供支援，無論所需服務是否包含在我們的福利套裝中。

CHHA 代表認證家庭保健機構。

COMMUNITY BASED LONG TERM CARE SERVICES (CBLTCS) 是指為存在功能局限或慢性病，在日常生活活動（如洗澡、穿衣、做飯和服藥）方面需要協助的全年齡段個人提供的健康護理和支援性服務。**CBLTCS** 包含如下服務：家庭健康服務、私人護理、消費者導向個人援助服務、成人日間保健計劃、個人護理服務。

DHHS 即美國衛生和大眾服務部。

耐用醫療設備 (DME) 包括醫療/手術用品、義肢和矯正器材、矯形鞋、腸道內及腸道外營養品以及助聽器電池。

參保人即加入 **MetroPlus Managed Long Term Care** 的人員。

申訴即您或代表您的服務提供者就您接受的護理和治療提出的抱怨。這不包括服務範圍、數量或持續時間的改變。申訴可以透過口頭或以書面形式提出。

家庭保健涵蓋在家提供給您的服務，包括：護理服務、家庭保健助手服務、營養服務、社會福利服務、理療、職業治療及言語/語言矯治。

家庭保健助手即在註冊護士或執業治療師監督下展開醫療保健任務的人員。他們還可能提供個人衛生、家政服務及其他相關任務（如果您有居家醫療保健需求）方面的幫助。

HRA 即紐約市人力資源管理局。紐約市政府市長辦事處負責該市大多數社會服務計劃，例如食品援助

和緊急租賃援助。

機構型長期服務和支援 (ITLSS) 是指包含在福利套裝中並且由該計劃在認為有醫療必要性時加以提供的居住型保健機構 (療養院) 服務。

LDSS 是當地社會服務部門。在紐約市，**LDSS** 名為紐約市人力資源管理局。

長期安置 (永久安置) 身份是指當該州指定的組織根據認定需要長期 (永久) **RHCF** 安置的醫學證據所確定無法回家的個人的身份。

醫療社會服務涵蓋您可能透過社工取得的有助於處理與居家有關的社會問題的援助。這些服務將包含在您的保健計劃內。

護理服務包括以您醫生的建議為基礎提供給您的所有類型的護理服務。這可包括直接護理，或者護士向您的家人或照護者下達的關於如何對您的治療予以幫助的指示。

個人護理是指對個人衛生、穿衣和進食之類的活動以及營養和環境支援功能任務提供的協助。個人護理必須是醫療必要的，並由合格人員根據您的保健計劃遵醫囑提供。

私人護理服務是由具有正規執照的註冊專業人士或執業護士 (**RN** 或 **LPN**) 遵照醫囑在您的永久或臨時住所為您提供的必要醫療服務。此類服務可持續提供，並可超過認證家庭健康護理機構 (**CHHA**) 所提供護理的範圍。

PCP 代表初級保健醫師，指的是為您提供護理的主要醫生。

社會和環境支援是指支援您的醫療需求並包含在您的保健計劃之內的服務和項目。這些服務和項目包括家庭保養任務、主婦/家務服務、住宅改善以及暫托照護。

社會日間護理是一項結構化的計劃，在日間任何時段 (但少於 **24** 小時週期) 在受保護的環境中提供社會化、監督和監控以及營養服務。這還可能包括日常生活技能的個人護理維護和增強、運送、看護人協助以及項目協調與輔助。

社會服務是由 **LDSS**、社會保障局以及其他機構提供的計劃，此類計劃提供包括財政援助、醫療援助、食品券或其他支持計劃在內的福利。社會服務還提供支援並解決您的生活環境以及日常活動中的問題，以幫助您維持在社區中的生活。

遠端醫療服務是指利用技術提供醫療保健服務，包括評估、診斷、諮詢、治療、教育、保健管理和/或參保人自我管理。

UAS-NY (紐約統一評估系統) (NFLC) 是紐約州 **Managed Long Term Care** 計劃用於識別會員需求和服務水準的綜合性評估工具。使用此工具確定 **MLTC** 資格。得分 **5** 分或以上的會員才有資格加入該計劃。