

NEW YORK STATE MEDICAID MANAGED CARE Manyèl pou manm yo

Revize an Desanm 2021

Manyèl Manm Medicaid Managed Care

MEN KI KOTE POU JWENN ENFÒMASYON OU VLE

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

	1
KIJAN PLAN MANAGED CARE YO MACHE	1
FASON POU UTILIZE MANYÈL SA A	1
ASISTANS KI SOTI NAN MEN SÈVIS MANM YO	1
KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN.....	2
PATI I PREMYE BAGAY OU DWE KONNEN	4
KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)	4
KIJAN POU W JWENN SWEN SANTE NÒMAL.....	6
FASON POU JWENN SWEN ESPESYALIS AK REFERANS	7
RESEVVWA SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN <i>SAV</i> YON REFERANS	8
Ijans	11
Swen Ijan	12
Swen Deyò peyi Etazini	12
NOU VLE PWOTEJE SANTE W	12
PATI II AVANTAJ OU YO AK PWOSEDI PLAN AN	14
AVANTAJ YO	14
SEVIS KI KOUVRI NAN METROPLUSHEALTH	14
Benefis pou timoun yo.....	20
Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan MetroPlusHealth <i>OSWA</i> Avèk Kat Medicaid Ou	27
Itilizasyon benefis kat Medicaid ou a sèlman.....	27
Sèvis KI PA kouvri:.....	29
Kijan yo peye founisè nou yo	34
Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an	34
Enfòmasyon ki soti nan Sèvis Manm	35
Kenbe nou okouran.....	35
ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ	36
Apèl Plan	38
Pwosesis Plent	45
DWA AK RESPONSABLITE MANM YO	48
Desizyon Alavans.....	49
Nimewo telefòn enpòtan.....	50

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

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

KIJAN PLAN MANAGED CARE YO MACHE

Plan an, Founisè nou yo, epi Oumenm

- Ou ka okouran chanjman yo ki fèt nan swen sante. Anpil kliyan jwenn avantaj sante yo pa mwayen swen kontwòle, sa ki bay yon kote santral pou swen ou. Si w t ap sèvi avèk kat Medicaid ou pou resevwa sèvis sante konpòtmantal, kounye a ou kapab jwenn sèvis sa yo nan MetroPlusHealth.
- MetroPlusHealth gen yon kontra avèk Depatman Sante Eta a pou satisfè bezwen swen sante pou moun ki gen Medicaid. Epi bò kote pa nou, nou chwazi yon gwoup founisè swen sante, pou ede nou satisfè bezwen ou yo. Doktè ak espesyalis, lopital, laboratwa ak lòt etablisman swen sante sa yo fòme **rezon founisè** nou an. W ap jwenn yon lis nan repètwa founisè nou an. Si ou pa gen yon anyèl founisè, rele Sèvis Kliyan nan 1-800-303-9626 pou jwenn yon kopi oswa ale sou sit entènèt nou an nan www.metroplus.org.
- Lè ou antre nan MetroPlusHealth, youn nan founisè nou yo pral pran swen ou. Jeneralman moun sa a pral Founisè Swen Prensipal ou (PCP, Primary Care Provider). Si ou bezwen fè yon tès, wè yon espesyalis, oswa ale nan lopital, Founisè Swen Prensipal ou an ap ranje sa pou ou.
- PCP w la disponib pou ou chak jou, lajounen kou lannwit. Si w bezwen pale ak li apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak fason yo ka rive jwenn ou. PCP ou an pral tounen kontakte ou byen rapid posib. Menmsi PCP w la se prensipal sous ou pou swen sante, nan kèk ka, ou ka refere tèt ou a kèk doktè pou kèk sèvis. Pou jwenn plis detay, ale nan paj 9.
- Ou ka jwenn limit pou sèten founisè plan si yo jwenn ou se yon benefisyè limite. Men kèk egzanp rezon ou ka gen limit;
 - w ap resevwa swen nan men plizyè doktè pou menm pwoblèm lan.
 - w ap resevwa swen medikal pi souvan pase jan sa nesesè.
 - w ap sèvi avèk medikaman sou preskripsyon nan yon fason ki ka danjere pou sante w.
 - ou kite yon moun ki pa oumenm sèvi ak kat ID plan w lan

Konfidansyalite

Nou respekte dwa w pou konfidansyalite. MetroPlusHealth rekonèt konfyans ki nesesè ant ou menm, fanmi w, doktè w yo ak lòt founisè swen yo. MetroPlusHealth pap janm mete deyò istwa medikal ouwa istwa sante konpòtman w san apwobasyon w alekri. Sèl moun ki pral gen enfòmasyon klinik ou yo se pral MetroPlusHealth, Founisè Swen Prensipal ou ak lòt founisè ki ba w swen epi reprezantan otorize w la. Founisè Swen Prensipal ou ouwa Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou, si w gen youn, pral toujou diskite avèk ou davans sou rekòmandasyon kay founisè sa yo. Anplwaye MetroPlusHealth yo resevwa fòmasyon pou kenbe konfidansyalite manm yo yon fason estrik.

FASON POU UTILIZE MANYÈL SA A

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

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

Lè ou gen yon kesyon, tcheke nan Manyèl la ouwa rele inite Sèvis Manm nou an. Ou kapab rele tou anplwaye swen kontwole a nan Depatman sèvis Sosyal ki bò lakay ou.

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

ASISTANS KI SOTI NAN MEN SÈVIS MANM YO

Gen yon moun pou ede w nan Sèvis Manm:
Lendi rive samdi 8AM - 8PM, Samdi 9AM-5PM
rele nou gratis nan: 1-800-303-9626

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

Si w gen yon pwoblèm vizyon epi ou ta renmen sèvi ak yon manyèl an Bray ouwa yon manyèl anrejistre (kasèt odyo), rele Sèvis Manm yo.

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Pou Kriz Sante Konpòtmantal rele Sèvis Asistans nan Telefòn gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN

Aprè w fin enskri, n ap voye pou ou yon lèt byenveni. Kat ID manm MetroPlusHealth ou an ta dwe rive nan lespas 14 jou apre dat enskripsyon w lan. Kat ou an gen sou li non ak nimewo telefòn PCP w lan (Founisè Swen Prensipal la). L ap genyen tou Nimewo Idantifikasyon Kliyan w lan (CIN, Client Identification Number). Si gen kèlkeswa bagay

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

ki pa bon sou kat ID MetroPlusHealth ou an, rele nou touswit. Kat ID w la pa montre ou gen Medicaid oswa MetroPlusHealth se yon plan sante espesyal.

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

PATI I PREMYE BAGAY OU DWE KONNEN

KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)

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

Ou ka vle jwenn yon doktè:

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Ou ka jwenn yon lis FQHC ki disponib yo nan Anyè Founisè w la.

