

**ETA NEW YORK**  
**PLAN SANTE AK GERIZON**  
**MANYÈL ENFÒMASYON POU MANM YO**

**Revize nan mwa Me 2024**

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

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

# TAB KONTNI

## BYENVINI

KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONE.....	1
FASON POU ITILIZE MANYÈL SA A.....	3
ASISTANS KI SOTI NAN MEN SÈVIS MANM YO .....	3
KAT IDANTIFIKASYON PLAN W LAN .....	4
PATI I --- Premye Bagay Ou Dwe Konnen .....	4
KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP) .....	4
JESYON SWEN SANTE ADOMISIL .....	6
FASON POU JWENN SWEN ESPESYALIS AK REFERANS .....	9
PRAN SÈVIS SA YO NAN PLAN NOU AN SAN YON Referans.....	11
IJANS.....	13
SWEN IJAN.....	15
NOU VLE KENBE W ANSANTE .....	15
Manyèl – Pati 2 AVANTAJ OU YO AK PWOSEDI PLAN AN .....	16
BENEFIS YO.....	16
SÈVIS PLAN NOU AN KOUVRI.....	16
SÈVIS BEHAVIORAL HEALTH CARE AND HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES (BH HCBS) AK COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT (CORE).....	22
Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan w lan OSWA Avèk Kat Medicaid Ou .....	28
Itilizasyon benefis KAT MEDICAID ou a sèlman.....	29
Sèvis KI PA kouvri .....	30
Sèvis Otorizasyon .....	31
Otorizasyon Alavans .....	31
Delè pou demann revizyon anmenmtan: .....	34
Kijan yo peye founisè nou yo .....	36
Ou Ka Bay Èd Nan Règleman Plan an .....	36
Enfòmasyon ki soti nan Sèvis Manm.....	36
Kenbe Nou Okouran .....	37
ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ .....	38
1. Si OU Vle Soti nan Plan MetroPlusHealth Enhanced.....	38
2. Ou ka vin kalifye pou Swen Kontwole Medicaid (Managed Care) ak Plan Sante ak Gerizon .	38
3. Nou Ka Mande pou W Kite MetroPlusHealth Enhanced.....	39

4. Si ou pèdi Kouvèti Medicaid: Pwogram Swen VIH pou Moun ki pa gen asirans ka anmezi ede ou.....	39
Apèl Plan.....	40
Apèl Ekstèn .....	44
Odyans San patipri .....	45
Pwosis Plent.....	47
Fason pou Pote yon Plent bòkote Plan Nou an.....	48
Sa k ap Rive Apresa?.....	48
Apèl pou Plent: .....	49
DWA AK RESPONSABLITE MANM YO .....	50
Desizyon Alavans .....	51
Nimewo telefòn enpòtan .....	53
Sit Wèb ki Enpòtan yo .....	54

# **Manyèl Enfòmasyon Plan Sante ak Gerizon Pou Manm**

## **BYENVENI nan MetroPlusHealth Enhanced Plan Sante ak Gerizon**

Nou kontan w enskri nan MetroPlusHealth Enhanced. MetroPlusHealth Enhanced se yon Plan Sante ak Gerizon, oswa HARP, Eta Nouyòk apwouve. 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 konpòtmantal vle di sante mantal, maladi konsomasyon dwòg 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 enfòmasyon sa a ap gide w pou seri konplè sèvis swen sante ou genyen ki disponib pou ou yo.

Nou vle asire nou ou byen kòmanse antanke yon nouvo manm MetroPlusHealth 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 w vle pale avè nou pi bonè pase sa, annik rele nou nan 800.303.9626. Ou ka ale sou sit entènèt nou an tou nan [metroplus.org/enhanced](https://metroplus.org/enhanced) pou w jwenn plis enfòmasyon sou MetroPlusHealth Enhanced.

## **KIJAN PLAN SANTE AK GERIZON YO FONKSYONE**

### **Plan an, Founisè nou yo, epi Ou menm**

Ou gendwa te wè oswa tande pale de chanjman nan swen sante. Anpil kliyan jwenn avantaj sante yo pa mwayen swen kontwole, sa ki bay yon kote santral pou swen ou. Si w t ap sèvi avèk kat Medicaid ou pou resevwa sèvis sante konpòtman, kounye a ou kapab jwenn sèvis sa yo nan MetroPlusHealth Enhanced.

