

ETA NOUYÒK PLAN SANTE AK GERIZON MANYÈL POU MANM YO

Revize an Desanm 2021

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

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

<u>BYENVINI.....</u>	4
KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONNEN	4
FASON POU ITILIZE MANYÈL SA A	6
ASISTANS KI SOTI NAN MEN SÈVIS MANM YO.....	6
KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN	7
<u>PATI I - Premye Bagay Ou Dwe Konnen</u>	8
Kijan pou w chwazi PCP.....	8
Jesyon Swen sante adomisil	9
Kijan pou w jwenn swen sante nòmal	10
Fason pou w jwenn espesyalis	11
Ou ka jwenn sèvis sa yo nan MetroPlus Enhanced	12
Ijans.....	16
Swen Ijan	18
Nou vle kenbe w an sante.....	18
<u>PATI 2 - BENEFIS OU YO AK PWOSEDI PLAN AN.....</u>	19
Benefis	19
Sèvis MetroPlus Enhaced kouvri	19
Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS, Behavioral Health Home and Community Based Services).....	25
Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan MetroPlus Enhaced OSWA Avèk Kat Medicaid Ou	32
Itilizasyon benefis kat Medicaid ou a sèlman	33
Sèvis KI PA kouvri	34
Sèvis Otorizasyon:	35
Otorizasyon alavans ak delè.....	35
Revizyon annaryè ak delè.....	37
Kijan yo peye founisè nou yo.....	39
Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an.....	40
Enfòmasyon ki soti nan Sèvis Manm.....	40
Kenbe nou okouran	40
Anilasyon enskripsiyon ak transfè	41
1. Si OU Vle Soti Nan Plan an	41
2. Ou ka vin pa kalifye pou Swen kontwole Medicaid.....	42
3. Nou Ka Mande pou w Kite Metroplus Enhanced	42
3. Nou Ka Mande pou w Kite Metroplus Enhanced	42
4. Si ou pèdi Kouvèti Medicaid, ADAP and APIC	42
Apèl Plan.....	42
Apèl Ekstèn.....	46

Odyans San patipri.....	48
Pwosesis Plent.....	49
Fason pou depoze yon plent.....	50
Sa k ap rive apre sa	50
Apèl plent.....	51
Dwa ak responsabilite mamm yo	53
Desizyon Alavans	54
Nimewo Telefòn Enpòtan	56
Sit Wèb Enpòtan	57

Manyèl Plan Sante ak Gerizon Pou Manm

Byenveni nan Plan Sante ak Gerizon MetroPlus Enhanced

Plan sante MetroPlus MetroPlus Enhanced se yon Plan Sante ak Gerizon, oswa HARP (Health And Recovery Plan), ke Eta New York apwouye. HARP yo se yon nouvo plan ki bay manm Medicaid yo ak swen sante yo, plis swen pou sante konpòtmantal. Nan manyèl sa a, sante konpòtmanal vle di sante mantal, maladi itilizasyon sibstans ak reyadaptasyon.

Nou se yon plan swen sante espesyal avèk founisè ki gen anpil eksperyans nan trete moun ki ka bezwen sante mantal ak/oswa swen pou itilizasyon sibstans dekwa pou yo rete ansante. Nou bay sèvis jesyon swen tou pou ede oumenm ak ekip swen sante w lan kolabore ansanm pou kenbe w ansante nan tout mezi ki posib.

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

KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONNEN

Plan an, Founisè nou yo, epi Oumenm

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

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

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

BHHCBS yo ka ede w:

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

TTY 711

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

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

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

- Ou menm ak ekip swen sante w pral travay ansanm pou asire ou benefisyé de pi bon sante fizik ak emosyonèl ki posib. Ou ka jwenn sèvis espesyal pou viv ansante, pa egzanz klas sou nitrisyon ak èd pou sispann fimen.
- MetroPlus Enhanced gen yon kontra avèk Depatman Sante Eta New York pou satisfè bezwen swen sante pou moun ki gen Medicaid. Epi bòkote pa nou, nou chwazi yon gwoup founisè swen sante, sante mantal ak pou pwoblèm itilizasyon sibstans pou ede nou satisfè bezwen ou yo. Doktè ak espesyalis, lopital, klinik, laboratwa, responsab dosye ak lòt etablisman swen sante sa yo fòme **rezo founisè** nou an. W ap jwenn yon lis nan repètwa founisè nou an. Si ou pa gen yon ànyè founisè, rele Sèvis manm nan, nan 1-800-303-9626 pou jwenn yon kopi oswa ale sou sit entènèt nou an nan www.metroplus.org/enhanced.
- Lè ou antre nan MetroPlus Enhanced, yonn nan founisè nou yo pral pran swen ou. Leplisouvan moun sa a pral **Founisè Swen Prensipal ou (PCP, Primary Care Provider)**. Ou ta dwe chwazi yon PCP nan klinik sante mantal oswa klinik pou pwoblèm itilizasyon sibstans ou an. Si ou bezwen fè yon tès, wè yon lòt espesyalis, oswa ale nan lopital, Founisè Swen Prensipal ou an ap fè aranjman pou sa.
- Founisè Swen Prensipal ou disponib pou ou chak jou, lajounen kou lannwit. Si ou bezwen pale ak li apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak fason yo ka rive jwenn ou. Founisè Swen Prensipal ou an pral tounen kontakte ou byen vit nan mezi sa posib. Menmsi founisè swen prensipal ou se prensipal sous swen w, nan kèk ka, ou ka refere tèt ou a kèk doktè pou kèk sèvis. Pou jwenn plis detay, gade nan paj 13.
- Ou ka jwenn limit pou sèten founisè plan si:
 - w ap resevwa swen nan men plizyè doktè pou menm pwoblèm lan
 - w ap resevwa swen medikal pi souvan pase sa nesesè
 - ou sèvi avèk medikaman sou preskripsyon nan yon fason ki ka danjere pou sante w
 - ou kite yon moun ki pa oumenm sèvi ak kat ID plan w lan

Konfidansyalite

Nou respekte dwa pou vi prive w. MetroPlus Enhanced rekonèt konfyans ki nesesè ant oumenm, fanmi w, doktè w yo ak lòt founisè swen yo. MetroPlus Enhanced pa pral janm distribye istwa medikal oswa istwa sante konpòtmantal ou san apwobasyon w alekri. Moun sèlman ki pral gen enfòmasyon klinik ou yo se pral MetroPlus Enhanced, Founisè Swen Prensipal ou, Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou ak lòt founisè ki ba w swen epi reprezantan otorize w lan. Founisè Swen Prensipal ou ak/oswa Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral toujou diskite avèk ou davans sou referans ba founisè sa yo. Anplwaye MetroPlus Enhanced yo te resevwa fòmasyon pou kenbe konfidansyalite manm yo nan fason estrik.

FASON POU ITILIZE MANYÈL SA A

- Manyèl sa a pral di w fason nouvo plan swen sante w lan pral fonksyonnen ak kijan ou kapab tire tout avantaj ou kapab nan MetroPlus Enhanced. Manyèl sa a se gid ou pou sèvis sante ak byennèt yo. Li di w etap pou w pran pou fè plan an travay pou ou.
- Premye paj yo pral di w kisa ou bezwen konnen touswit. Rès manyèl la ka tann jiskaske ou bezwen li. Sèvi ak li kòm referans oswa tcheke yon ti moso ladan detanzantan. Lè ou gen yon kesyon, tcheke nan Manyèl la oswa rele inite Sèvis Manm nou an nan **1-800-303-9626**. Ou ka rele Liy Asistans New York Medicaid Choice tou 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

rele nou gratis nan: 1-800-303-9626

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

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

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

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

- Nou ofri **seyans gratis** pou eksplike plan sante nou an ak fason nou ka ede w pi byen. Se yon moman ideyal pou w poze kesyon ak pou rankontre lòt manm. Si w ta renmen vini nan yonn nan seyans yo, rele nou pou jwenn yon lè ak yon kote ki pi bon pou ou.
- Si ou pa pale Anglè**, nou ka ede w. Nou vle ou konnen kijan pou sèvi ak plan swen sante w lan, kèlkanswa lang ou pale. Annik rele nou epi n ap jwenn yon fason pou pale ak ou nan pwòp lang pa w. Nou gen yon gwoup moun ki ka ede. Nou pral ede w jwenn yon PCP tou (Founisè Swen Prensipal) ki ka pale ak ou nan lang pa w.
- Pou moun ki gen andikap:** Si w sèvi ak chèz woulant, oswa w avèg, osinon ou gen pwoblèm pou tande oswa pou konprann, rele nou si w bezwen èd anplis. Nou ka fè w konnen si biwo yon founisè presizeman gen aksè pou chèz woulant oswa si li ekipe ak aparèy espesyal pou kominike. Epitou nou gen sèvis tankou:
 - Machin TTY/TDD (nimewo telefòn TTY nou an se 711)
 - Enfòmasyon an 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 nan kay ou kounye a**, nès ou oswa gad malad ou gendwa pa konnen si ou te antre nan plan nou an. **Rele nou touswit** pou asire swen lakay ou yo pa kanpe sanzatann.

KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN

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

Mache ak kat ID w sou ou toutan epi prezante li chak fwa w al pran swen. Si w bezwen swen anvan kat la vini, Lèt Byenveni w lan se yon prèv ke ou se yon manm MetroPlus Enhanced. Ou dwe kenbe kat benefis Medicaid ou tou. W ap bezwen kat Medicaid ou pou w jwenn sèvis MetroPlus Enhanced pa kouvri.