- Nan prèske tout ka, doktè w yo pral founisè MetroPlusHealth yo. Gen kat ka kote ou **ka wè kanmenm yon lòt founisè ou te genyen anvan w antre nan MetroPlusHealth**. Nan ka sa yo, founisè w lan dwe dakò kolabore avèk **MetroPlusHealth**. Ou ka kontinye wè doktè w la si:
 - Ou gen plis pase 3 mwa ansent lè w antre nan MetroPlusHealth epi w ap resevwa swen anvan akouchman. Nan ka sa, ou kapab kenbe doktè w lan jis apre w fin akouche jis rive lè w ap pran swen apre akouchman.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlusHealth la, ou gen yon maladi oswa yon eta ki menase lavi w k ap vin pi grav toutotan tan ap pase. Nan ka sa, ou kapab mande konsève founisè w la pou jiska 60 jou.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlusHealth la, y ap trete w pou yon pwoblèm sante konpòtmantal. Nan pifò ka yo ou ka toujou ale lakay menm founisè a. Gen moun ki ka oblije chwazi yon founisè ki travay avèk plan sante a. Li enpòtan pou pale ak founisè w la sou chanjman sa a. MetroPlusHealth pral travay avèk ou ansanm avèk founisè w pou asire l ou resevwa swen ou bezwen an.
 - Nan moman ou antre nan MetroPlusHealth la, Medicaid nòmal te peye pou swen adomisil ou, epi ou bezwen kontinye resevwa swen sa pou omwen 120 jou. Nan ka sa, ou ka konsève menm ajans swen adomisil la, enfimyè oswa gad malad ou a, e menm kantite swen adomisil la, pou omwen 90 jou.
 - MetroPlusHealth dwe fè w konnen nenpòt chanjman nan swen adomisil ou yo anvan chanjman yo aplike.
- Si w gen yon maladi kap dire lontan, tankou VIH/SIDA oswa lòt pwoblèm sante pandan yon bon bout tan, ou ka **chwazi yon espesyalis pou sèvi kòm PCP w**. Ou menm oswa founisè ou ka kontakte Sèvis Manm ak demann sa, ki pral egzamine ak apwouve l sou ka pa ka.
 - Si ou bezwen fè sa, ou ka **chanje PCP w lan** nan 30 premye jou yo apre premye randevou w ak PCP w lan. Apre sa, ou ka chanje li yon fwa chak sis mwa san motif, oswa pi souvan si ou gen yon bon rezon. Ou ka chanje OB/GYN oswa yon sepesyalis PCP a te refere w la.
 - Si **founisè w lan kite MetroPlusHealth**, n ap fè w konnen sa nan lesplas 15 jou apre nou vin konn sa. Si ou vle, ou ka anmezi pou wè founisè sa **si** ou gen plis pase twa mwa ansent oswa si w ap resevwa tretman san rete pou yon pwoblèm. Si w ansent, ou ka kontinye wè doktè w pandan 60 jou ankò apre akouchman. Si w ap wè yon doktè regilyèman pou yon pwoblèm medikal pèmanan, ou ka kontinye tretman w ap fè nan moman an pou jiska 90 jou. Doktè w dwe dakò travay ak Plan an pandan tan sa a.

Si kenpòt nan kondisyon sa yo konsène w, verifye avèk PCP w lan oswa rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

JESYON SWEN SANTE ADOMISIL

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

Yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ka:

- Travay avèk PCP w lan ak lòt founisè pou kowòdone tout swen sante w yo;
- Travay ansanm ak moun ou fè konfyans, pa egzanp manm fanmi w oswa zanmi, pou ede ou planifye ak jwenn swen;
- Ede pou randevou ak PCP w lan ak lòt founisè; epi
- Ede jere pwoblèm medikal alontèm tankou maladi sik, opresyon ak tansyon wo.

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

KIJAN POU W JWENN SWEN SANTE NÒMAL

- Swen sante nòmal vle di egzamen, tyekòp nòmal, piki oswa lòt tretman pou rete ansante, ba w konsèy lè w bezwen, epi rekòmande w nan lopital ak espesyalis lè w bezwen. Sa vle di oumenm ak PCP w la ap travay ansanm pou rete ansante oswa pou asire ou jwenn swen ou bezwen an.
- Lajounen kou lannwit, ou ka jwenn PCP ou nan telefòn. Asire ou rele PCP w lan kenpòt lè ou gen yon kesyon oubyen pwoblèm medikal. Si ou rele apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak ki kote oswa kijan yo ka rive jwenn ou. PCP w lan ap tounen rele w byen vit nan mezi ki posib. Sonje byen, PCP w lan konnen w epi li konnen kijan plan sante a mache.
- Swen w lan dwe **nesesè sou plan medikal**. Sèvis w ap resevwa yo dwe nesèsè:
 1. pou prevni, oswa pou fè dyagnostik ak korije sa ki ta ka lakòz plis soufrans, oswa
 2. pou jere yon danje pou lavi w, oswa
 3. pou fè fas ak yon pwoblèm ki ta ka lakòz maladi, oswa
 4. pou fè fas ak yon bagay ki ta ka mete limit nan aktivite nòmal ou yo.
- PCP w lan pral okipe pifò nan bezwen swen sante ou yo, men ou dwe gen yon randevou pou wè ak PCP la. Si jamè ou paka respekte yon randevou, rele PCP w pou fè l konnen sa.
- Sito ou chwazi yon PCP, rele pou pran yon premye randevou. Si ou kapab, prepare pou premye randevou w lan. PCP w lan pral bezwen konnen tout sa ou ka di li sou istwa medikal ou. Fè yon lis ki gen ladann istwa medikal ou, tout pwoblèm ou gen

kounye a, nenpòt medikaman w ap pran, ak kesyon ou vle poze PCP w lan. Nan pifò ka, pwemye vizit ou ta dwe nan lespas twa mmwa apre ou fin antre nan plan an.

- **Si w bezwen swen anvan premye randevou a**, rele biwo PCP w lan pou eksplike pwoblèm ou an. L ap ba w yon randevou pi bonè pou pwoblèm lan. Ou dwe kenbe premye randevou w lan kanmenm pou pale sou istwa medikal ou ak pou poze kesyon.
- Sèvi ak lis annapre a kòm yon **gid randevou pou limit nou yo sou konbyen tan ou ka oblije tann apre ou fin mande yon randevou**:
 - egzamen fizik debaz ak òdinè pou adilt: nan lespas 12 semèn
 - swen 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} lan, 1 semèn pandan 3^{yèm} lan)
 - vizit ak tibebe a: nan lespas 2 semenn apre w kite lopital la
 - premye planifikasyon vizit fanmi: nan entèval 2 semèn
 - vizit swiv apre vizit ER sante mantal/itilizasyon sibstans oswa pasyan ki entène: 5 jou
 - vizit pou sante mantal ki pa ijan oswa pou konsomasyon dwòg: 2 semèn.

FASON POU JWENN SWEN ESPESYALIS AK REFERANS

- Si w bezwen swen PCP w lan paka bay, l ap REFERE w bay yon espesyalis ki ka bay swen yo. Si PCP w la refere w yon lòt doktè, n ap peye pou swen w lan. Pifò nan espesyalis sa yo se founisè MetroPlusHealth yo ye. Pale ak PCP w lan pou asire ou konnen kijan referans yo fonksyone.
- Si w panse espesyalis la pa satisfè bezwen ou yo, pale ak PCP w lan. PCP w la ka ede w si w bezwen wè yon lòt espesyalis.
- Gen kèk tretman ak sèvis PCP w lan dwe mande MetroPlusHealth 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. Yo rele sa **referans an deyò rezo a**. PCP w lan oswa founisè w nan plan an dwe mande MetroPlusHealth apwobasyon *anvan* pou w anmezi jwenn yon referans an deyò 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 plis enfòmasyon sou ki etap demann ou an ye, tanpri rele sèvis manm yo nan 1-800-303-9626.
 - Pafwa nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò rezo paske nou gen yon founisè nan MetroPlusHealth 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 Plan apèl. Gade nan Paj 39 pou jwenn kijan.
 - Pafwa, nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò rezo pou yon tretman presi paske ou te mande swen ki pa trè diferan ak sa ou ka jwenn nan men founisè MetroPlusHealth. 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 Plan apèl. Gade nan Paj 39 pou jwenn kijan.
- Si w bezwen wè yon espesyalis pou swen toutan, PCP w lan gen dwa anmezi refere w pou yon kantite vizit oswa yon kantite tan byen presi (yon **referans pèmanan**). Si w gen yon referans pèmanan, ou pap bezwen yon nouvo referans chak fwa ou bezwen swen.
- *Si ou gen yon maladi sou yon bon bout tan oswa yon maladi ki rann ou enfim kap vin pi mal*, PCP w lan gendwa anmezi fè aranjman pou:
 - espesyalis ou an aji kòm PCP ou; oswa
 - yon referans nan yon sant swen ki spesyalize nan tretman maladi w lan.
 Ou ka rele Sèvis manm yo pou ede w jwenn aksè ak yon sant swen espesyalize.