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

MetroPlusHealth Enhanced ofri nouvo sèvis, yo rele Sèvis Retablisman ak Endepandans ki baze sou kominote a (Community Oriented Recovery and Empowerment, CORE). Sèvis sa yo vin ranplase an pati Sèvis Sante Konpòtman yo bay nan kay ak nan Kominote a (Behavioral Health Home and Community Based Services, BHCBS) e yo disponib pou manm ki kalifye

BH HCBS ka ede w:

- Jwenn lojman
- Viv endepandan
- Retounen lekòl
- Jwenn yon travay
- Jwenn èd nan men moun ki te nan menm sitiyasyon an

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- Jere strès
- Fè prevansyon pou sitiyasyon kriz

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

Ou ka itilize kat Medicaid ou pou w jwenn yon sèvis ki disponib kounye a atravè MetroPlusHealth Enhanced. Pou w konnen si MetroPlusHealth Enhanced ofri kounye a yon sèvis w ap resevwa deja, kontakte Sèvis Manm lan nan 800.303.9626.

- Ou menm ak ekip swen sante w pral travay ansanm pou asire ou benefisye de pi bon sante fizik ak emosyonèl ki posib. Ou ka jwenn sèvis espesyal pou viv ansante, pa egzanp klas sou nitrisyon ak èd pou sispann fimen.
- MetroPlusHealth Enhanced gen yon kontra avèk Depatman Sante Eta New York pou reponn bezwen swen sante pou moun ki gen Medicaid. Epi bò kote pa nou, nou chwazi yon gwoup founisè swen sante, sante mantal ak pou pwoblèm konsomasyon dwòg pou ede nou reponn ak bezwen w 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 w pa gen yon lis kontak founisè, rele Sèvis Manm lan nan 800.303.9626 pou w jwenn yon kopi oswa ale sou sit entènèt nou an nan ki se [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced).
- Lè w antre nan MetroPlusHealth Enhanced, yonn nan founisè nou yo pral pran swen w. An jeneral, moun sa a pral **Founisè Swen Prensipal (Primary Care Provider, PCP) ou**. Ou ta dwe chwazi yon PCP nan klinik sante mantal oswa klinik pou pwoblèm itilizasyon sibstans ou an. Si w bezwen fè yon tès, wè yon espesyalis, oswa ale lopital, PCP w la ap aranje sa pou ou.
- 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. PCP ou an pral tounen kontakte ou byen rapid posib. Menmsi PCP w la se prensipal sous ou pou swen sante, nan kèk ka, ou ka refere tèt ou a kèk doktè pou kèk sèvis. Pou w jwenn plis detay, gade 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 nesèsè
  - ou sèvi avèk medikaman sou preskripsyon nan yon fason ki ka danjere pou sante w
  - ou kite yon moun ki pa oumenm sèvi ak kat ID plan w lan

## Konfidansyalite

Nou respekte dwa w pou konfidansyalite. MetroPlusHealth Enhanced rekonèt konfyans ki nesèsè ant oumenm, fanmi w, doktè w yo ak lòt founisè swen yo. MetroPlusHealth Enhanced p ap janm

Sèvis Manm 800.303.9626

TTY: 711

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

pataje dosye medikal oswa istwa sante konpòtmantal ou san apwobasyon w alekri. Moun sèlman ki pral gen enfòmasyon klinik ou yo se pral MetroPlusHealth Enhanced, Founisè Swen Prensipal ou, Responsab Swen Sante Adomisil ou ak lòt founisè ki ba w swen epi reprezantan otorize w la. 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 MetroPlusHealth Enhanced yo te resevwa fòmasyon pou kenbe konfidansyalite manm yo nan fason serye.