PATI I - Premye Bagay Ou Dwe Konnen

KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)

- Pêtèt ou gentan chwazi PCP ou déjà (Founisè Swen Prensipal). **Si ou pa te chwazi yon PCP, ou dwe fè sa touswit.** Si w pa chwazi yon doktè nan entèval 30 jou, n ap chwazi youn pou ou. Sèvis manm yo (1-800-303-9626) ka verifye pou wè si w gen yon PCP déjà oswa li ka ede w chwazi yon PCP. **Ou gendwa anmezi chwazi yon PCP tou nan klinik sante konpòtmantal ou an.**

Ou ka jwenn aksè nan Ànyè Founisè ou sou entènèt nan www.metroplus.org/enhanced. Anyè Founisè a site tout doktè, klinik, lopital, laboratwa, ak lòt moun k ap travay avèk MetroPlus. Li bay adres, telefòn ak fòmasyon espesyal doktè yo. Ànyè 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 Ànyè Founisè a tou pou Konte kote w ap viv la oswa pou Konte kote ou vle wè yon founisè sou sit wèb MetroPlus la www.metroplus.org/enhanced oswa si w rele Sèvis manm nan, 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 pale ak ou nan lang pa ou,
 - ki fasil pou w ale kote li,
 - ki nan yon klinik w ale ladan.
- Fi ka chwazi yonn nan doktè OB/GYN nou yo tou pou swen sante fanm.
 - Nou gen kontra tou ak plizyè Sant Sante Kalifye sou Plan Federal (FQHC, Federally Qualified Health Centers). Tout FQHC yo bay swen primè ak swen espesyalize. Sèten kliyan vle pran swen yo nan FQHC yo paske sant yo gen yon istwa nan katye a pandan lontan. Petèt ou vle eseye yo paske li fasil pou w ale nan yo. Ou dwe konnen ke ou gen yon chwa. Ou ka chwazi yonn nan founisè nou yo. Oswa angaje w ak yon PCP nan youn nan FQHC ki travay avèk nou, ki nan lis anba a. Jis Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 pou jwenn asistans.

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

- Nan prèske tout ka, doktè ou yo se pral founisè MetroPlus Enhanced yo. Gen kat sikonstans kote ou **ka wè kanmenm yon lòt founisè ke ou te genyen anvan w antre nan MetroPlus Enhanced.** Nan ka sa yo, founisè ou an dwe dakò kolabore avèk MetroPlus Enhanced. Ou ka kontinye wè founisè w lan si:

Sèvis Manm **1-800-303-9626**

Pwoblèm Sante Konpòtmantal **1-866-728-1885**

TTY 711

- Ou gen plis pase 3 mwa ansent lè w antre nan MetroPlus Enhanced epi ou w ap resevwa swen prenatal. Nan ka sa a, ou ka kenbe doktè w la jis apre akouchman w atravè swen apre nesans.
- Nan moman ou antre nan MetroPlus Enhanced la, ou gen yon maladi oswa yon pwoblèm ki menase lavi ki vin pi grav toutotan tan an ap pase. Nan ka sa, ou kapab mande konsève founisè w la pou jiska 60 jou.
- Nan moman ou antre nan MetroPlus Enhanced 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 oblige chwazi yon founisè ki travay avèk plan sante a. Li enpòtan pou pale ak founisè w la sou chanjman sa a. MetroPlus Enhanced pral travay avèk ou ansanm avèk founisè w pou asire l ou resevwa swen ou bezwen an.

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

- Si ou bezwen fè sa, ou ka **chanje PCP w lan** nan 30 premye jou yo apre premye randevou w ak PCP w lan. Apre sa, ou ka chanje li yon fwa chak sis mwa san motif, oswa pi souvan si ou gen yon bon rezon. Ou ka chanje tou OB/GYN ou an oswa yon espesyalis kote PCP w lan te refere w.
- Si **founisè w lan kite** MetroPlus Enhanced, nou pral fè w konnen sa nan lespas 5 jou soti nan lè nou okouran de sa. Si ou vle, ou ka anmezi wè founisè sa **si** ou gen plis pase twa mwa ansent oswa si w ap resevwa tretman san rete pou yon pwoblèm. Si w ansent, ou ka kontinye wè doktè w jouk rive nan fen swen apre akouchman. Si w ap wè yon doktè regilyèman pou yon pwoblèm medikal espesyal, ou ka kontinye tretman w ap fè nan moman an pou jiska 90 jou. Doktè w dwe dakò travay ak MetroPlus Enhanced pandan peryòd sa a. Si nenpòt nan kondisyon sa yo konsène w, verifye avèk PCP w lan oswa rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626.

JESYON SWEN SANTE ADOMISIL

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

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

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

Manadjè Swen sante adomisil ou ka:

- Travay avèk PCP w lan epi lòt founisè yo pou kowòdone tout swen sante fizik ak konpòtmantal ou yo;
- Travay ak moun ou fè konfyans, tankou manm fanmi oswa zanmi, pou ede w planifye ak jwenn swen;
- Bay sipò pou jwenn sèvis sosyal, tankou SNAP (koupon pou manje) ak lòt benefis sèvis sosyal;
- Devlope yon plan swen avèk ou pou ede idantifye bezwen ak objektif ou yo;
- Fè yon evalyasyon pou detèmine bezwen sèvis sosyal ou yo;
- Ede pou randevou ak PCP w lan e lòt founisè;
- Ede jere pwoblèm medikal kontinyèl tankou dyabèt, opresyon ak tansyon wo;
- Ede w jwenn sèvis pou ede w pèdi pwa, manje ansante, fè egzèsis ak sispann fimen;
- Ba w sipò pandan tretman;
- Idantifye resous ou bezwen ki chita nan kominote w lan;
- Ede w jwenn lojman stab oubyen ede w aplike pou yo;
- Ede ou tounen lakay ou san danje apre yon sejou lopital; ak
- Asire ou jwenn swen swivi, medikaman ak lòt sèvis ki nesesè.

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

KIJAN POU W JWENN SWEN SANTE NÒMAL

- Swen sante w yo pral gen ladan tchekòp regilye pou tout bezwen swen sante ou yo. Nou bay referans nan lopital oswa kay espesyalis. Nou vle pou novo manm yo wè Founisè Swen Prensipal yo pou yon premye vizit medikal touswit apre yo enskri nan MetroPlus Enhanced. Sa ap ba w yon chans pou pale ak Founisè Swen Prensipal ou osijè ansyen pwoblèm sante, medikaman w ap pran, epi tout kesyon ou genyen.
- Lajounen kou lannwit, sèl sa ou dwe fè se rele PCP ou nan telefòn. Asire ou rele PCP w lan kenpòt lè ou gen yon kesyon oubyen pwoblèm medikal. Si ou rele apre lè biwo oswa nan wikenn, kite yon mesaj ak kikote oswa kijan yo ka rive jwenn ou. PCP w lan ap tounen rele w byen vit nan mezi ki posib. Sonje byen, PCP w lan konnen w epi li konnen kijan plan sante a maché.

- Si w gen kesyon sou fason pou jwenn sèvis oswa si pou kèlkanswa rezon ou paka rive jwenn Founisè Swen Prensipal ou an, ou ka rele MetroPlus Enhanced vennkat (24) sou 24, sèt (7) jou sou sèt nan 1-800-303-9626.
- Swen ou yo dwe **nesesè sou plan medikal** -- sèvis ou pran yo, yo dwe nesesè:
 - pou prevni, oswa pou fè dyagnostik ak korije sa ki ta ka lakòz plis soufrans, oswa
 - pou jere yon danje pou lavi w, oswa
 - pou fè fas ak yon pwoblèm ki ta ka lakòz maladi, oswa
 - pou fè fas ak yon bagay ki ta ka mete limit nan aktivite nòmal ou yo.
- PCP w la pral jere pifò bezwen swen sante w. Ou dwe pran yon randevou pou wè PCP w lan. Si jamè ou pa ka la nan yon randevou, rele PCP w la pou fè l konn sa.
- Sito ou chwazi yon PCP, rele pou pran yon premye randevou. Si ou kapab, prepare pou premye randevou w lan. PCP w lan pral bezwen konnen tout sa ou ka di li sou istwa medikal ou. Fè yon lis sou istwa medikal ou, tout pwoblèm ou gen kounye a, kenpòt medikaman w ap pran, ak kesyon ou vle poze PCP w lan. Nan pifò ka, pwemye vizit ou ta dwe nan lespas kat semèn apre ou fin antre nan plan an. Si ou gen bezwen pou tretman nan semèn k ap vini yo, pran premye randevou w lan nan premye semèn ou antre nan MetroPlus Enhanced la. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an ka ede w pran premye randevou w lan ak prepare w pou randevou a.
- **Si w bezwen swen anvan premye randevou a,** rele biwo PCP w lan pou eksplike pwoblèm ou an. Li pral ba w yon randevou pi bonè pou pwoblèm lan. (Ou dwe kenbe premye randevou w lan kanmenm pou pale sou istwa medikal ou ak poze kesyon.)
- Sèvi ak lis annapre la a kòm yon gid pou tan ki pi long ou ka oblige tann apre ou fin mande yon randevou. Kowòdonatè Swen w lan tou ka ede w pran ak jwenn randevou.
 - swen ijan: nan lespas 24 èdtan
 - vizit maladi ki pa ijan: nan lespas 3 jou
 - swen òdinè, preventif: nan lespas 4 semèn
 - pwemye vizit anvan akouchman: nan lespas 3 semèn pandan 1^{mye} trimès (2 semèn pandan 2^{yém}, 1 semèn pandan 3^{yém})
 - pwemye vizit planin familyal: nan lespas 2 semèn
 - vizit swiv apre vizit ER sante mantal/italizasyon sibstans oswa pasyan ki entène: 5 jou
 - vizit espesyalis ki pa ijan pou sante mantal oswa itilizasyon sibstans: nan lespas 2 semèn.
 - referans gramoun ak woutin fizik: nan entèval 4 semèn

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

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

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

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

Gade nan paj 27 nan Manyèl sa a pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sa yo ak kijan ou ka jwenn yo.