RESEVVWA SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN SAN YON REFERANS

Swen Sante pou Fanm

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

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

Planin Familyal

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

- Ou ka jwenn planifikasyon sèvis fanmi sa yo: konsèy sou planin, preskripsyon planin, prezèvatif gason ak fi, tè s gwo sès, esterilizasyon, oswa 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 jinekolojik.
- Ou *pa bezwen yon referans* nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo. Anfèt, ou ka chwazi ki kote pou w jwenn sèvis sa yo. Ou kapab *sèvi ak kat ID MetroPlusHealth ou an* pou wè youn nan founisè planin famiyal nou yo. Tcheke nan Anyè Founisè plan an oswa rele Sèvis Manm pou resevwa èd pou jwenn yon founisè.
- Oswa ou ka *itilize Kat Medicaid ou* si w vle ale lakay yon doktè oswa nan yon klinik ki pa nan plan nou an. Mande PCP w lan oswa Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou yon lis kote ou ka ale pou jwenn sèvis sa yo. Ou kapap rele tou liy dirèk New York State Growing Up Healthy (1-800-522-5006) pou jwenn non founisè planifikasyon famiyal ki pre w.

Depistaj VIH ak STI

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

- Ou ka jwenn yon 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 famiyal. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w (Founisè Swen Prensipal). Annik pran yon randevou avèk nenpòt founisè planin famiyal. Si w vle yon tè s sida (VIH) oswa maladi moun pran nan fè sèks (STI), PCP w la ka ba fè l pou ou oswa fè aranjman pou w fè l.
- Osinon, si w ta pito pa wè youn nan founisè MetroPlusHealth nou yo, ou ka sèvi ak kat Medicaid ou an pou wè yon founisè planin famiyal andeyò MetroPlusHealth. Pou ede w jwenn swa yon founisè Plan an oswa yon founisè Medicaid pou sèvis planin famiyal, rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.
- Tout moun dwe pale ak doktè yo konsènan fè yon tè s pou VIH. Pou fè tè s VIH gratis oswa tè s kote non ou pa bay, rele 1-800-541-AIDS (Anglè) oswa 1-800-233-SIDA (Panyòl).

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

Swen Je

Avantaj ki kouvri yo se sèvis ki nesesè kay yon oftalmològ, optometris ak yon distribitè oftalmik, epitou se yon egzamen je ak yon linèt, si sa nesesè. An jeneral, ou ka jwenn sa yo yon fwa chak dezan, oswa pi souvan si sa nesesè medikalman. Manm ki gen dyagnostik dyabèt ka refere pwòp tèt yo pou yon egzamen je dilate (retin) yon fwa nan nenpòt peryòd 12 mwa. Annik chwazi youn nan founisè ki kolabore ak nou yo.

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

Sante Konpòtmantal (Sante Mantal ak Itilizasyon dwòg)

Nou vle ede ou jwenn sèvis ou gendwa bezwen pou sante mantal ak pou pwoblèm konsomasyon dwòg oswa alkòl. Si nenpòt lè ou panse ou bezwen èd pou sante mantal oswa konsomasyon dwòg, ou ka wè nenpòt founisè sante konpòtman ki asepte Medicaid pou wè ki sèvis ou ka gen bezwen. Sa konsènen sèvis tankou klinik ak sèvis dezentoksikasyon. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w.

Sispann Fimen

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

Depistaj Depresyon Kay Manman

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

Sèvis Rediksyon Risk

Si ou bezwen èd pou pwoblèm itilizasyon sibstans, Sèvis Rediksyon Nwizans ka ofri yon apwòch pasyan oryante ki konplè pou sante w ak byennèt ou. MetroPlusHealth kouvri sèvis ki ka ede redwi itilizasyon dwòg ak lòt risk ki gen rapò ak li. Sèvis sa yo gen ladan:

- Yon plan swen devlope pa yon moun ki gen eksperyans nan travay ak itilizatè sibstans.
- Konsèy Endividyèl ki bay sipò ki ede ou reyalize objektif ou yo.

- Konsèy an gwoup konsèy nan yon espas sekirize pou pale ak lòt moun sou pwoblèm ki afekte sante ak byennèt ou.
- Konsèy pou ede ou ak pran medikaman yo preskri ou ak kontinye tretman.
- Sipò gwoup yo pou ede w pi byen konprann itilizasyon dwòg epi idantifye teknik pou fè fas ak li ak konpetans k ap mache pou ou.

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

Ijans

Y ap toujou kouvri pou ou pou ijans.

Yon ijans vle di yon pwoblèm medikal oswa pwoblèm konpòtman:

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

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

Men kèk egzanp ijans:

- yon kriz kadyak oswa doulè grav nan pwatrin
- emoraji ki pa vle sispann oswa yon move boule
- zo kase
- pwoblèm pou respire, gwo tranbleman oswa pèt konesans
- lè w santi ou ka fè tèt ou mal oswa fè lòt moun mal
- si w ansent epi ou gen siy tankou doulè, senyen, lafyèv, oswa vomisman
- ovèdòz medikaman

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

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

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

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

- **Si ou pa fin sèten, rele PCP w lan oswa MetroPlusHealth.**
Di moun ou pale ak li a kisa ki rive. PCP w lan oswa reprezantan Sèvis Manm lan pral:
 - di w kisa pou w fè lakay ou,

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

Sonje

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

Ou PA dwe itilize sal ijans lan pou pwoblèm tankou grip, gòj fè mal, oswa enfeksyon je.

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

Swen Ijan

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

- Sa ka yon timoun ki gen zòrèy fè mal ki leve nan mitan lannwit eki li pa sispann kriye.
- Sa kapab grip oswa si ou bezwen koud.
- Li ka yon cheviy foule, oswa yon move ti moso bwa ou pa ka retire.

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

Swen Deyò peyi Etazini

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

NOU VLE PWOTEJE SANTE W

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

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

PATI II

AVANTAJ OU YO AK PWOSEDI PLAN AN

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

AVANTAJ YO

Swen kontwòl Medicaid la bay yon kontite sèvis ou ka jwenn anplis sa w jwenn ak Medicaid regilye a. MetroPlusHealth 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 ak sipò sikolojik; ak sèvis referans pwòp tèt ou byen espesifik, ki enkli sa yo ou ka jwenn anndan MetroPlusHealth ak kèk ou ka chwazi pran nan men nenpòt founisè Medicaid ki bay sèvis la. Tanpri rele depatman Sèvis Kliyan nou an nan 1-800-303-9626 si w gen nenpòt kesyon oswa si w bezwen asistans pou nenpòt nan sèvis yo ki anba la a

SEVIS KI KOUVRI NAN METROPLUSHEALTH

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

Swen Medikal Regilye

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

Swen Prevansyon

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Swen Manman

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

Swen sante adomisil

- Dwe nesesè medikalman epi MetroPlusHealth ki dwe òganize l
- yon vizit sante adomisil apre akouchman ki nesesè sou plan medikal, vizit anplis si yo nesesè sou plan medikal pou fanm ki gen anpil risk yo
- pou pi piti 2 vizit pou tibebe ki pi ekspozé yo (bebe fenk fèt)
- lòt vizit swen sante adomisil lè yo nesesè epi jan PCP w/espesyalis bay lòd pou yo.

Swen pèsonèl/Gad malad/Sèvis Pwogram Asistans Pèsonèl Kliyan Dirije (CDPAS)

- Dwe nesesè medikalman epi MetroPlusHealth ki dwe òganize l
 - Swen pèsonèl/Èd adomisil - Èd pou benyen, abiye ak manje epi ede prepare manje ak fè travay nan kay.
 - CDPAS – Èd pou benyen, abiye ak manje, ak pou prepare manje ak fè antretyen kay, plis èd swayan ak swen enfimye adomisil. Se yon asistan yo chwazi ki bay èd sa a epi se ou k ap dirije li
 - Si ou vle plis enfòmasyon, kontakte MetroPlusHealth nan 1-800-303-9626

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

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

Sèvis Swen Sante Lajounen pou Moun Aje

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

Sèvis Swen Sante Lajounen pou Moun ki gen SIDA

- Se Founisè Swen Prensipal ou an (PCP) ki dwe rekòmande yo.
- Bay swen medikal ak enfimye jeneral, sèvis sipò pou konsomasyon dwòg, sèvis sipò pou sante mantal, sèvis nitrisyon, plis aktivite sosyalizasyon, rekreyasyon ak pwomosyon byennèt/sante.