## FASON POU UTILIZE MANYÈL SA A

- Manyèl sa a pral di w fason nouvo plan swen sante w lan pral fonksyone ak fason ou ka tire tout avantaj ou kapab nan MetroPlusHealth Enhanced. Manyèl sa a se gid ou pou sèvis sante ak byennèt yo. Li di w pa ki etap pou pase pou fè plan an fonksyonnen pou ou.
- Premye kèk paj yo pral di w kisa ou bezwen konnen touswit. Rès manyèl la ka tann jiskaske ou bezwen li. Sèvi ak li kòm referans oswa tcheke yon ti moso ladan detanzantan. Lè w gen yon kesyon, tcheke nan Manyèl la oswa rele inite Sèvis Manm nou an nan 800.303.9626. Ou ka rele Liy Èd New York Medicaid Choice la tou nan 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: 800.303.9626

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

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

**Pou Kriz Sante Konpòtmantal rele Sèvis èd nan Telefòn gratis nou an nan 866.728.1885.**

- Ou ka rele Sèvis Manm pou jwenn èd **nenpòt lè w gen yon kesyon**. Ou ka rele nou pou w chwazi oswa pou w chanje Founisè Swen Prensipal ou (*PCP pou pi kout*), pou w mande enfòmasyon sou avantaj ak sèvis yo, pou èd pou referans, pou ranplase yon kat ID ki pèdi, fè rapò ke w ansent, fè rapò nesans yon nouvo tibebe oswa mande enfòmasyon sou nenpòt chanjman ki ta ka gen enpak sou avantaj 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. N ap ede w jwenn yon PCP tou ki ka pale ak ou nan lang pa w.

Sèvis Manm 800.303.9626

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- **Pou moun ki gen andikap:** Si w sèvi ak chèz woulant, oswa w avèg, osinon ou gen pwoblèm pou tande oswa pou konprann, rele nou si w bezwen èd anplis. Nou ka fè w konnen si biwo yon founisè prezizeman gen aksè pou chèz woulant oswa si li ekipe ak aparèy espesyal pou kominike. Epitou nou gen sèvis tankou:
  - Machin TTY (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 MetroPlusHealth ou an ta dwe rive nan espas 14 jou apre dat enskripsyon w lan. Kat ou an gen sou li non ak nimewo telefòn PCP w lan (Founisè Swen Prensipal la). L ap genyen tou Nimewo Idantifikasyon Kliyan w lan (CIN, Client Identification Number). Si gen nenpòt bagay ki pa bon sou kat ID MetroPlusHealth ou a, rele nou tousuit. Kat ID w la pa montre ou gen Medicaid ni MetroPlusHealth 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 ou se yon manm MetroPlusHealth Enhanced. Ou dwe kenbe kat benefis Medicaid ou tou. W ap bezwen kat Medicaid ou pou w jwenn sèvis MetroPlusHealth Enhanced pa kouvri.

## PATI I --- Premye Bagay Ou Dwe Konnen

### KIJAN POU W CHWAZI FOUNISÈ SWEN PRENSIPAL OU (PCP)

- Pètèt ou gentan chwazi PCP ou deja (Founisè Swen Prensipal). **Si ou pa te chwazi yon PCP, ou dwe fè sa touswit.** Si ou pa chwazi yon doktè nan lesplas 30 jou, nou pral chwazi youn pou ou. Sèvis Manm (800.303.9626) ka verifye pou yo wè si w gen yon PCP deja oswa li ka ede w chwazi yon PCP. **Ou gendwa anmezi chwazi yon PCP tou nan klinik sante konpòtmantal ou an.**

Ou ka ale nan Lis Kontak Founisè w la sou entènèt sou [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced). Anyè Founisè a site tout doktè, klinik, lopital, laboratwa, ak lòt moun ki travay avèk MetroPlus MetroPlusHealth. Li site adrès, telefòn ak fòmasyon espesyal doktè yo. Anyè founisè a pral montre ki doktè ak

Sèvis Manm 800.303.9626

TTY: 711

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

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 Lis Kontak Founisè a tou pou Rejyon kote w ap viv la oswa pou Rejyon kote ou vle wè yon founisè sou sit entènèt MetroPlusHealth la [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) oswa lè w rele Sèvis Manm nan 800.303.9626.

Ou ka vle jwenn yon doktè:

- ke ou te wè anvan sa,
  - 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. Annik rele Sèvis Manm nan (800.303.9626) pou w jwenn èd.