FASON POU JWENN SWEN ESPESYALIS AK REFERANS

- Si w bezwen swen PCP w lan paka bay, l ap REFERE w bay yon espesyalis ki ka bay swen yo. Si PCP w lan refere w bay yon lòt doktè, n ap peye pou swen ou yo. Pifò nan espesyalis sa yo se founisè MetroPlus Enhanced yo ye. Pale ak PCP w lan pou asire ou konnen kijan referans fonksyonnen.
- Si w panse espesyalis la pa satisfè bezwen ou yo, pale ak PCP w lan. PCP w lan ka ede w si ou bezwen wè yon lòt espesyalis.
- Gen kèk tretman ak sèvis PCP w lan dwe mande MetroPlus Enhanced apwouve *anvan* pou w anmezi jwenn yo. PCP w lan pral kapab di w kisa yo ye.
- Si w gen difikilte jwenn yon referans ou panse ou bezwen kontakte sèvis mann nan 1-800-303-9626.
- **Si nou pa gen yon espesyalis nan rezo founisè nou yo ki ka ba w swen ou bezwen yo, nou pral fè ou jwenn swen ou bezwen yo nan men yon espesyalis andeyò plan nou an. Se sa yo rele yon referans andeyò-rezo. PCP w lan oswa founisè w nan plan an dwe mande MetroPlus Enhanced apwobasyon *anvan* pou w anmezi jwenn yon referans andeyò-rezo. Si PCP w lan oswa founisè w nan plan an refere w bay yon founisè ki pa nan rezo nou an, ou pa responsab ankenn nan depans yo aleksepsyón nenpòt kopèman jan li eksplike 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, n ap deside e rekontakte w nan 1-3 jou travay. 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 MetroPlus Enhanced ki ka trete w. Si ou panse founisè plan nou an pa gen yon bon fòmasyon oswa eksperyans pou trete w, ou ka mande nou verifye si referans andeyò rezo w lan nesesè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon **Plan apèl**. Gade nan Paj 40 pou jwenn kijan.
 - Pafwa, nou gen dwa pa apwouve yon referans andeyò rezo pou yon tretman presi paske ou te mande swen ki pa trè diferan ak sa ou ka jwenn nan men founisè MetroPlus Enhanced. Ou ka mande nou verifye si referans andeyò-rezo w lan pou tretman ou vle a nesesè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon Plan apèl. Gade nan Paj 44 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.

PRAN SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN SAN YON Referans

Swen Sante pou Fanm

Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w lan pou wè yonn nan founisè nou yo SI

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

Planin Familyal

- Ou ka jwenn sèvis planin familyal annapre la yo: konsèy sou kontwòl nesans, preskripsyon kontwòl nesans, kapòt pou gason ak pou famm, tès gwo sèvis, sterilizasyon oswa yon avòtman. Pandan vizit ou pou bagay sa yo, ou ka jwenn tès tou pou enfeksyon seksyèlman transmisib, yon egzamen pou kansè nan tete oswa yon egzamen basen.

Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w pou jwenn sèvis sa yo. Anfèt, ou ka chwazi kikote pou w pran sèvis sa yo. Ou kapab sèvi ak kat ID MetroPlus ou an pou wè yonn nan founisè planin familyal nou yo. Tcheke nan Ànyè 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 familyal ki pre w.

Depistaj VIH ak STI (Sexually Transmitted Infection)

Tout moun ta dwe konnen sitiyasyon yo anrapò ak VIH (Viris imino imen) Depistaj VIH ak enfeksyon seksyèlman transmisib yo fè pati swen sante nòmal ou.

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

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

Sèvis Prevansyon VIH

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

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

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

Swen Zye

Sèvis ki kouvri an gen ladan sèvis ki nesesè kay yon òftalmològ, optometris, ak yon distribitè oftalmik, epi li gen ladan yon egzamen zye 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 novo linèt, avèk monti ke Medicaid apwouve. Yo ka kòmande novo lantiy pi souvan, si, pa egzanp, vizyon w chanje plis pase yon demi diyoptri. Si ou kraze linèt ou, yo ka repare yo. Linèt ki pèdi oswa linèt kraze ki paka repare, y ap ranplase yo ak menm preskripsyon an e menm estil monti. Si ou bezwen wè yon espesyalis pou zye pou swen pou yon maladi zye oswa defòmasyon, PCP w pral refere ou.

Sante Konpòtmantal (Sante Mantal ak Itilizasyon Sibstans)

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

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

Sispenn Fimen

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

Depistaj Depresyon Kay Manman

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

Sèvis Rediksyon Nwizans

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

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

- Yon plan swen devlope pa yon moun ki gen eksperyans nan travay ak itilizatè sibstans.
- Konsèy Endividyle ki bay sipò ki ede ou reyalize objektif ou yo.
- Konsèy an gwooup 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.
- Gwooup Sipò pou ede ou pi byen konprann itilizasyon sibstabs ak
- teknik ak konpetans k ap mache pou ou.

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

Ijans

Ou toujou kouvri pou ijans. Nan Eta New York, yon ijans vle di yon pwoblèm medikal oswa pwoblèm konpòtman:

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

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

Men kèk egzanp sou ijans:

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

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

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

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

- *Si ou kwè ou gen yon ijans*, rele 911 oswa ale nan sèvis dijans. Ou pa bezwen apwobasyon MetroPlus Enhanced oswa PCP w anvan w pran swen dijans, epi ou pa oblige itilize lopital nou yo oswa doktè nou yo.
- **Si ou pa fin sèten, rele PCP w lan oswa MetroPlus Enhanced.**

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

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

Sonje

Ou pa bezwen apwobasyon anvan pou sèvis ijans.

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

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

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

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

Swen Ijan

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

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

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

Swen Deyò Etazini

Si w vwayaje deyò Etazini, ou ka jwenn swen ijan ak swen dijans sèlman nan Distri Columbia, Pòtoriko, Zil Vyèj, Guam, Northern Mariana Islands ak American Samoa. Si w bezwen swen medikal pandan w nan yon lòt peyi (Kanada ak Meksik ladan 1 tou), w ap gen pou w peye pou li.

NOU VLE KENBE W AN SANTE

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

- Klas pou Kite fimen
- Swen ak nitrisyon anvan akouchman
- Sipò pou Chagren/Dèy
- Bay tête ak swen tibebe
- Jesyon strès
- Jere pwa
- Kontwòl kolestewòl
- Konsèy sou dyabèt ak fòmasyon pou jere 1 poukont ou
- Konsèy sou opresyon ak fòmasyon pou jere 1 poukont ou
- Tès pou Enfeksyon Seksyelman 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/enhanced pou jwenn plis enfòmasyon ak pou jwenn yon lis klas ki pral fèt nan pa lontan.

Manyèl -- Pati 2

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.

BENEFIS

Plan Sante ak Gerizon yo bay yon kantite sèvis ou jwenn anplis de sèvis yo ou jwenn ak Medicaid nòmal. N ap bay pifò sèvis ou pral bezwen yo oswa fè aranjman pou w jwenn yo. Men, ou ka jwenn kèk sèvis, san w pa pase pa PCP w lan. Sèvis sa yo gen ladan swen dijans; planin familyal; Tès VIH; sèvis mobil pou kriz yo; ak sèvis presi ou refere tèt ou oumenm, ankontan sa yo ou ka jwenn andedan MetroPlus Enhanced ak kèk ou ka chwazi pran nan men nenpòt founisè Medicaid pou sèvis la.