Tretman pou Tibèkiloz

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

Swen nan Lospis

- Hospice ede pasyan ak fanmi yo ak bezwen espesyal yo pandan etap final maladi a oswa lanmò.
- Dwe nesesè medikalman epi MetroPlusHealth ki dwe òganize l.
- Ofri sèvis sipò ak kèk sèvis medikal pou pasyan ki malad epi ki sipoze viv yon ane oswa mwens.
- Ou ka jwenn sèvis sa yo lakay ou oswa nan yon lopital oubyen mezon retrèt.

Timoun ki gen mwens pase venteyen (21) k ap resevwa sèvis swen palyatif yo ka jwenn sèvis gerizon ak swen palyatif.

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

Swen pou Dan

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

Kijan pou w jwenn sèvis swen dantè:

Ou dwe chwazi yon dantis swen prensipal. MetroPlusHealth sèvi ak HealthPlex pou bay sèvis dantè. HealthPlex gen dantis ki kolabore ak li ki espesyalize nan swen jeneral nan dan, swen nan dan pedyatrik, operasyon nan bouch ak maladi nan jansiv. Rele HealthPlex nan 1-888-468-2189 pou chwazi yon dantis swen prensipal. Ou ka jwenn sou entènèt yon lis dantis kap kolabore yo nan www.Metroplus.org oswa ou ka rele

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Sèvis Kliyan MetroPlusHealth nan 1-800-303-9626. Si ou pa chwazi yon dantis, yo pral chwazi youn 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 MetroPlusHealth nan 1-800-303-9626. Reprezantan Sèvis Manm yo la pou ede w. Anpil nan yo pale lang ou oswa yo gen kontra avèk Sèvis Lang nan Telefòn.
- Montre kat ID Manm ou pou ka jwenn avantaj pou dan yo Ou pa pral resevwa yon kat ID dantè apa. Lè w ale kay dantis ou, ou ta dwe prezante kat ID w plan w lan.

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

Swen Otodontik

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

Swen Je

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

Famasi

- Medikaman sou preskripsyon
- Medikaman yo vann san preskripsyon
- Ensilin ak founiti pou dyabèt
- Ajan pou kite fimèn, ankontan pwodui OTC yo
- Batri pou aparèy pou zòrèy
- Fòmil anteral
- Ijans ki gen rapò ak planin (6 jou chak ane sivil)

Founiti medikal ak chirijikal

Famasi pwoblèm sante konpòtmantal ki lye ak tilizasyon dwòg gen ladan l:

- **Aksè imedya san otorizasyon alavans pou preskripsyon medikaman pou sante konpòtmantal**
- **72 èdtan apwovizyonman**
- **7 jou apwovizyonman pou preskripsyon medikaman oswa medikaman ki asosye ak jesyon retire opiyoyid/ak oswa estabilizasyon.**

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

- Kliyan ki poko rive nan 21 ane
- Kliyan ki ansent Kliyan ki ansent egzante pandan gwosès la ak pandan de mwa apre mwa gwosès la fini an.
- Kliyan nan yon Pwogram Egzansyon OMH oswa OPWDD pou Sèvis nan Kay ak nan Kominote (HCBS, Home and Community Based Services).
- Kliyan nan yon Pwogram Egzansyon DOH HCBS pou Moun ki gen Twomatis Serebral (TBI, Traumatic Brain Injury).
- Medikaman planifikasyon famiyal ak pwodui tankou konprime planin ak prezèvatif pou gason ak fanm.
- Medikaman pou trete maladi mantal (sikotwòp) ak tibèkiloz

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

- Gen yon kopèman pou chak nouvo preskripsyon ak ranplisaj.
- Si w gen yon ko-pèman maksimòm kopèman famasi w (ko-peye) ap \$ 50 pou chak trimès ane a. Ko-pèman maksimòm rekòmanse chak trimès, kèlkeswa kantite lajan ou te peye trimès pase a.

Trimès yo se:

- Premye trimès 1 Janvyè – 31 Mas
- Dezyèm trimès 1 Avril – 30 Jen
- Twazyèm trimès 1 Jiyè – 30 Septanm
- Katriyèm trimès 1 Oktòb – 31 Desanm

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Si ou pa kapab peye kopeman ou mande a, ou dwe di founisè a. Founisè a pa ka refize ba ou sèvis oswa machandiz paske ou pa kapab peye kopeman an. (kopèman ki pa peye se dèt ou dwe founisè a.)

- 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.
- Kèk medikaman mande pou doktè w jwenn yon otorizasyon alavans nan men nou anvan l ekri preskripsyon an. Doktè w ka kolabore ak MetroPlusHealth pou asire ou jwenn medikaman ou bezwen yo. Aprann plis bagay sou otorizasyon alavans pita nan manyèl sa a.
- Ou gen yon chwa konsènan kote ou egzekite preskripsyon ou yo. Ou ka ale nan nenpòt famasi ki patisipe nan plan nou an oswa ou ka ranpli yon preskripsyon lè w sèvi ak aranjman pou yo livre medikaman an lakay ou a (mail order pharmacy). Pou jwenn plis enfòmasyon sou chwa ou genyen yo, tanpri kontakte Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

Swen Lopital

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

Swen Dijans

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

Swen Espesyalize

Sa gen ladan l sèvis lòt medsen jeneralis, ki gen ladan l

- terapi fizik
- terapi okipasyonèl ak lapawòl
- odyolojis
- fanmsaj
- reyadaptasyon kadyak
- Podològ

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

Swen nan Etablisman Swen Sante Rezidansyèl (Mezon Retrèt)

- gen ladan sejou akoutèm, oswa reyadaptasyon, ak swen alontèm;
- yon doktè dwe bay òdonans lan epi MetroPlusHealth dwe bay otorizasyon;
- sèvis mezon retrèt ki kouvri yo gen ladan l sipèvizyon medikal, swen enfimye 24 sou 24, èd ak aktivite lavi chak jou, terapi fizik, terapi okipasyonèl, ak patoloji lapawòl-langaj.

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

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

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

Swen sante konpòtmantal

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

Swen sante mantal

- Tretman sante mantal pasyan entèn ak ekstèn
- Swen lopital pasyèl
- Sèvis Rehap si w nan yon mezo kominotè oswa tretman famiyal
- Tretman kontini (CDT)
- 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 entèvensyon kriz
- Pwogram Ijans Sikyatri Konplè (CPEP) ki gen ladan kabann obsèvasyon pwolonje

Sèvis pou Pwoblèm ki lye ak konsomasyon dwòg

Sèvis kriz

- Jesyon medikal Sevrage medikal
- Sevrage medikal sipèvize (Pasyan entèn/Pasyan ekstèn*)

Sèvis tretman adiksyon pasyan ki entèn (lopital oswa kominotè)

Sèvis nan rezidans pou tretman adiksyon

Estabilizasyon nan sant ebèjeman

Reyabilitasyon nan sant ebèjeman

Sèvis tretman adiksyon pasyan ekstèn

Tretman Entansif pasyan ekstèn

Sèvis reyadaptasyon pou pasyan ekstèn

*Jesyon sevrage pou pasyan ekstèn

Tretman ak asistans medikal

Pwogram Tretman Opyòd (OTP)

Tretman Fanmi ak Sèvis Sipò pou Timoun yo

Ou ka deja jwenn sèvis ki sanble ak Kat Medicaid Eta ou a. Ou ka itilize kat benefis MetroPlusHealth ou a pou pran sèvis sa yo.

Sèvi ak kat benefis MetroPlusHealth ou a pou w jwenn Tretman Fanmi ak Sèvis Sipò pou Timoun yo. Sèvis sa yo gen ladan:

- **Lòt Praktisye Lisansye (OLP).** Benefis sa a pèmèt ou jwenn terapi endividyèl, an gwoup, oswa fanmi kote ou pi konfòtab.
- **Reyabilitasyon Psikososyal (PSR).** Benefis sa a ede ou re-aprann ladrès pou ede ou nan kominote w la. Sèvis sa a te rele "Bati Ladrès"/ "Skill Building."
- **Tretman ak Sipò Sikatri nan Kominote (CPST).** Benefis sa a ede ou rete lakay ou epi kominike pi byen ak fanmi, zanmi ak lòt moun. Sèvis sa a te rele "Sèvis entansif nan kay la," "Fòmasyon ak Jesyon pou Evite Kriz," oswa "Sipò ak sèvis nan Kay."
- Si w gen mwens pase 21 an e otorite federal yo ba w estati sekirite sosyal pou andikape oswa eta Nouyòk detèmine l kòm Security Insurance-Related, itilize kat Medicaid pou Tretman ak sèvis sipò pou fanmi timoun.