**Ou ka jwenn yon lis FQHC ki disponib yo nan [Dokiman Kontak](#) ou a.**

- Nan prèske tout ka, doktè ou yo se pral founisè MetroPlusHealth Enhanced yo. Gen kat sikonstans kote ou **ka wè kanmenm yon lòt founisè ou te genyen anvan w antre nan MetroPlusHealth Enhanced**. Nan ka sa yo, founisè w la dwe dakò kolabore avèk MetroPlusHealth Enhanced. Ou ka kontinye wè founisè w lan si:
  - Ou gen plis pase 3 mwa ansent lè w antre nan MetroPlusHealth Enhanced, epi w ap resevwa swen anvan akouchman. Nan ka sa a, ou ka kenbe doktè w la jis apre akouchman w atravè swen apre nesans.
  - Nan moman ou antre nan MetroPlusHealth 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 MetroPlusHealth Enhanced la, y ap trete w pou yon pwoblèm sante konpòtman. Nan pifò ka yo ou ka toujou ale lakay menm founisè a. Gen moun ki ka oblije chwazi yon founisè ki travay avèk plan sante a. Li enpòtan pou pale ak founisè w la sou chanjman sa a. MetroPlusHealth Enhanced pral travay avèk ou ansanm avèk founisè w pou asire l ou resevwa swen ou bezwen an.

Nan moman ou antre nan MetroPlusHealth la, Medicaid nòmal te peye pou swen adomisil ou, epi ou bezwen kontinye resevwa swen sa a pou omwen 120 jou. Nan ka sa, ou ka konsève

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**



menm ajans swen adomisil la, enfimyè oswa gad malad ou a, e menm kantite swen adomisil la, pou omwen 90 jou.

MetroPlusHealth Enhanced dwe fè w konnen kenpòt chanjman nan swen adomisil ou yo avan chanjman yo

- 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 la kite** MetroPlusHealth Enhanced, nou pral fè w kon sa nan espas 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 MetroPlusHealth Enhanced pandan peryòd sa a. Si nenpòt nan kondisyon sa yo konsène w, verifiye avèk PCP w la oswa rele Sèvis Manm nan 800.303.9626.

## JESYON SWEN SANTE ADOMISIL

MetroPlusHealth Enhanced responsab pou bay ak jere sèvis swen sante fizik ak sante konpòtman w 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.

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

Mezon Sante w lan responsab pou ban nou yon evalyasyon pou wè ki Sèvis Sante Konpòtmantal ou ka bezwen Adomisil ak nan Kominote. Oumenm ak Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral sèvi ak evalyasyon an pou travay ansanm pou fè yon Plan Swen ki fèt pou ou espesyalman. Ou pa bezwen Evalyasyon pou Kalifikasyon Eta Nouyòk la pou w pran Sèvis Oriented Recovery and Empowerment (CORE) yo. Ou ka pran yon sèvis CORE si yon Espesyalis Lisansye Pratik Gerizon Licensed Practitioner of the Healing Arts (LPHA) rekòmande l pou ou. Founisè kalifye a ap bezwen gen konvèsasyon konsènan dyagnostik ak bezwen yo avan li fè youn oswa plis rekòmandasyon pou yon sèvis CORE pou reponn ak bezwen ak objektif ou.

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 ansanm ak moun ou fè konfyans, pa egzanp manm fanmi w oswa zanmi, pou ede ou planifye ak jwenn swen;
- Bay sipò pou jwenn sèvis sosyal, tankou SNAP (koupon pou manje) ak lòt benefis sèvis sosyal;

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- 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 fimèn;
- Ba w sipò pandan tretman;
- Idantifye resous ou bezwen ki chita nan kominote w lan;
- Ede w jwenn lojman stab oubyen ede w aplike pou yo;
- Ede ou tounen lakay ou san danje apre yon sejou lopital; ak
- Asire w ou jwenn swen suivi, medikaman ak lòt sèvis ki nesèsè.

Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an pral kontakte w touswit pou konnen ki swen ou bezwen epi ede w pou randevou yo. Manadjè Swen sante adomisil ou oswa yon moun nan founisè swen sante adomisil ou disponib pou ou 24 è sou vennkat, 7 jou sou sèt. Ou ka kontakte Sèvis Manm nan sou 800.303.9626, Lendi pou rive Vandredi 8am - 8pm, ak Samdi, 9am - 5pm Ou ka kontakte Sèvis Manm nan apre lè yo ouvri, Dimanch, pandan jou ferye oswa si ou nan sitiyasyon kriz, rele 800.442.2560.