SÈVIS PLAN NOU AN KOUVRI

Ou dwe jwenn sèvis sa yo nan men founisè ki nan plan nou an. 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 zye/tande
- èd pou respekte orè medikaman w yo
- kowòdinasyon swen ak benefis

Swen Preventif

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

Swen Matènité

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

Swen Sante Adomisil

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

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

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

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

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

Swen Sante Lajounen pou Moun aje

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

Tretman pou Tibèkiloz (TB)

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

Swen Ospis

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

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

Swen pou Dan

MetroPlus Enhanced kwè li enpòtan pou swen sante w anjeneral pou founi w bon swen pou dan. Nou ofri swen dantè grasa yon kontra avèk HealthPlex, yon ekspè nan bay sèvis dantè kalite siperiyè. Sèvis ki kouvri yo gen ladan 1 sèvis dantè nòmal ak woutin dantè tankou tchèkòp dantè pou prevansyon, netwayaj, radyografi, blonbaj ak lòt sèvis pou tcheke pou nenpòt chanjman oswa anomalie ki mande tretman ak/oswa suivi swen pou ou. *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. MetroPlus sèvi ak HealthPlex pou bay sèvis dantè. HealthPlex gen dantis ki kolabore ak li ki espesyalize nan swen jeneral nan dan, swen nan dan pedyatrik, operasyon nan bouch ak maladi nan jansiv. Rele HealthPlex nan 1-888-468-2189 pou chwazi yon dantis swen prensipal. Ou ka jwenn sou entènèt yon lis dantis kap kolabore yo nan www.Metroplus.org oswa ou ka rele Sèvis Kliyan MetroPlus Member 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 MetroPlus Enhanced 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 jwenn aksè nan benefis dantè. Ou pa pral resevwa yon kat ID dantè apa. Lè w ale kay dantis ou, ou ta dwe prezante kat ID w nan plan an.
- Ou ka ale tou nan yon klinik ki dirije pa yon sant dantè akademik san referans. Rele Sèvis Manm nan 1-800-303-9626 si w bezwen èd pou jwenn ki kote ki gen yon klinik sant dantè akademik.

Swen Je

- sèvis kay yon oftalmològ, distribitè oftalmik ak optometris.
- kouvèti pou vè kontak, lantiy an polikabonat, zye atifisyèl, ak/oswa ranplasman linèt ki pèdi oswa ki kraze, ki gen ladan reparasyon, lè sa nesesè sou plan medikal. Zye atifisyèl yo kouvri si se yon founisè plan ki mande yo
- egzamen zye, dòdinè chak dezan, sòf si yo nesesè pi souvan sou plan medikal
- linèt, ak novo monti ke Medicaid apwouve chak dezan, oswa pi souvan si yo nesesè sou plan medikal
- egzamen pou vizyon ki bese ak èd pou vizyon dapre òdonans doktè w
- referans kay espesyalis pou maladi oswa defòmasyon nan je

Famasi

- Medikaman sou preskripsiyon
- Medikaman yo vann san preskripsiyon
- Ensilin ak founiti pou dyabèt
- Ajan pou kite fimen, ankontan pwodui OTC yo
- Batri pou aparèy pou zòrèy
- Kontrasepsyón Dijans (6 pou chak ane kalandriye)
- Founiti medikal ak chirijikal

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

- Kliyan ki ansent: pandan gwosès ak pandan de mwa apre mwa gwosès la te fini an.
- Medikaman ak founiti Planin Familyal tankou pa egzanp gress pou kontwòl nesans, kapòt pou fanm oubyen pou gason, sereng ak zegwi.
- Kliyan nan yon jesyon konplè swen medikal (CMCM) oswa pwogram sèvis kowòdinasyon.
- Kliyan nan yon OMH oswa pwogram egzanpsyón 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 familyal ak pwodui tankou konprime planin ak prezèvatif pou gason ak fanm.
- Medikaman pou trete maladi mantal (sikotwòp) ak tibèkiloz

Atik nan Preskripsiyon	Montan Kopeman	Detay sou Kopeman
Medikaman sou preskripsiyon mak komèsyal	\$3.00/\$1.00	1 frè kopeman pou chak novo preskripsiyon ak chak renouvèlman medikaman
Medikaman sou preskripsiyon jeneric	\$1.00	
Medikaman yo vann san preskripsiyon, pa egzanp pou kite fimen ak dyabèt	\$0.50	

- Si w gen yon kopèy, gen yon kopèman pou chak nouvo preskripsiyon ak chak renouvèlman.
- Si ou gen yon kopeman, ou responsab pou yon maksimòm \$50 chak trimès nan yon ane. Ko-pèman maksimòm nan rekòmanse chak trimès, kèleswa kantite lajan ou te peye trimès pase a.
 - Trimès yo se: 1ye janvye - 31 mas; 1ye avril - 30 jen; 1ye jiye - 30 septanm; 1ye oktòb - 31 desanm.
- Si ou pa kapab peye kopeman yo mande a, ou dwe di founisè a sa. Founisè a pa ka refize ba ou sèvis oswa machandiz paske ou pa kapab peye kopeman an. (kopèman ki pa peye se dét ou dwe founisè a.)
- Pou plis enfòmasyon sou sèvis sa yo, rele sèvis manm yo nan 1-800-303-9626 (TTY: 711).
- Si ou transfere nan yon nouvo plan pandan ane kalandriye a, kenbe resi ou yo kòm prèv kopeman ou yo oswa ou ka mande prèv kopeman ou te peye yo nan men famasi w lan. W ap gen pou bay nouvo plan w lan yon kopi.
- Sèten medikaman ka mande pou doktè w jwenn otorizasyon alavans anvan li ekri preskripsiyon w lan. Doktè w ka kolabore ak MetroPlus Enhanced pou asire ou jwenn medikaman ou bezwen yo. Aprann plis bagay sou otorizasyon alavans pita nan manyèl sa a.
- Ou gen yon chwa konsènan kote ou egzekite preskripsiyon ou yo. Ou ka ale nan nenpòt famasi ki patisipe nan plan nou an oswa ou ka ranpli yon preskripsiyon 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 ki entène, oswa nan yon lòt anviwònman. Se sa yo rele **Sèvis Apre Estabilizasyon**.
- Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dijans yo, gade nan paj 15.

Swen Espesyalite

Sa gen ladan 1 sèvis lòt medsen jeneralis, ki gen ladan 1

- terapi fizik

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

- terapi okipasyonèl ak lapawòl
- odyolojis
- fanmsaj
- reyadaptasyon kadyak
- lòt espesyalis tankou:
 - Rimatoloji, Gastwoantewoloji, ORL, Ematoloji/Onkoloji, Nemoloji, Alèji/Iminoloji, Newoloji

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

Swen nan Etablisman Swen Sante Rezidansyèl (Mezon retrèt)

- gen ladan sejou akoutèm, oswa reyadaptasyon, ak swen alontèm;
- yon doktè dwe bay ôdonans lan epi MetroPlus Enhanced dwe bay otorizasyon;
- sèvis mezon retrèt ki kouvri yo gen ladan l sipèvizon medikal, swen enfimyè 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 w ranpli sèten kondisyon Medicaid konsènan revni. MetroPlus Health Plan ak mezon swen enfimye a ka ede w aplike. Moun a Long tèm (pèmanan) ki rete nan mezon retrèt yo pa yon benefis ki kouvri nan pwodwi MetroPlus Health Plan HARP. Si ou kalifye pou plasman pèmanan alontèm, w ap bezwen dezenskri nan plan MetroPlus Health Plan HARP. Benefis sa a kouvri pa sèvis Medicaid kote sèvis yo peye an gwoup e yo peye yo apa (fee-for-service) jiskaske ou enskri nan Plan Medicaid swen kontwole.

SWEN SANTE KONPÒTMANTAL

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

Swen Sante Mantal

- Tretman Entansif Reyadaptasyon Sikyatrik (IPRT, Intensive Psychiatric Rehab Treatment)
- Sèvis pou Pasyan ekstèn
- Tretman sante mantal kòm pasyan ki entène
- Swen lopital pasyèl
- Tretman kontini lajounen (Continuing day treatment)
- Sèvis pèsonalize ki akse sou gerizon (PROS, Personalized Recovery Oriented Services)
- Sèvis Tretman Entansif nan Kominote (ACT, Assertive Community Treatment)
- Konsèy endividiyèl ak an gwoup

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

- Sèvis entèvansyon nan kriz

Sèvis pou pwoblèm ki lye ak konsomasyon dwòg

- Sèvis kriz
 - Jesyon medikal Sevraj medikal
 - Sevraj medikal sipèvize (Pasyan entènen/Pasyan ekstèn*)
- Sèvis tretman adiksyon pasyan ki entènen (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 sevraj pou pasyan ekstèn
 - Tretman ak asistans medikal
- Pwogram Tretman Opyòd (OTP)

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

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

BHHCBS yo gen ladan:

- Reyadaptasyon Sikososyal (PSR, Psychosocial Rehabilitation) – ede w amelyore konpetans ou pou atenn objektif ou yo.
- Sipò ak Tretman Sikyatrik nan Kominote (CPST, Community Psychiatric Support and Treatment) - se yon fason pou jwenn sèvis tretman ou bezwen pou yon ti tan nan yon kote ou chwazi oumenm, pa egzanp nan pwòp kay ou. CPST ede konekte ou avèk yon pwogram tretman ki gen lisans.
- Sèvis Abilitasyon - ede ou aprann nouvo konpetans nan fason pou w viv endependan nan kominote.
- Sipò ak Fòmasyon pou Fanmi - anseye konpetans pou ede moun ki fè pati lavi ou ba w sipò pou gerizon.