Sèvis sa yo ede timoun yo ak fanmi yo amelyore sante yo, byennèt yo, ak kalite lavi yo. CFTSS se pou timoun ki poko gen 21 lane avèk bezwen sante konpòtmantal. Yo ka bay sèvis sa yo a domisil oswa nan kominote a. Sèvis siplemantè CFTSS ki disponib yo gen ladan:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Sèvis sipò lòt moun pou Fanmi. Yon seri aktivite ak sipò fòmèl ak enfòmèl yo bay fanmi yo k ap pran swen/leve yon timoun k ap fè fas ak defi sosyal, emosyonèl, medikal, devlopman, itilizasyon dwòg, ak/oswa defi konpòtmantal lakay yo, lekòl, etablisman, ak/oswa kominote yo. Sèvis sa yo konsantre sou fòtifye selil famiyal la, bati konpetans nan fanmi pou benefis timoun nan, fè pwomosyon emantipasyon nan fanmi an, ak ranfòse soutyen global yo nan anviwonman timoun nan.

Sipò ak fòmasyon pou Jèn yo. Benefis sa a bay yon Defansè Jèn ki gen kalifikasyon, oswa yon Defansè sètifye pou rekipasyon jèn ki gen yon konsantrasyon pou jèn ki gen eksperyans menm jan an.

Jwenn sipò ak asistans avèk:

- Devlope ladrès pou jere pwoblèm sante epi pou w endepandan.
- Ou gen pouvwa pou w pran desizyon
- Fè koneksyon ak sipò natirèl ak resous
- Tranzisyon nan sistèm sante adilt lè moman a bon.

Entèvansyon Kriz. Èd pwofesyonèl lakay ou oswa nan kominote a lè yon timoun oswa yon jenn moun souffri epi li pa ka ede fanmi, zanmi ak lòt sipò. Sa gen ladan l sipò ak èd ak itilizasyon plan kriz pou apeze kriz la ak anpeche oswa redui lòt kriz alavni.

Si wap resevwa sèvis sa yo kounye a, swen ou p ap chanje.

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

Sèvis Sante Konpòtmantal pou timoun

MetroPlusHealth pral kouvri plis sèvis sante konpòtmantal pou timoun ak jèn. Ou ka sèvi avèk kat plan sante w pou jwenn sèvis sa yo.

MetroPlusHealth ka deja kouvri Kèk nan sèvis sa yo pou sèten timoun kalifye ki poko gen laj 21 lane.

Manm yo ki poko gen laj 21 ane pral ka resevwa sèvis sa yo:

- Sèvis pwoblèm aki gen rapò ak itilizasyon dwòg (ki bay pa Biwi sèvis adiksyon ak èd)

Sèvis kriz

- **Jesyon medikal Sevraj medikal**
- **Sevraj medikal sipèvize (Pasyan entèn/Pasyan ekstèn*)**

Sèvis tretman adiksyon pasyan ki entèn (lopital oswa kominotè)

Sèvis nan rezidans pou tretman adiksyon

Estabilizasyon nan sant ebèjeman

Reyabilitasyon nan sant ebèjeman

Sèvis tretman adiksyon pasyan ekstèn

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Tretman Entansif pasyan ekstèn **Sèvis reyadaptasyon pou pasyan ekstèn**

***Jesyon sevraj pou pasyan ekstèn**

Tretman ak asistans medikal

Pwogram Tretman Opyòd (OTP)

- Enjeksyon pou kondisyon ki gen rapò avèk sante konpòtmantal
- Tretman Fanmi ak Sèvis Sipò pou Timoun yo (CFTSS), gen ladan:
 - Lòt Praktisyen Lisansye (OLP).
 - Reyabilitasyon sikososyal (PSR)
 - Tretman ak Sipò Sikatrik an Kominote (CPST).
 - Sèvis Sipò pou Fanmi
- Sèvis Biwo Sante Mantal pou pasyan ki pa entène (OMH)
- OMH te deziyen Sèvis klinik pou Troub Emosyonèl grav (SED)
- Swivi entansif nan kominote (ACT, Assertive Community Treatment)
- Tretman kontini lajounen
- Sèvis pèsonalize ki akse sou gerizon (PROS, Personalized Recovery Oriented Services)
- Entène lopital pasyèlman
- Sèvis Sikyatrik
- Sèvis Sosyal
- Pwogram Ijans Sikyatri Konplè (CPEP) ki gen ladan kabann obsèvasyon pwolonje
- Sèvis sikyat pou moun ki etènen lopital

MetroPlusHealth pral kouvri sèvis sa yo pou tout timoun ak jèn ki elijib ki poko gen laj 21 lane, sa gen ladan l moun sa yo:

- Ki gen Revni Sekirite Sipleman (SSI);
- Ki gen estati Federal Asirans Sekirite Sosyal pou Andikap (SSDI); oswa
- Revizyon andikap medikal te deklare Eta Nouyòk te deklare l se yon andikape sètifye.

Sèvis Enfètélite

Si ou pa kapab ansent, MetroPlusHealth kouvri sèvis ki ka ede.

MetroPlusHealth pral kouvri kèk medikaman pou enfètélite. Benefis sa a pral limite ak pwoteksyon pou 3 sik tretman pou tout lavi.

MetroPlusHealth an pral kouvri tou sèvis ki gen rapò ak preskri ak siveyans itilizasyon medikaman sa yo. Benefis enfètélite a gen ladan l:

- Vizit Biwo
- Radyografi matris la ak tib tronp yo
- Ekografi pèlvis
- Tès san

Elijibilite

Ou ka kalifye pou sèvis enfètilite si w satisfè kritè sa yo:

- Ou gen 21-34 ane epi ou pa kapab ansent aprè 12 mwa ke ou ap fè sèks regilyèman, san pwoteksyon.
- Ou gen 35-44 ane epi ou pa kapab ansent aprè 6 mwa ke ou ap fè sèks regilyèman, san pwoteksyon.

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

Sèvis Pwogram nasyonal prevansyon dyabèt (NDPP)

Si w gen risk pou devlope dyabèt tip 2, Plan Sante MetroPlus kouvri sèvis ki ka ede ou.

MetroPlusHealth pral kouvri sèvis prevansyon dyabèt atravè Pwogram Nasyonal Prevansyon Dyabèt (NDPP). Benefis sa a pral kouvri 22 sesyon fòmasyon gwoup NDPP pandan 12 mwa.

Pwogram Nasyonal Prevansyon Dyabèt la se yon pwogram edikasyon ak sipò ki deziyen pou ede moun ki riske devlope dyabèt tip 2. Pwogram nan konsiste de sesyon fòmasyon gwoup ki konsantre sou alontèm efè pozitif, nan manje an sante ak fè egzèsis. Objektif chanjman fason moun viv sa yo gen ladan l pèt pwa ki pa anpil ak ogmantasyon aktivite fizik. Sesyon NDPP yo anseye lè l sèvi avèk yon antrenè fòmasyon.

Kalifikasyon

Ou ka kalifye pou sèvis prevansyon dyabèt si ou gen yon rekòmandasyon pa yon doktè oswa yon lòt pratisyen ki gen lisans epi yo se:

- Omwen 18 an,
- Pa aktyèlman ansent,
- Ki twò gwo, ak
- Ki pa te deja dyagnostike ak dyabèt tip 1 oswa tip 2.

Epi, ou satisfè youn nan kritè sa yo:

- Ou te gen yon rezilta tès san nan seri a prediabetes nan ane ki sot pase a, **oswa**
- Ou te deja dyagnostike ak dyabèt jèstasyonèl, **oswa**
- Ou fè nòt 5 oswa pi wo sou CDC / American Diabetes Association (ADA) Tès Predyabèt la Risk.