## SWEN SANTE REGILYE

- Swen sante w yo pral gen ladan tchekòp regilye pou tout bezwen swen sante ou yo. Nou bay referans nan lopital oswa kay espesyalis. Nou vle pou nouvo manm yo wè Founisè Swen Prensipal yo pou yon premye vizit medikal tousuit apre yo fin enskri nan MetroPlusHealth 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 mache.
- Si w gen kesyon sou fason pou jwenn sèvis oswa si pou kèlkanswa rezon ou paka rive jwenn Founisè Swen Prensipal ou a, ou ka rele MetroPlusHealth Enhanced vennkat (24) sou vennkat, sèt (7) jou sou sèt nan 800.303.9626.
- Swen ou yo dwe **nesesè sou plan medikal** – sèvis ou pran yo, yo dwe nesèsè:
  - pou prevni, oswa pou fè dyagnostik ak korije sa ki ta ka lakòz plis soufrans, oswa
  - pou jere yon danje pou lavi w, oswa
  - pou fè fas ak yon pwoblèm ki ta ka lakòz maladi, oswa
  - pou fè fas ak yon bagay ki ta ka mete limit nan aktivite nòmal ou yo.

Sèvis Manm 800.303.9626

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

TTY: 711

- PCP w la pral jere pifò bezwen swen sante w. Ou dwe pran yon randevou pou wè PCP w la. 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 w gen bezwen pou tretman nan semèn k ap vini yo, pran premye randevou w lan nan premye semèn ou antre nan MetroPlusHealth Enhanced la. Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ou an ka ede w pran premye randevou w lan ak prepare w pou randevou a.
- **Si w bezwen swen anvan premye randevou a**, rele biwo PCP w lan pou eksplike pwoblèm ou an. Li pral ba w yon randevou pi bonè pou pwoblèm lan. (Ou dwe kenbe premye randevou w lan kanmenm pou pale sou istwa medikal ou ak poze kesyon.)
- Sèvi ak lis annapre la a kòm yon gid pou tan ki pi long ou ka oblije tann apre ou fin mande yon randevou. Kowòdonatè Swen w lan tou ka ede w pran ak jwenn randevou.
  - swen ijan: nan lespas 24 èdtan
  - vizit maladi ki pa ijan: nan lespas 3 jou
  - swen òdinè, prevantif: nan lespas 4 semèn
  - pwemye vizit anvan akouchman: nan lespas 3 semèn pandan 1ye trimès (2 semèn pandan 2yèm, 1 semèn pandan 3yèm)
  - pwemye vizit planin familyal: nan lespas 2 semèn
  - vizit swiv apre vizit ER sante mantal/itilizasyon sibstans oswa pasyan ki entènè: 5 jou
  - vizit espesyalis pou pwoblèm sante mantal oswa konsomasyon dwòg ki pa ijan: nan espas 1 semèn.
  - referans granmoun ak woutin fizik: nan entèval 4 semèn

## **SÈVIS BEHAVIORAL HEALTH CARE AND HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES (BH HCBS) ak COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT (CORE)**

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 sipòte vi w ap mennen lakay ou oswa nan kominote a, MetroPlusHealth Enhanced bay lòt sèvis yo rele sèvis Behavioral Health Home and Community Based Services (BH HCBS) ak Community Oriented Recovery and Empowerment (CORE) yo. Piske sèvis CORE yo pi fasil pou jwenn pase BH HCBS yo, Eta Nouyòk chanje sèvis sa yo pou yo vin tounen.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

Sèvis sa yo ka ede w pou w pa oblije entènen lopital la, pou w viv nan kominote. Gen kèk sèvis ki ka ede w rive nan objektif lavi w pou travay, lekòl oswa pou lòt domèn nan lavi w ke ou ta renmen travay sou yo. Pou w kalifye pou sèvis BH HCBS yo, w ap gen pou sibi yon evalyasyon. Pou w jwenn plis enfòmasyon, rele nou nan 800.303.9626 oswa mande Responsab Swen w lan enfòmasyon sou sèvis sa yo.

Kat (4) BH HCBS Adilt ki vin tounen sèvis CORE ap ede w amelyore aksè w ak sèvis yo epi itilize eksperyans espesyalis medikal ak reyadaptasyon yo pou yo sipòte kalifikasyon ak pwosesis entegrasyon an. Ou ka resevwa sèvis CORE si yon Espesyalis Lisansye nan Pratik Gerizon (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) fè rekòmandasyon pou sa. Sèvis sa yo ka ede w atenn objektif pèsònèl ak sante w lè w gen yon bezwen nan domèn sante mantal ak/oswa depandans.