- Repi Pou yon ti tan - ba ou yon kote ki an sekirite pou w ale lè ou bezwen kite yon sitiyasyon estrès.
- Repi entansif - ede w rete an deyè lopital lè w gen yon kriz lè yo ba w yon kote san danje pou w rete ki ka ofri w tretman.
- Sèvis Sipò Edikasyon - ede ou jwenn fason pou tounen nan lekòl pou resevwa edikasyon ak fòmasyon ki pral ede w jwenn yon travay.
- Sèvis Pre-Pwofesyonèl - ede ou jwenn konpetans ki nesesè pou prepare w pou travay.
- Sèvis Travay Tranzisyonèl - ba ou sipò pou yon ti tan pandan w ap eseye divès kalite djòb. Sa gen ladan fòmasyon pandan w nan travay pou ranfòse konpetans travay ou pou ede w kenbe yon travay ki nan nivo salè minimòm oswa pi wo.
- Sèvis Sipò Entansif nan Travay - ede w jwenn yon travay ki nan nivo salè minimòm oswa pi wo epi konsève li.
- Sèvis Sipò Kontinyèl nan Travay - ede ou konsève travay ou ak gen siksè ladan.
- Sèvis Sipò Kanmarad pou vin Otonòm - moun ki te nan menm sitiyasyon yo ede w atenn objektif gerizon ou yo.
- Transpò ki pa medikal - transpò pou ale nan aktivite ki pa medikal ki gen rapò ak yon objektif ki nan plan swen w lan.

Sèvis Sante Konpòtmantal adilt nan Kay ak nan Kominote (BH) – Manm HARP HCBS

Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS) ka ede manm MetroPlusHealth HARP atenn objektif yo nan lavi e pou yo ka pi enplike nan kominote a. Sèvis sa yo ka ede ak:

- Endepandan: Lavi chak jou ak konpetans sosyal
- Edikasyon ak travay
- Sipò lòt moun ak sipò fanmi
- Jere kris - Sèvis repi nan ka gen kriz ede jere nan kesyon sante mantal ak kriz ki lye ak itilizasyon dwòg nan yon anviwònman ki san danje.

Kalifikasyon BHHCBS & Nivo

Manadjè swen sante adomisil (HHCM) yo sèvi ak Evalyasyon kalifikasyon NYS la pou detèmine si HARP ki kalifye/VIH MST ki enskri yo kalifye pou BHHCBS adilt a, si se sa, pou ki nivo sèvis yo kalifye.

- Anvan evalyasyon an, HHCM nan dwe verifye enskripsiyan HARP oswa VIH MST. atravè EPACES/EMEDNY.

- Nivo 1 Sèvis ofri sèvis ki annapre yo:
 - Edikasyon
 - Travay
 - Sipò lòt moun
- Nivo 2 Sèvis yo gen ladan 1 tout atik ki nan Nivo 1, plis
 - Adaptasyon/Sipò rezidansyèl
 - Reyabilitasyon sikososal
 - Tretman ak Sipò Sikatrik Kominotè
 - Fòmasyon ak sipò pou fanmi
- Remak: NYS nan pwosesis pou 1 chanje evalyasyon BHHCBS yo ak chanje non sèvis BHHCBS pou rele 1 CORE (Rekiperasyon ki gide pa kominote a & Emantisipasyon) Objektif la se elimine baryè pou gen aksè elaji rezo referans yo pou fè pwomosyon itilizasyon sèvis ki ogmante.
- Kalifikasyon HARP baze sou kèk faktè, tankou, ou te konn itilize sèvis sante konpòtmantal Medicaid yo.
- Moun yo ka mande founisè k ap trete yo pou 1 chèche estati kalifikasyon yo oswa rele New York Medicaid Choice nan 1-855-789-4277; itlizatè TTY: 1-888-329-1541.

Enskripsyon manm HARP ki kalifye nan yon HARP

- NYS detèmine kiyè ki kalifye pou HARP e li jenere yon lis mizajou moun ki gen possiblité enskri chak lòt mwa.
 - Lè w rele NY Medicaid Choice @ 1-855-789-4277 (TTY users: 1-888-329-1541), ou ka wè ou kalifye.
- Etandone yon enskripsyon HARP volontè, manm ki kalifye yo ka chwazi enskri nan yon HARP nenpòt kilè. Tout sa w ap bezwen fè se rele NY Medicaid Choice
 - Sonje pou w gen CIN oswa SSN Medicaid ou, non konplè w, dat nesans ou, adrès lakay ou & nimewo telefòn ou.
- Manm ki kalifye yo dwe gen 21 an oswa plis e yo dwe asire nan Medicaid sèlman
- Konpayi asirans, sa gen ladan 1 MetroPlusHealth, pa otorize pou yo enskri pasyan dirèkteman nan plan HARP. Se ou menm poukout ou oswa founisè w ki dwe pran inisyativ pwosesis la.

DESKRIPSYON BHHCBS adilt

Gen yon pakèt sèvis imen ak sèvis sante ki ka bay pa **Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BHHCBS)** ki disponib ki ka ede w atenn objektif ou nan lavi epi pi aksif nan kominote w. Si w kalifye, ou ka resevwa sèvis ki annapre yo:

Sèvis Sipò lòt moun

- Mann ki gen preferans pou moun ki gen eksperyans ki sanble ak pa manm nan, tankou yon istwa sante konpòtmantal ak/oswa abi dwòg, etènen lopital, ak moun ki te nan prizon
- Sèvis yo ka gen ladan:
- Defans dwa, tankou ede manm nan gen aksè ak sistèm benefis pou jwenn koupon pou manje;
- Edikasyon nan zouti otosaistans;
- Èd lè gen tranzisyon soti nan lopital oswa nan prizon;
- Èd pandan yon kriz oswa sitiyasyon avan kriz

Sèvis Sipò Edikasyon:

- Manm ki vle jwenn edikasyon fòmèl pou jwenn edikasyon pou vin yon anplwaye konpetitif. (Anplwaye konpetitif fè referans fè referans ak travay nenpòt moun kominote jeneral la ka aplike pou li epi peye omwen salè minimòm nan.)
- Sèvis yo gen ladan:
 - Èd pou aplike pou èd ekonomik ak lekòl;
 - Enskripsyon lekòl;
 - Gen aksè ak sistèm eskolè a;
 - Negosye lojman rezonab;
 - Idantifye resous pou kou patikilye.

Sèvis pou travay:

Sèvis pre-pwofesyonèl

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

- Prepare manm yo pou travay konpetitif, sila yo ki gen yon tikras eksperyans travay rive nan sa ki pa genyen ditou oswa ki pa travay depi lontan.
- Opòtinite yo dwe entegre nan yon anviwònman travay kote moun yo nan kominote jeneral la ap travay.

Travay Tranzitwa:

- Prepare manm yo pou travay konpetitif nan kominote jeneral, sila yo ki gen yon tikras eksperyans travay rive nan sa ki pa genyen ditou oswa ki pa travay depi lontan.
- Tan disponib pou travay trazisyònèl la aranje pa founisè BHHCBS nan yon akò fòmèl ak biznis ki anplwaye moun nan kominote jeneral la.

Adaptasyon (Sipò Kris Rezidansyèl)

- Mann ki bezwen bagay debaz pou viv yo, konpetans fonksyonèl ak sosyal.
- Ede manm yo atenn konpetans ki gen ladan l komunikasyon efikas ak bati relasyon nan kominote a, ak itilizasyon resous kominote a.
- Adaptasyon ka itil apre yon pakèt tan ap viv nan lari, etènen lopital oswa nan prizon.

Reyabilitasyon sikolojik (PSR)

- **Manm ki bezwen rejewenn konpetans fonksyonèl ak sosyal yo te genyen.**

Sèvis yo ka gen ladan:

- Konsèy sou reyabilitasyon;
- Prevansyon rechit;
- Jesyon strès;
- Jesyon kòlè;
- Identife ak pousuiv enterè pèsonèl;
- Jesyon medikaman;
- Planifye randevou;
- Chwa vi ki sen

Tretman ak Sipò Sikatrik nan ak tretman (CPST):

- Manm ki retire kò yo nan sèvis souplas yo akoz pwoblèm konpòtman oswa fizik
- Tretman klinik ki gen ladan l preskripsyon medikaman ak sikoterapi epitou sèvis readaptasyon sikososyal/tip adaptasyon.
- CPST pa dwe yon bagay nètale oswa alontèm, men jiskaske lè a rive moun sa a ka ale nan yon founisè sèvis nan kominote a.

Fòmasyon ak sipò pou fanmi:

- Manm ki vle angaje fanmi yo ak lòt pwòch yo nan edikasyon, planifikasyon tretman, ak sèvis k ap kontinye.
- Se PA yon terapi fanmi. Manm nan dwe bay konsantman l e li dwe dakò ak sèvis la, men li pa bezwen prezan.

Sèvis yo gen ladan l fòmasyon ak konsèy

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

- Tretman Sante Mantal ak pwoblèm akoz Konsomasyon dwòg;
- Administrasyon tretman;
- Jesyon medikaman;
- Strateji entèvansyon konpòtmantal;
- Opsyon èd pou retabli;
- Konsèp retablisman.
- Sipò fanmi & fòmasyon ka bay fòmasyon sou entegrasyon nan kominote a, opsyon lojman, sansibilizasyon, avantaj ak prestasyon.

Repi pou kriz akoutèm:

*Disponib pou moun ki enskri nan HARP yo, e yo pa mande evalyasyon kalifikasyon BHHCBS.

Pa bezwen enskri nan yon enstisyon medikal.

- Manm ki gen defi nan lavi yo chak jou e ki gen risk eskal sentòm
- Manm yo santi yo pa ka jere lakay yo oswa nan yon anviwònman kominotè.

Sèvis yo ka gen ladan:

- Sipò lòt moun
- Kowòdinasyon ak lòt founisè;
- Kotchin sante ak byennèt;
- Planifikasyon entèvansyon kriz;
- Edikasyon nan zouti otosaistans;
- Rezoud konfli;
- Angajman fanmi ak lòt sipò natirèl;
- Referans ak lyen a founisè kominotè yo

Repi pou kriz entansif:

*Disponib pou moun ki enskri nan HARP yo, e yo pa mande evalyasyon kalifikasyon BHHCBS.