Pale ak doktè ou pou wè si ou kalifye pou patisipe nan NDPP la.

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

Sèvis Rezidans Kriz pou Timoun ak Granmoun

MetroPlusHealth ap peye pou Sèvis kriz rezidans yo. Sa yo se sèvis nan nwit yo. Sèvis sa yo trete timoun ak granmoun ki gen yon kriz emosyonèl. Sèvis sa yo gen ladan:

Sipò Kris Rezidansyèl

Sa a se yon pwogram pou moun ki gen laj 18 oswa plis ak sentòm detrès emosyonèl. Sentòm sa yo pa ka jere nan kay oswa nan kominote a san èd.

Rezidans Kriz Entansif

Sa a se yon pwogram tretman pou moun ki gen laj 18 oswa plis ki gen gwo detrès emosyonèl.

Rezidans Kriz Timoun

Sa a se yon pwogram sipò ak tretman pou moun ki poko gen 21 lane. Sèvis sa yo ede moun fè fas ak yon kriz emosyonèl epi retounen lakay yo ak nan kominote a.

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

Atik 29-I ajans Voluntary Foster Care (VFCA) Sèvis Etablisman Sante

Soti **1ye jiyè 2021**, MetroPlusHealth ap kouvri Atik 29-I ajans (VFCA) Sèvis Etablisman Sante pou timoun ak jèn moun ki gen pi piti pase 21 lane.

29-I VFCA Health Facilities travay avèk timoun, jèn moun, ak fanmi pou ankouraje byennèt ak rezilta pozitif pou timoun nan swen yo. 29-I VFCA Health Facilities itilize pratik chòk yo konnen pou reponn ak bezwen chak timoun.

29-I VFCA Health Facilities ka sèvi sèlman timoun ak jèn moun distri a refere nan sèvis sosyal yo.

Sèvis 29-I VFCA yo ap disponib 1ye jiyè 2021, k ap gen ladan l:

Sèvis debaz ki gen Rapò ak limitasyon sante

1. Ranfòsman Konpetans
2. Jesyon medikaman ak swen enfimye
3. Planifikasyon tretman Medicaid ak planifikasyon egzeyat
4. Sipèvizyon ak konsiltasyon klinik
5. Administrasyon/Lyezon Managed care

ak

Lòt ki gen rapò ak limitasyon sante

1. Tès depistaj, dyagnostik, ak sèvis tretman ki gen rapò ak sante fizik
2. Tès depistaj, dyagnostik, ak sèvis tretman ki gen rapò ak devlopman e kondisyon sante
3. Sèvis sipò e tretman pou fanmi ak timoun (CFTSS)
4. Sèvis adomisil ak nan Kominote a pou Timoun (HCBs)

MetroPlusHealth ap kouvri sèvis ki gen rapò ak limitasyon sante pou timoun ak jèn yo mete nan yon 29-I VFCA Health Facility.

MetroPlusHealth ap kouvri lòt Sèvis ki gen rapò ak limitasyon sante ke 29-I VFCA Health Facility bay pou timoun ak jèn moun ki kalifye.

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

Lòt Sèvis ki Kouvri

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

Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan MetroPlusHealth OSA Avèk Kat Medicaid Ou

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

Planin Familyal

Ou ka ale kay kenpòt doktè oswa nan kenpòt klinik ki aksepte Medicaid epi ki ofri sèvis planin familyal. Epitou ou ka ale kay youn nan founisè planin familyal nou yo. De tout fason, ou pa bezwen yon referans nan men PCP w la.

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

Si ou bezwen kontraseptif, MetroPlusHealth kouvri medikaman, aparèy, ak pwodwi.

Ou ka kounye a gen tout apwovizyonman pou (jiska 12 mwa) medikaman pou planin, aparèy, oswa pwodwi yo distribye yon sèl fwa. Medikaman kontraseptif, aparèy, oswa pwodwi yo disponib pou ou gratis.

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

Depistaj VIH ak STI

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

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

Dyagnostik ak Tretman TB

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

Itilizasyon benefis kat Medicaid ou a sèlman

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

Transpò

Medicaid regilye a kouvri transpò ijans/ak oswa ki pa ijans. Pou jwenn transpò ki pa ijans, ou menm oswa founisè ou dwe rele Medical Answering Services (MAS) nan 1-844-666-6270. Si sa posib, ou menm 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 ki pa ijans gen ladan l: machin pèsònèl, bis, taksi, anbilèt ak transpò piblik.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou w gen aksè ak sèvis transpò, rele oswa vizite sit entènèt yo a nan 1-844-666-6270 oswa vizite sit Entènèt yo nan

www.medanswering.com

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

Andikap nan Devlopman

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

Sèvis KI PA kouvri:

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

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

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

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

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 MetroPlusHealth nan 1-800-303-9626 touswit. MetroPlusHealth ka ede w konprann poukisa ou te resevwa yon bòdwo. Si ou pa responsab pou peye, MetroPlusHealth pral kontakte founisè a epi ede regle pwoblèm nan pou ou.

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

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

Sèvis Otorizasyon:

Otorizasyon Alavans:

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

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

- Swen Espesyalize
- Sèvis laboratwa

Ou menm oswa PCP ou dwe jwenn yon OKE nan men MetroPlusHealth si:

- Yo refere w kay yon founisè ki pa nan rezo MetroPlusHealth, sof si ou dwe resevwa swen nan yon sal dijans
- Yo ba w yon referans pèmanan kay yon espesyalis
- Yo admèt ou nan yon lopital, sof si se yon ijans oswa pou akouche yon tibebe
- W ap fè operasyon kòm pasyan ekstèn nan kenpòt lopital eksepte yon lopital HHC
- W ap fè operasyon kosmetik nan nenpòt etablisman
- Resevwa tretman pou pwoblèm bann kay gason.
- Resevwa Swen Chiwoprakti (mis ak nè)
- Resevwa Tès Prenatal oswa Jenetik
- Patisipasyon nan pwosè klinik
- Resevwa terapi enfizyon nan kay la
- Resevwa yon transplantasyon
- Resevwa yon transpòtasyon ki devlope nan lè a
- Resevwa yon transpòtasyon ki pa devlope
- Resevwa anestezi pou operasyon nan bouch
- Yo bezwen lantiy kontak
- Mande sèvis transjande yo
- Mande Sèvis Aderans Tretman
- Yo asiyen bay yon enfimye sèvis prive nan yon lopital
- Y ap admèt ou nan yon mezon retrèt wo nivo oswa yon sant reyadaptasyon grav, ankontan tout sèvis doktè bay pandan yon admisyon nan yon sant swen enfimye wo nivo.
- Yo admèt li nan yon lopital Terapi sou obsèvasyon dirèk pou maladi tibèkiloz
- Ou resevwa sèvis swen adomasil
- 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
- Resevwa swen alontèm nan mezon retrèt
- Ou jwenn ekipman medikal dirab (DME) tankou semèl koreksyon, Pwotèz, fòmil ak founiti pou bay manje nan tib (ou jwenn fòmil pa lentèmedyè eta a) Maladi ki rele twoub spèk otis la ki gen rapò ak DME
- Ou resevwa plis pase 20 vizit terapi fizik, okipasyonèl oswa pou lapawòl

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:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 oswa ou ka voye demann ou an pa faks nan 212-908-8521. Yon reprezantan sèvis manm yo pral reponn kesyon ou genyen sou pwosesis la epi pral transfere apèl ou a bay Depatman egzamen itilizasyon an (UR), si sa nesesè. Evalyasyon itilizasyon se sa nou fè pou deside si tretman an nesesè sou plan medikal epi MetroPlusHealth pral apwouve li oswa peye pou li. Doktè ak enfimye 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.