Kat nouvo sèvis CORE yo se:

- **Reyadaptasyon Sikolojik ak Sosyal (PSR)**
- **Tretman ak Sipò nan Domèn Sikyatri nan Kominote a (CPST)**
- **Sèvis Pou Bay Kapasite Pou Moun nan Endepandan – Sipò Kamarad**
- **Fòmasyon ak sipò pou fanmi (FST)**

Pou w jwenn plis enfòmasyon, rele nou nan 800.303.9626 oswa mande Responsab Swen w lan enfòmasyon sou sèvis sa yo.

Gade nan paj 26 nan Manyèl enfòmasyon sa pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis sa yo ak fason ou ka jwenn yo.

## **FASON POU JWENN SWEN ESPEYALIS AK REFERANS**

- Si w bezwen swen PCP w lan paka bay, l ap REFERE w bay yon espesyalis ki ka bay swen yo. Si PCP w la refere w yon lòt doktè, n ap peye pou swen w lan. Pifò nan espesyalis sa yo se founisè MetroPlusHealth Enhanced yo ye. Pale ak PCP w lan pou asire ou konnen kijan referans yo fonksyone.
- Si w panse espesyalis la pa satisfè bezwen ou yo, pale ak PCP w lan. PCP w la ka ede w si w bezwen wè yon lòt espesyalis.
- Gen kèk tretman ak sèvis PCP w la dwe mande MetroPlusHealth Enhanced apwouve *anvan* pou w jwenn yo. PCP w lan pral kapab di w kisa yo ye.
- Si w gen pwoblèm pou jwenn yon referans ou panse w bezwen, kontakte Sèvis Kliyan nan 800.303.9626.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- 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 MetroPlusHealth Enhanced apwobasyon *avan* pou w jwenn yon referans ki pa nan rezo a. 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 aleksepsyon 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 ouvrap 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 jwenn plis enfòmasyon sou sitiyasyon demann ou an, tanpri rele Sèvis Manm nan 800.303.9626.
  - Pafwa nou gendwa pa apwouve yon referans andeyò rezo paske nou gen yon founisè nan MetroPlusHealth Enhanced ki ka trete w. Si ou panse founisè plan nou an pa gen yon bon fòmasyon oswa eksperyans pou trete w, ou ka mande nou verifye si referans andeyò rezo w lan nesèsè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon **Plan apèl**. Gade nan Paj 41 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 MetroPlusHealth Enhanced . Ou ka mande nou verifye si referans andeyò rezo w lan pou tretman ou vle a nesèsè sou plan medikal. Ou pral gen pou mande yon **Plan apèl**. Gade nan Paj 41 pou jwenn kijan.

**Ou pral gen pou mande doktè w voye enfòmasyon annapre yo avèk kontestasyon plan w la:**

- 1) yon deklarasyon alekri ki soti nan men doktè w ki di tretman ki pa nan rezo a trè diferan ak tretman ou ka jwenn nan men founisè MetroPlusHealth Enhanced la. Doktè w la dwe yon doktè konsèy la sètifye oswa espesyalis ki kalifye ki trete moun ki bezwen sèvis w ap mande a, ak
  - 2) de dokiman medikal oswa syantifik ki pwouve ke tretman w ap mande a pi itil pou ou epi li pa pral lakòz plis mal pase tretman ou ka jwenn nan men founisè MetroPlusHealth Enhanced.
- 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 Page 46 pou jwenn plis enfòmasyon sou apèl ekstèn yo.

### **Kijan m ka mande yon Kontestasyon Plan?**

Ou ka rele, vin nan biwo nou, oswa ekri pou w mande yon Apèl Plan.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

Ou menm oswa doktè w la ka mande yo trete Kontestasyon Plent ou a **rapid** si w panse yon reta ap gen konsekans negatif sou sante w. **Si w bezwen èd, oswa ou bezwen yon Kontestasyon Plent touswit, rele nou nan 800.303.9626 (TTY: 711).**

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

- Non w ak adrès ou
  - Nimewo Moun ki enskri a
  - 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 plan an bezwen pou l pran yon desizyon sou apèl la
- 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 youn nan founisè nou yo SI