- Manm ki gen eskalad sentòm sante mantal grav e ki bezwen sipò pou estabilize kriz sante konpòtmantal.
- Fèt pou manm ki prefere nan yon anviwònman ki sanble ak lakay yo ak sipò pwòch yo.
- Repi pou kriz entansif se etablisman ki sekirize:

Sèvis yo ka gen ladan:

- Evalyasyon sïkyatrik;
- Evalyasyon konplè ki gen ladan 1 depistaj pwoblèm sante fizik;
- Evalyasyon risk;
- Jesyon medikaman;
- Sipò sikolojik endivididyèl ak an gwoup;
- Sipò fanmi;
- Sipò lòt moun
- Referans ak lyen a founisè kominotè yo

Sèvis Rezidans Kriz pou adilt

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

Sipò Kris Rezidansyèl

Sa a se yon pwogram pou moun ki gen laj 21 oswa plis ak sentòm detrès emosyonèl. Sentòm sa yo pa ka jere nan kay oswa nan kominate a san èd.

Rezidans Kriz Entansif

Sa a se yon pwogram tretman pou moun ki gen laj 21 oswa plis ki gen gwo detrès emosyonèl.

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

Sèvis Enfètilite

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

MetroPlusHealth pral kouvri kèk medikaman pou enfètilite. 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 enfètilite a gen ladan 1:

- Vizit Biwo
- Radyografi matris la ak tib tronp yo
- Ekografi pèlvís
- 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 1 pèt pwa ki pa anpil ak ogmantasyonaktivite fizik. Sesyon NDPP yo anseye lè 1 sèvi avèk yon antrenè fòme 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 21 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 rezulta 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).

Lòt Sèvis ki Kouvri

- Ekipman Medikal Dirab (DME, Durable Medical Equipment) / Aparèy pou Tande / Pwotèz / Òtèz
- Sèvis tribinal mande
- Jesyon Dosye
- Ed pou jwenn sèvis sipò sosyal
- FQHC
- Planin Familyal
- Sèvis yon podològ.

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

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

Planin Familyal

Ou ka ale kay kenpòt doktè oswa nan kenpòt klinik ki aksepte Medicaid epi ki ofri sèvis planin familyal.

Oswa ou ka ale tou kay yonn nan founisè planin familyal nou yo. Kèlkilanswa, ou pa bezwen yon referans nan men PCP w lan.

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

Depistaj VIH ak STI (Sexually Transmitted Infection)

Ou ka jwenn sèvis sa a kenpòt lè nan men PCP w oswa doktè MetroPlus Enhanced yo. Lè ou pran sèvis sa nan kad yon vizit planin familyal, ou ka ale kay nenpòt doktè oswa nan nenpòt klinik ki akspete pran 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 oswa nan ajans sante piblik konte a pou dyagnostik ak/oswa tretman. Ou pa bezwen yon referans pou ale nan ajans sante piblik konte a.

Itilizasyon benefis KAT MEDICAID ou a sèlman

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

Transpòtasyon

Transpò ijan ak sa ki pa ijan yo kouvri pa Medicaid.

Pou jwenn transpò ki pa ijan, ou menm oswa founisè ou dwe kontakte 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, adres kote ou prale, ak doktè w ap wè a. Pou jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou w gen aksè ak sèvis transpò, rele oswa vizte sit entènèt yo a nan 1-844-666-6270 oswa vizite sit Entènèt yo nan www.medanswering.com

Transpò ki pa ijan gen ladan 1: machin pèsonèl, bis, taksi, anbilèt ak transpò piblik.

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

Andikap nan Devlopman

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

Sèvis KI PA kouvri

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

- Operasyon kosmetik si li pa nesesè medikalman
- Atik pèsonèl ak atik pou konfò
- Sèvis nan men yon founisè ki fè pati MetroPlus Enhanced, sòf si li se yon founisè ou otorize wè jan sa dekri lòt kote nan manyèl sa a, oswa MetroPlus Enhanced oubyen PCP w voye w kay founisè sa.

Ou ka oblige peye pou kenpòt sèvis ke PCP w lan pa apwouve. Oswa, si ou dakò pou w se yon pasyan "peye prive" oswa "peye-oumenm" anvan ou pran yon sèvis, w ap gen pou peye pou sèvis la.

Sa konsènen:

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

Si W Resevwa yon Bòdwo

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

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

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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

Sèvis Otorizasyon:

Otorizasyon Alavans:

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

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

- Swen espesyalize
- Sèvis laboratwa

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

- Yo refere w kay yon founisè ki pa nan rezo MetroPlus, sof si ou dwe resevwa swen nan yon sal ijans.
- 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 enfifyon 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 deziyen yon enfimyè prive pou ou nan lopital la
- Yo admèt yo nan yon mezon retrèt kalifye oswa yon sant reyabilitasyon grav, ki gen ladan tout sèvis doktè yo bay pandan yon admisyon nan yon mezon retrèt kalifye.
- Y ap mete ou nan yon lopital pou Tretman Sou Siveyans Dirèk pou Maladi Tibèkiloz
- Ou resevwa sèvis swen adomisil
- Resevwa Sèvis Ospis
- Ou resevwa Sèvis Swen Pèsonèl oswa Sèvis Pwogram Asistans
- Pèsonèl
- Mande PERS (Sistèm Repons pou Ijans Pèsonèl)
- Ou resevwa Swen Sante Lajounen pou Adilt oswa Swen Sante Lajounen pou SIDA Adilt

- Ou resevwa Swen Etablisman Swen Enfimye Alontèm
- Jwenn ekipman medikal dirab (DME) sa gen ladan 1 ôtèz ak pwotèz, fòmil enteral ak ekipman (fòmil yo jwenn atravè manadjè benefis famasi)
- Ou resevwa plis pase 40 vizit terapi fizik, oswa 20 vizit terapi okipasyonèl oswa pou lapawòl, EPI ou nan youn nan kategori yo ki site anba a:
 - Timoun jouk rive nan 20 ane
 - Nenpòt moun ki gen yon andikap nan devlopman
 - Nenpòt moun ki sibi yon twomatis nan sèvo

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

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

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

Plan sante MetroPlus
 50 Water Street
 New York, NY 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 enfimyè 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 estanda 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:

- 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 an menm tan:

- **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 nouvèl nou apre 72 èdtan aprè nou fin resevwa demann ou an. Nou pral di w nan 1 jou ouvrab si nou bezwen plis enfòmasyon.

Délai espesyal pou lòt demann:

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

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. Sa ka fèt lè w rele 1-800-303-9626 oswa si w ekri nan:

Plan sante MetroPlus
50 Water Street
New York, NY 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 eksپire. 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 desizyon sa yo.

Delè pou lòt desizyon sou swen ou:

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

Ou kapab rele tou nan Rezo Endepandan pou Defans Dwa Konsomatè (ICAN) ka reponn kesyon ou yo epi ba ou konsèy endepandan gratis sou asirans, plent, ak opsyon apèl yo. Yo ka ede ou jere pwoesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

Telefòn: 1-844-614-8800 (**TTY Sèvis relè:** 711)
Entènèt: www.icannys.org | **Imel:** ican@cssny.org

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. 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 kèlkanswa pasyan an bezwen yon vizit oswa plizyè -- oswa menm okenn ditou. Se sa yo rele **kapitasyon**.

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

Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an

Nou apresye lide ou yo. Ou ka ede nou devlope règleman ki sèvi manm nou yo pi byen. Si ou gen lide fè nou konnen yo. Petèt ou ta renmen 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 osea vizite sit entènèt nou an nan www.metroplus.org.

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

Kenbe nou 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

- Lè w enskri nan yon nouvo pwogram jesyon dosye oswa resevwa sèvis jesyon dosye nan yon lòt òganizasyon kominotè

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

ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ

1. Si OU Vle Soti Nan Plan an

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

Men kèk egzant sou rezon valab:

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

Pou w chanje plan:

- Ou ka rele anplwaye swen kontwole yo nan Depatman sèvis sosyal lokal ou a.
- 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 anile enskripsyon w oswa transfere nan yon lòt plan nan telefòn. Si ou dwe nan swen kontwole, ou pral gen pou chwazi yon lòt plan sante.

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

Ou ka mande aksyon pi rapid si ou kwè tan pou pwosesis nòmal la ap lakòz domaj ajoute nan sante ou. Ou ka mande pou aksyon pi rapid si ou pote plent paske ou pa t dakò ak enskripsyon an. Annik rele depatman lokal sèvis sosyal New York Medicaid Choice.

2. Ou ka vin kalifye pou Swen Kontwole Medicaid (Managed Care) ak Plan Sante ak Gerizon

- Ou gendwa oblige kite MetroPlus Enhanced si ou:
 - demenaje kite Konte a oswa yon zòn sèvis la,
 - chanje pou ale nan yon lòt plan swen kontwole,
 - antre nan yon HMO oswa lòt plan asirans nan travay,
 - ale nan prizon, oswa
 - pèdi kalifikasyon nan lòt fason.
- **Si ou oblige kite MetroPlus Enhanced oswa ou vin pa kalifye pou Medicaid, tout sèvis ou ka sispann sanzatann, ankontan nenpòt swen ou resevwa nan kay.** Rele New York Medicaid Choice at 1-800-505-5678 tousuit si sa rive.