Ou menm oswa doktè w dwe soumèt yon demann sèvis otorizasyon alekri le n voye l bay:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Prior Authorization

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

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

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

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

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

Nou pral akselere ak revizyon ou an si:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

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

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

Delè pou demann otorizasyon alavans:

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

Delè pou demann revizyon anmenmtan:

- **Revizyon nòmal:** Nou pral pran yon desizyon nan lespas 1 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men nou pral fè w siy pa pita pase 14 jou apre nou fin resevwa demann ou an. Anvan 14^{yèm} jou a, nou pral di w si nou bezwen plis enfòmasyon.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon nan lespas 1 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo. Ou pral gen nouvel nou apre 72 èdtan aprè nou fin resevwa demann ou an. Nou pral di w nan 1 jou ouvrab si nou bezwen plis enfòmasyon.

Délai espesyal pou lòt demann:

- Si ou nan lopital la oswa ou fenk kite lopital la epi ou mande swen sante adomisil n ap pran yon desizyon pa pita pase 72 èdtan aprè demann ou an.
- Si w ap resevwa tretman kòm pasyan ki etène pou pwoblèm konsomasyon sibstans, epi ou mande plis sèvis omwen 24 èdtan anvan yo egzeye w, n ap pran yon desizyon nan 24 èdtan aprè demann ou an.
- Si w ap mande pou sèvis sante mantal oswa twoub ki ka gen rapò ak yon parèt devan tribinal, nou pral pran yon desizyon nan 72 èdtan aprè demann ou an.

- Si ou ap mande pou yon medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn nou pral pran yon desizyon nan lespas 24 èdtan de demann ou an.
- Yon pwotokòl terapi pa etap vle di nou mande pou ou eseye yon lòt medikaman, anvan nou apwouve medikaman la ou mande a. Si wap mande pou apwobasyon pou ranplase yon pwotokòl terapi pa etap, nou pral pran yon desizyon ak 24 èdtan pou medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn yo. Pou lòt medikaman, nou pral pran yon desizyon nan lespas 14 jou aprè demann ou an.

Nan tout ka, nou pral fè w siy pa pita pase 3 jou ouvrap apre nou fin resevwa demann ou an. Anvan twazyèm jou ouvrap 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 nesesè. Si demann ou an nan yon revizyon rapid, nou pral rele w touswit epi voye yon avi alekri pita.
- Di w poukisa reta a se nan pi bon enterè ou.
- Pran yon desizyon pa pita pase 14 jou soti nan jou nou te mande plis enfòmasyon yo.

Oumenm, founisè w, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande tou pou nou pran plis tan pou pran yon desizyon. Se gendwa paske ou gen plis enfòmasyon pou w ba plan an pou ede deside sou dosye w lan. Ou ka fè sa tou lè w rele nan 1800-303-9626 oswa ekri:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Prior Authorization

Oumenm oswa yon reprezantan ou ka pote yon plent ak plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou revize demann ou an. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka pote plent tou pou tan yo pran pou revizyon an nan Depatman Sante Eta Nouyòk lè w rele nan 1-800-206-8125.

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

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

Lòt Desizyon Sou Swen Ou:

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

Delè pou avi sou lòt aksyon:

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

Kijan yo peye founisè nou yo

Ou gen yon dwa pou mande nou si nou gen nenpòt aranjman finansye espesyal ak doktè nou yo ki ta ka gen efè sou itilizasyon ou fè ak sèvis swen sante yo. Si ou gen enkyetid presi, ou ka rele Sèvis Manm yo nan 1-800-303-9626 si ou gen nenpòt enkyetid. Nou vle ou konnen tou 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 kèlkanwa 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 travay ak youn nan manm konsèy oswa komite konsitatif yo. Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou konnen kijan ou ka ede.

Enfòmasyon ki soti nan Sèvis Manm

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

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

Kenbe nou okouran

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

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

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

ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ

1. Si OU Vle Soti Nan Plan an

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

Men kèk egzanp rezon valab:

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

Pou chanje plan:

- Rele anplwaye Swen kontwole yo nan Depatman sante eta Nouyòk.
- Si w ap viv nan konte Bronx, Kings, New York, Richmond, oswa Queens, rele New York Medicaid Choice nan 1-800-505-5678. Konseye yo nan New York Medicaid Choice ka ede w chanje plan sante.

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

Li ka pran ant de ak sis semèn pou okipe de sa, toudepan lè yo resevwa demann ou an. W ap jwenn yon avi ki di w chanjman an ap antre an vigè nan yon sèten dat. MetroPlusHealth ap bay swen ou bezwen yo jouk rive nan moman sa.

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

2. Ou ka vin pa kalifye pou Swen kontwole Medicaid

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

- Ou menm ansanm ak pitit ou gendwa oblije kite MetroPlusHealth si ou menm ak pitit la:
 - 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,
 - otreman pèdi kalifikasyon;
- Pitit ou gendwa oblije kite MetroPlusHealth oswa *chanje plan si li:
 - rantre nan yon Pwogram Pou Timoun Ki gen yon Andikap Fizik, oswa
 - yon ajans ki gen yon kontra pou founi sèvis pou New York State of Health plase li nan yon fwaye dakèy san bliye tout timoun ki nan fwaye dakèy nan New York City, oswa
 - * New York State of Health plase li nan fwaye dakèy nan yon zòn ki pa resevwa sèvis plan pitit ou a genyen pou kounye a.
- **Si ou oblije kite MetroPlusHealth oswa ou vin pa kalifye pou Medicaid, tout sèvis ou ka sispann sanzatann, sa gen ladan l nenpòt swen w resevwa nan kay.** Rele New York Medicaid Choice nan 1-800-505-5678 touswit si sa rive.

3. **Nou Ka Mande pou W Kite MetroPlusHealth**

Ou ka pèdi sitiyasyon w kòm manm nan MetroPlusHealth tou, si anpil fwa:

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

Apèl Plan

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

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

Founisè ou ka mande yon nouvo egzamen:

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

Ou kapab depoze yon Apèl Plan:

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

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

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

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

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

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

Ban nou enfòmasyon ak materyèl yo pa telefòn oswa voye yo pa faks oswa imel:

Telefòn..... 1-800-303-9626

Faks..... 1-212-908-8824

Lapòs.....Kowòdinatè apèl

50 Water Street

New York, NY 10004

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

Si ou mande sèvis oswa founisè deyò rezo a:

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

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

Kisa ki rive aprè nou jwenn Apèl Plan ou an:

- Nan lespas 15 jou, n ap voye ba ou yon lèt pou fè w konnen n ap travay sou Apèl Plan ou an.
- N ap voye yon kopi gratis nan dosye medikal yo ak nenpòt lòt enfòmasyon nou pral itilize pou fè desizyon apèl la. Si Apèl Plan ou an rapid, ka gen yon ti tan tou kout pou nou revize enfòmasyon sa a.
- Ou ka bay enfòmasyon y ap itilize pou pran desizyon an pèsòn oswa alekri. Rele MetroMetroPlusHealth nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.
- Se pwofesyonèl swen sante kalifye ki pa te pran premye desizyon an ki pral pran desizyon sou Apèl Plan pou zafè klinik, epi youn nan yo omwen pral yon evalyatè ki nan menm domèn klinik lan.
- Se moun ki travay nan yon nivo ki pi wo pase moun ki te travay sou premye desizyon w lan ki pral okipe de desizyon ki pa-klinik yo.
- Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman klinik nou, si sa aplike. Avi plan apèl pou refize demann ou an oswa pou apwouve l pou yon montan ki mwens pase sa yo mande a rele Desizyon defavorab final.
- Si ou panse ke Desizyon defavorab Final nou an pa bon:
 - ou ka mande yon Odyans ki jis. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
 - pou kèk desizyon, ou ka kapab mande yon Apèl Ekstèn. Gade seksyon apèl ekstèn nan manyèl sa a.
 - ou ka pote yon plent nan Depatman Sante Eta Nouyòk nan 1- 800-206-8125.

Delè pou Apèl Plan yo:

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

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

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

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

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

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

Oumenm oswa yon reprezantan ou ka pote yon plent ak plan an si nou pa dakò ak desizyon nou pou pran plis tan pou revize Apèl Plan ou an. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka pote plent tou pou tan yo pran pou revizyon an nan Depatman Sante Leta Nouyòk lè w rele nan 1-800-206-8125.