3. Nou Ka Mande pou w Kite Metroplus Enhanced

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

- Ou refize kolabore avèk PCP w lan souvan pou sa ki konsènen swen ou yo,
- Ou pa respekte randevou yo souvan,
- Ou ale nan sal dijans souvan pou swen ki pa ijans,
- Ou pa swiv règleman MetroPlus Enhanced yo souvan,
- Ou pa ranpli fòm yo onètman oswa ou pa bay vre enfòmasyon (komèt fwod) souvan,
- Ou aji souvan nan fason ki fè li difisil pou nou fè sa ki pi bon pou ou ak pou lòt manm yo menm apre nou te eseye fikse pwoblèm yo

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

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

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

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

Apèl 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

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

pou yon tretman oswa sèvis, yo rele sa yon **demand otorizasyon sèvis**. Pwosesis sa a dekri nan kòmansman nan manyèl sa a. Nenpòt desizyon pou refize yon demand 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 demand otorizasyon sèvis ou an pa te nesesè sou plan medikal oswa li fè pati yon eksperyans oswa etid; epi nou pa te pale ak doktè w sou li, doktè w ka mande pou pale ak Direktè Medikal plan an. Direktè Medikal la pral pale ak doktè w nan lespas yon jou ouvrab.

Ou kapab depoze yon Apèl Plan:

Si ou panse ke desizyon nou pran pou refize demand otorizasyon sèvis ou an pa bon, ou ka mande nou pou nou regade ka ou a ankò. Sa rele yon **Apèl Plan**.

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

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

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

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

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

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

- Non w ak adrès ou
- Nimewo patisipan
- Sèvis ou te mande ak rezon (yo) pou apèl la
- Nenpòt enfòmasyon ou vle nou revize, tankou dosye medikal, lèt doktè oswa lòt enfòmasyon ki eksplike poukisa ou bezwen sèvis la.

- Nenpòt enfòmasyon espesifik nou te di nou te bezwen nan avi Desizyon Favorab Inisyal la.
- Pou ede ou prepare pou Apèl -kont-aksyon ou a, ou ka mande pou wè règleman yo, dosye medikal yo ak lòt dokiman nou te itilize pou fè Desizyon Favorab Inisyal la. Si Apèl Plan ou an rapid, ka gen yon ti tan pou nou bay enfòmasyon ou vle nou revize a. Ou ka mande pou wè dokiman sa yo oswa pou mande yon kopi gratis lè w rele 1-800-303-9626.

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

Telefòn.....	1-800-303-9626
Faks.....	1-212-908-8824
Kourye.....	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 nesesè 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 nesesè medikalman pou ou refere bay yon founisè rezo ki deyò. Ou pral gen bezwen pou mande doktè w voye enfòmasyon anba yo avèk apèl ou an:
 - 1) yon deklarasyon alekri ki di founisè patisipan nou an pa gen fòmasyon kòrèk ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo, ak
 - 2) ki rekòmande yon founisè ki sòti deyò rezo ki gen fòmasyon ak eksperyans kòrèk la ki ka bay sèvis la.

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

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

Kisa ki rive aprè nou jwenn Apèl Plan ou an:

- Nan lespas 15 jou, n ap voye ba ou yon lèt pou fè w konnen n ap travay sou Apèl Plan ou an.
- N ap voye yon kopi gratis nan dosye medikal yo ak nenpòt lòt enfòmasyon nou pral itilize pou fè desizyon apèl la. Si Apèl Plan ou an rapid, ka gen yon ti tan tou kout pou nou revize enfòmasyon sa a.
- Ou ka bay enfòmasyon tou anpèsòn oswa alekri pou yo itilize yo nan pran desizyon an. Rele MetroPlus Enhanced 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 membran 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 rezònan klinik nou, si sa aplike. Avètisman desizyon Apèl Plan pou refize demann ou an oswa pou apwouve li pou yon kantite lajan ki mwens pase sa yo te mande a ke yo rele yon Desizyon Favorab Final.
- **Si ou panse ke Desizyon Favorab Final nou an pa bon:**
 - ou ka mande yon Odyans ki jis. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
 - pou kèk desizyon, ou ka kapab mande yon Apèl Ekstèn. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
 - ou ka pote yon plent nan Depatman Sante Eta Nouyòk nan 1-800-206-8125.

Delè pou Apèl Plan yo:

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

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

- Si oumenm oswa doktè ou mande pou fè Apèl Plan ou revize anba pwosesis trè rapid la. Doktè w ap gen pou eksplike kijan yon reta pral lakòz domaj nan sante ou. Si nou refize

demann ou fè pou yon metòd rapid, nou ap di ou ak Apèl Plan ou an pral revize ak metòd nòmal la; **oswa**

- Si yo te refize demann ou lè ou te mande pou kontinye resevwa swen w ap pran kounye a oswa si ou bezwen pwolonje yon sèvis ki te bay; **oswa**
- Si yo te refize demann ou lè ou te mande swen sante adomisil apre ou te nan nola; **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) eksperimental oswa envestigasyon; 3) pa differan 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 nou te di ke sèvis ou ap mande a se:

- 1) pa medikalman nesesè;
- 2) eksperimental oswa envestigasyonèl;
- 3) pa differan 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.

Pou tip de desizyon sa yo, ou ka mande Leta Nouyòk pou yon Apèl an jijman 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 apwouwe. Sèvis la dwe nan pake avantaj plan an oswa li dwe yon tretman eksperimental, 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 oblige 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 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 pra 1 pran yon desizyon sou Apèl Plan rapid ou an nan 24 èdtan. Yo pral deside sou Apèl Ekstèn rapid la nan 72 èdtan.

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

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

Odyans San patipri

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

- Ou pa kontan ak yon desizyon Depatman Sèvis Sosyal lokal ou a oswa Depatman Sante Leta a te fè sou sejou ou oswa kite MetroPlus Enhanced.
 - Ou pa kontan ak yon desizyon nou te fè pou limite sèvis nou yo. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou gen 60 jou de dat Avi Entansyon an pou Limite pou mande yon Odisyon san Patipri. Si ou mande yon Odyans san Patipri nan espas 10 jou aprè Avi Entansyon pou Restrikson an, oswa nan dat efektif restrikson an, kèleswa sa ki vini an dènye a, ou ka kontinye jwenn sèvis ou jiskaske desizyon Odyans san Patipri a. Sepandan, si ou pèdi Odyans san Patipri a, ou ka oblige peye pri pou sèvis ou resevwa pandan w ap tann desizyon an.
 - Ou pa kontan ak yon desizyon doktè w pap bay lòd pou sèvis ou te vle. Ou santi desizyon doktè a koupe oswa limite benefis Medicaid ou yo. Ou dwe depoze yon plent nan MetroPlus Enhanced. Si MetroPlus Enhanced dakò avèk doktè w lan, ou ka mande yon Apèl Plan. Si ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final, ou pral gen 120 jou ki soti nan dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.
 - Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran konsènan swen w. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou pa kontan nou te deside pou!
 - redwi, sispann oswa sispann swen ou t ap resevwa; oswa
 - refize swen ou te vle;
 - refize peye pou swen ou te resevwa yo; oswa
 - pa t 'kite ou diskite yon kantite lajan ko-peye, lòt kantite lajan ou dwe oswa pèman ou te fè pou swen sante ou.
- Ou dwe mande dabò yon Apèl Plan epi resevwa yon Desizyon Defavorab Final. Ou pral gen 120 jou soti de dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.

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

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

Lè ou mande yon odyans san patipri osijè yon desizyon MetroPlus Enhanced te pran, nou dwe voye ba ou yon kopi **pake prèv yo**. Sa yo se enfòmasyon nou te itilize pou pran desizyon nou an osijè swen ou yo. Plan an pral bay responsab odyans lan enfòmasyon sa yo pou eksplike aksyon nou an. Si pa gen ase tan pou voye yo pou ou pa lapòs, nou pral pote yon kopi pake 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.

Ou kapab rele tou nan Rezo Endepandan pou Defans Dwa Konsomatè (ICAN) ka reponn kesyon ou yo epi ba ou konsey endepandan gratis sou asirans, plent, ak opsyon apèl yo. Yo ka ede ou jere pwosesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

Telefòn: 1-844-614-8800 (TTY Sèvis relè: 711)
Entènèt: www.icannys.org | Imel: ican@cssny.org

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. Pi fò pwoblèm yo ka rezoud touswit. Si w gen yon pwoblèm oswa

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

diskisyon konsènan swen oswa sèvis ou yo, ou ka pote yon plent bòkote plan an. Yo pral okipe de pwoblèm ki pa rezoud touswit nan telefòn, ak nenpòt plent ki vini pa lapòs dapre pwosedi plent nou an ki dekri anba la.

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 fè bagay yo di pou ou oswa pran okenn aksyon kont ou paske w depoze yon plent.

Ou gen yon dwa pou kontakte Depatman Sante Eta New York konsènan plent ou an nan 1-800-206-8125 oswa ekri nan: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPCO 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 konsènan yon pwoblèm bòdwo.

Fason pou Pote yon Plent ak plan nou an

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

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

Ou ka ekri nou plent ou a nan:

Plan sante MetroPlus
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

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

Plan sante MetroPlus
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

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 ouvrab. Lèt la ap fè w konnen:

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

Ou kapab tou bay enfòmasyon yo dwe itilize pou revize plent ou an pèsòn oswa a lekri. Rele MetroPlus Enhanced nan 1-800-303-9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou. Youn oswa plizyè moun kalifye pral egzamine 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 komunikasyon nou an nan 3 jou ouvrab.
- N ap di w kijan pou w fè apèl kont desizyon nou an si ou pa satisfè epi n ap mete tout fòm ou ka bezwen yo.
- Si nou pa anmezi pran yon desizyon sou plent ou an paske nou pa gen ase enfòmasyon, n ap voye yon lèt ba ou pou fè ou konnen sa.

Apèl plent:

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

Fason pou fè yon apèl pou plent:

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

Plan sante MetroPlus
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

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

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

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

Youn oswa plizyè moun kalifye ki nan yon nivo ki pi wo pase moun yo ki te pran premye desizyon an sou plent ou an pral eggzaminen apèl pou plent ou an. Si apèl pou plent ou an konsènen zafè klinik, youn oswa plizyè pwofesyonèl swen sante ki pi kalifye pral eggzaminen 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.

Apre nou fin jwenn tout enfòmasyon nou bezwen yo, ou pral konnen desizyon nou an nan 30 jou ouvrab. Si yon reta ta va mete sante w andanje ou pral jwenn desizyon nou an nan 2 jou ouvrab soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen pou deside sou apèl la. Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman 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 Nouyòk nan 1-800-206-8125.

Ou kapab rele tou nan Rezo Endependan pou Defans Dwa Konsomatè (ICAN) ka reponn kesyon ou yo epi ba ou konsèy endependan gratis sou asirans, plent, ak opsyon apèl yo. Yo ka ede ou jere pwosesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

Telefòn: 1-844-614-8800 (**TTY Sèvis relè:** 711)
Entènèt: www.icannys.org | **Imel:** ican@cssny.org

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

Dwa w yo

Antan yon manm nan MetroPlus Enhanced, ou gen yon dwa:

- Pou yo pran swen w ak respè, san gade sou eta sante, sèks, ras, koulè, reliyon, orijin nasyonal, laj, eta civil oswa preferans seksyèl.
- Pou yo di w kikote, kilè e kijan pou w jwenn sèvis ou bezwen yo nan men MetroPlus Enhanced.
- Pou PCP w lan di w nan lang ou konprann, ki pwoblèm ki genyen, kisa yo ka fè pou ou, epi kisa rezulta a gen anpil chans pou l ye.
- Pou jwenn yon dezyèm opinyon osijè swen ou yo.
- Pou bay OKE w pou kenpòt tretman oswa plan swen apre plan te byen eksplike w yo nèt.
- Pou refize swen epi pou yo di w kisa ou riske si ou fè sa.
- Pou refize enskripsyon nan yon Kay Sante (Health Home) epi pou yo di kijan pou w resevwa bezwen swen sante fizik ak konpòtmantal ou yo san ou pa gen yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ki asiyen pou ou.
- Pou jwenn yon kopi dosye medikal ou, epi pale sou li ak PCP ou an, ak pou mande, si sa nesesè, pou yo modifye oswa korije dosye medikal ou.
- Pou asire dosye medikal ou prive epi yo pa pral pataje yo avèk ankenn moun eksepte si lalwa, kontra egzije sa, oubyen avèk apwobasyon w.
- Pou sèvi ak sistèm plent MetroPlus Enhanced pou rezoud nenpòt plent, oswa ou ka pote plent bòkote Depatman Sante Eta New York oswa nan New York State of Health kenpòt lè ou santi yo pa te trete w egalego.
- Pou sèvi ak sistèm Odyans san Patipri Eta a.
- Pou nonmen yon moun (fanmi, zanmi, avoka, elatriye) pou pale pou ou si ou pa anmezi pale pou tèt ou osijè swen ak tretman ou.
- Resevwa swen sante avèk respè ak konsiderasyon nan yon kote ki pwòp epi san danje, san yo pa imobilize w si sa pa nesesè.

Responsablitè Ou

Antan yon manm nan MetroPlus Enhanced, ou dakò pou:

- Travay ansann ak ekip swen w lan pou pwoteje ak amelyore sante ou.
- Chèche konnen kijan sistèm swen sante w lan fonksyone.
- Koute konsèy PCP w ak poze kesyon lè ou gen dout.
- Rele PCP w oswa tounen kote li si ou pa vin miyò, oswa mande yon dezyèm opinyon.
- 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 oblige sèvi ak yon avoka, men ou ta dwe pale ak yonn sou sa. Ou ka chanje lide w epi chanje dokiman sa yo kenpòt lè. Nou ka ede w konprann, oswa ede w jwenn dokiman sa yo. Yo pa chanje dwa ou genyen pou jwenn benefis swen sante bon jan kalite. Sèl objektif la se pou fè lòt moun yo konnen kisa ou vle si ou paka pale pou tèt pa ou.

Pwokirasyon pou Swen Sante

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

CPR ak DNR

Ou gen yon dwa pou deside si ou vle kenpòt tretman espesyal oswa ijans pou refè kè oswa poumon w fonksyone si respirasyon w oswa sikilasyon w kanpe. Si ou pa vle tretman espesyal, ankontan reyanimasyon 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, verifye nan do lisans ou pou fè lòt moun konnen si ak kijan ou vle bay ògàn ou yo.

**(Nòt: Yo kite paj sa a vid volontèman
Pou kite espas pou fè adaptasyon lokal.)**

Nimewo Telefon Enpòtan

PCP w.....		
Manm Sèvis MetroPlus Enhanced		1-800-303-9626
Lòt Inite (pa egzanp, Liy Asistans Enfimyè, Revizyon Itilizasyon, elatriye)		
Sal Dijans ki pi pre w lan.....		
Depatman Sante Eta New York (Plent):.....		1-800-206-8125
Plent OMH.....		1-800-597-8481
Plent OASAS		1-800-553-5790
Ombudsman		1-888-614-5400
Sèvis Sosyal nan Konte a.....		1-718-557-1399
Enfòmasyon sou NYS Medicaid Managed Care		1-800-597-8481
Eta Sante nan New York (New York State of Health).....		1-855-355-5777
New York Medicaid Choice		1-800-505-5678
Liy NYS HIV/AIDS.....		1-800-541-AIDS (2437)
Espanyòl.....		1-800-233-SIDA (7432)
TDD.....		1-800-369-AIDS (2437)
Liy VIH/SIDA (Anglè ak Panyòl)....		311 or 212-New York (639-9675)
Pwogram Swen VIH ki pa gen asirans (HIV Uninsured CarePrograms)		1-800-542-AIDS (2437)
TDD.....	Relè, apre sa	1-518-459-0121
Child Health Plus.....		1 800-541-2831
-Asirans sante gratis oswa bon mache pou timoun		
Pwogram Asistan pou Patnè (PartNer Assistance Program).....		1-800-541-AIDS (2437)
-Nan Vil Nouyòk (CNAP).....		1-212-693-1419
Administrasyon Sekirite Sosyal.....		1-800-772-1213
Liy Asistans nan Telefon nan NYS pou Vyolans Familyal.....		1-800-942-6906
Espanyòl.....		1-800-942-6906
Moun ki gen pwoblèm pou tandé.....		Peze 2
TDD.....		1-800-942-6906, 711
Famasi lokal		
Lòt Founisè Swen Sante:		1-800-514-0301
		1-800-514-0383

Sèvis Manm 1-800-303-9626

Pwoblèm Sante Konpòtmantal 1-866-728-1885

TTY 711

Sit Wèb Enpòtan

MetroPlus Enhanced

<https://www.metroplus.org/Plans/nyc-care-other/harp>

Depatman Sante NYS

www.health.ny.gov

NYS OMH

www.omh.ny.gov

NYS OASAS

www.oasas.ny.gov

Enfòmasyon nan NYS DOH sou VIH/SIDA

[AIDS Institute \(ny.gov](http://AIDS Institute (ny.gov)

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

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

Ànyè Resous pou Tès VIH

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

NYC DOHMH

<https://www1.nyc.gov/>

Enfòmasyon sou VIH/SIDA nan NYC DOHMH

www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html



AVI ANTI-DISKRIMINASYON

MetroPlusHealth konfòm ak lwa federal dwa sivil yo. **MetroPlusHealth** pa eskli moun oswa trete yo menm jan akoz 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 fòma (enprime an laj, odyo, fòma ki aksesib elektwonikman, lòt fòma)
- 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 akoz 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 pèson	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 لغة إنجليزية، فان خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) (رقم هاتف الصمم 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 (телефон: 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
אויפמערקייזאם: אויב אויר רעדט אידיש, זענען פאראהאן פאר אויר שפראאר היילף ערואויסעס פרײַ פּוֹן 1-800-303-9626 (TTY: 711). אָפְצָאַל. רַופֵּט	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
ମନ୍ଦିରମାତ୍ର ସର୍ବଜ୍ଞ ପାତନେ, ମାତ୍ରମେ ଦନ୍ତଖଚ୍ଛାୟୀ ଭାଷା ସହାୟ୍ୟ ପଦତ୍ୱସବା ଉପକରଣ ଆତମେ ଫଳ କରୁନ୍ ୧-800-303-9626 (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