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

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

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

Apèl Ekstèn

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

1. pa medikalman nesesè;
2. eksperimantal oswa investigasyon; oswa
3. pa diferan de swen ou ka jwenn nan rezo plan an; oswa

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

4. disponib nan men yon founisè plan an ki gen fòmasyon ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, oswa

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

Anvan ou mande yon Apèl Ekstèn:

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

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

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

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

Ou ka jwenn yon desizyon pi rapid si:

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

Se sa yo rele yon **Apèl Ekstèn Ekspedye**. Evalyatè Apèl Ekstèn lan pral deside sou Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

yon apèl rapid nan espas 72 èdtan oswa mwens.

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

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

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

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

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

Odyans San patipri

Ou ka mande Eta Nouyòk yon Odyans san patipri nan si:

- Ou pa kontan ak yon desizyon Depatman Sèvis Sosyal lokal ou a oswa Depatman Sante Eta a te fè sou tan w te fè oswa kite w kite MetroPlusHealth.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te fè pou limite sèvis nou yo. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou gen 60 jou de dat Avi Entansyon an pou Limite pou mande yon Odisyon san Patipri. Si w mande pou yon odyans san patipri nan entèval 10 jou avi Entansyon pou mete limit lan, oswa nan date limit sa antre an vigè a, selon dat ki pi ta a, ou ka kontinye jwenn sèvis yo jiskaska desizyon Odyans san patipri a. Sepandan, si ou pèdi Odyans san Patipri a, ou ka oblije peye pri pou sèvis ou resevwa pandan w ap tann desizyon an.
- Ou pa kontan ak yon desizyon doktè w ki pa kòmmande sèvis ou te mande. Ou santi desizyon doktè a koupe oswa limite avantaj Medicaid ou yo. Ou dwe depoze yon plent nan MetroPlusHealth. Si MetroPlusHealth dakò avèk doktè w lan, ou ka mande yon Apèl Plan. Si ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final, ou pral gen 120 jou ki soti nan dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.
- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran konsènan swen w. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou pa kontan nou te deside pou!
 - redui, sispann oswa kanpe swen w ap resevwa; oswa
 - refize swen ou te vle;

- refize peye pou swen ou te resevwa yo; oswa
- pa t 'kite ou diskite yon kantite lajan ko-peye, lòt kantite lajan ou dwe oswa pèman ou te fè pou swen sante ou.

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

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

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

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

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

- Pa telefòn – rele nimewo gratis la ki se 1-800-342-3334
- Pa faks – 518-473-6735
- Pa entènèt – www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
- Pa lapòs - Biwo èd tanporè ak èd pou andikap NYS
Biwo odyans administratif
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

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

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

Pwosesis Plent

Plent:

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

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

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

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

Ou ka kontakte pito Biwo Sante Mantal Eta Nouyòk nan nimewo telefòn pou plent nan 1-800-597-8481.

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

Fason pou Pote yon Plent nan Plan Nou an:

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

Pou fè li pa telefòn, rele Sèvis manm nan 1-800-303-9626, Lendi - vandredi 8 am - 8pm ak samdi 9am-5pm. Si ou rele nou apre lè biwo, kite yon mesaj. Nou pral tounen w apèl la nan pwochen jou ouvab la. Si nou bezwen plis enfòmasyon pou pran yon desizyon, nou pral di w sa.

Ou voye plent ou an alekri bay:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Complaints Manager

oswa rele nimewo sèvis Manm epi mande yon fòmilè plent. Kourye a ta dwe adrese ak:

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004

Kisa k rive aprè:

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

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

Ou ka bay enfòmasyon y ap sèvi pou egzamine plent ou an, an pèsan oswa alekri. Rele MetroMetroPlusHealth nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.

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

Apre nou fin egzaminen plent ou an:

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

Apèl pou Plent:

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

Fason pou fè yon apèl pou plent:

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, New York 10004
Attention: Complaints Manager

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

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

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

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

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

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

Dwa w yo

Antanke yon manm nan MetroPlusHealth, ou gen yon dwa:

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

Responsablite w

Antanke yon manm nan MetroPlusHealth, ou dakò pou:

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

Desizyon Alavans

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

Pwokirasyon pou Swen Sante

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

CPR ak DNR

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

Kat Donè Ògàn

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

Nimewo telefòn enpòtan

PCP w: _____

MetroPlusHealth

Sèvis Manm: 1-800-303-9626

TTY/TDD Sèvis Manm: 711

Lòt Depatman (pa egzanp, Liy Asistans enfimyè, Revizyon Itilizasyon, elatriye):

Sal Dijans ki pi pre w la: _____

No. Referans:

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

DOH – Depatman sante

<https://www.health.ny.gov/>

Depatman Sèvis Sosyal konte a.....--- ----

<https://www1.nyc.gov/site/hra/index.page> 718-557-1399

Administrasyon resous imèn:

Lis enfòmasyon konsomatè: 718-557-1399

Rezo Endependan Defans Konsamatè (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN):

<https://www.icannys.org> / 1-844-614-8800 (TTY: 711)/ Email: ican@cssny.org

New York Medicaid Choice:

<https://www.nymedicaidchoice.com/> 1-800-505-5678

Transpò medikal:

<https://www.medanswering.com/> 844-666-6270

OMH - Sèvis Biwo Sante Mantal

- <https://omh.ny.gov>

- Pou poze kesyon oswa soumèt yon plent sou Swen medikal kontwole rele 1-800-597-8481

- OCFS – Biwo timoun ak sèvis fanmi:

<https://ocfs.ny.gov/main/>

OASAS – Office of Addiction Services and Supports Office of Addiction Services and Supports | Office of Addiction Services and Supports (ny.gov):

<https://oasas.ny.gov>

- Pou lyen ak reprezantan pasyan ak fanmi

OPWDD – Biwo pou moun ki gen andikap devlopmantral <https://opwdd.ny.gov/> (ny.gov)

Pwogram kontak Ombudsman, CHAMP 1-888-614-5400, Ombuds@oasas.ny

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pou Pwoblèm Sante Konpòtmantal, rele liy asistans telefonik gratis nou an nan 1-866-728-1885

Famasi lokal:

Lòt Founisè Swen Sante:



AVI ANTI-DISKRIMINASYON

MetroPlusHealth konfòm ak lwa federal dwa sivil yo. **MetroPlusHealth** pa eskli moun oswa trete yo menm jan akòz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks.

MetroPlusHealth bay sa yo:

- Èd gratis ak sèvis pou moun ki gen andikap pou ede ou kominike avèk nou, tankou:
 - Entèprèt lang siy kalifye
 - Ekri enfòmasyon nan lòt fòm (enprime an laj, odyo, fòm ki aksesib elektwonikman, lòt fòm)
- Sèvis lang gratis pou moun ke premye lang yo pa Anglè, tankou:
 - Entèprèt Kalifye
 - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang yo

Si ou bezwen sèvis sa yo, rele **MetroPlusHealth** nan 1-800-303-9626. Pou sèvis TTY/TDD, rele 711.

Si ou kwè ke **MetroPlusHealth** pa ba ou sèvis sa yo oswa trete ou diferaman akòz de ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks ou, ou ka depoze yon plent avèk **MetroPlusHealth** pa:

Lapòs:	50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Telefòn	1-800-303-9626 (Pou sèvis TTY/TDD, rele 711)
Faks:	1-212-908-8705
An pèsòn	50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Imel:	Grievancecoordinator@metroplus.org

Ou kapab tou pote yon plent dwa sivil avèk Depatman Sante Etazini ak Sèvis Imen, Biwo pou Dwa Sivil pa:

Entènèt: Biwo pou Dwa Sivil Pòtay Plent nan
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Lapòs: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201
Fòm pou plent yo disponib nan
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Telefòn: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

Language Assistance

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যদি আপদন বাংলা, কথা বলতে পাতেন, যেহেতন দনঃখচোয় ভাষা সহায়তা পদতেষবা উপলব্ধ আতো ফান করুন ১-৮০০-৩০৩-৯৬২৬ (TTY: 711)	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Urdu