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

#### **Planin Familyal**

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

Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w la pou w jwenn sèvis sa yo. Anfèt, ou ka chwazi ki kote pou w jwenn sèvis sa yo. Ou kapab *sèvi ak kat ID MetroPlusHealth* ou an pou wè youn nan founisè planin familyal nou yo. Tcheke nan Anyè Founisè plan an oswa rele Sèvis Manm pou resevwa èd pou jwenn yon founisè.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

- 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 la oswa Sèvis Manm nan 800.303.9626 pou yo ba w yon lis kote ou ka ale pou w jwenn sèvis sa yo. Ou ka rele tou Sèvis Asistans nan Telefòn Growing Up Healthy nan Eta New York la nan (800.522.5006) pou jwenn non founisè planin familyal ki toupre ou.

## Depistaj VIH ak STI

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

- Ou ka jwenn yon tès pou VIH oswa STI kenpòt lè ou fè yon vizit nan kabinè oswa klinik.
- Ou ka jwenn yon tès pou VIH oswa STI kenpòt lè w pran sèvis planin familyal. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w (Founisè Swen Prensipal). Annik pran yon randevou avèk nenpòt founisè planin familyal. Si w vle yon tès sida (VIH) oswa maladi moun pran nan fè sèks (STI), PCP w la ka ba fè l pou ou oswa fè aranjman pou w fè l.
- Oswa, si w ta prefere pa konsilte youn nan founisè MetroPlusHealth Enhanced nou yo, ou ka sèvis ak kat Medicaid ou a pou w wè yon founisè planifikasyon familyal andeyò MetroPlusHealth Enhanced. Pou ede w jwenn swa yon founisè Plan an oswa yon founisè Medicaid pou sèvis planin familyal, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626.
- Tout moun dwe pale ak doktè yo konsènan fè yon tès pou VIH. Pou w fè tès VIH gratis oswa tès kote ou pa bay non w, rele 800.541.AIDS (Anglè) oswa 800.233.SIDA (Espanyòl).

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

## Sèvis Prevansyon VIH

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

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

## Swen Je

Sèvis ki kouvri an gen ladan l sèvis ki nesèsè kay yon doktè je, optometris, ak yon espesyalis konsiltasyon nan je epi li gen ladan yon egzamen je ak yon linèt, chak dezan, oswa si sa nesèsè pou

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

sante w. Manm ki gen dyagnostik dyabèt ka refere pwòp tèt yo pou yon egzamen pou dilate je (retin) yon fwa nan yon kenpòt peryòd 12 mwa. Annik chwazi youn nan founisè ki kolabore ak nou yo.

Anjeneral, yo founi chak dezan nouvo linèt, avèk monti ke Medicaid apwouve.

Yo ka preskri w linèt lè koreksyon oswa vizyon an chanje omwen .50 dyoptri. Si w chwazi itilize pwòp monti w olye w chwazi yon monti Medicaid apwouve, nou p ap kouvri depans pou monti w la. Ou ka kòmande nouvo linèt ou yo pi souvan, si, pa egzanp, vizyon w chanje rapid akòz yon maladi katarat, oswa myopi w la vin pi grav. Si ou kraze linèt ou, ou ka fè repare l. Linèt ki pèdi oswa linèt kraze ki paka repare, y ap ranplase yo ak menm preskripsyon an 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.**

### **Sispann Fimen**

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

### **Depistaj Depresyon Kay Manman**

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

### **IJANS**

Y ap toujou kouvri pou ou 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.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**



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

Sèvis swen ijans yo se pwosedi, tretman oswa sèvis ki nesèsè pou evalye oswa stabilize yon Maladi ki Ijan sa gen ladan l pran kontwòl nan domèn sikyatri ak retire eleman toksik nan moun nan akòz dwòg oswa alkòl.

Men kèk egzanp sou ijans:

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

Men kèk egzanp **ki pa ijans**: rim, malgòj, boulvèsman lestomak, ti blese ak mak sou kò, oswa misk ki 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 MetroPlusHealth Enhanced oswa PCP w anvan w pran swen ijans, epi ou pa oblije itilize lopital nou yo oswa doktè nou yo.
- ***Si ou pa fin sèten, rele PCP w lan oswa MetroPlusHealth Enhanced.*** Di moun ou pale avè l la kisa ki rive. PCP w lan oswa reprezantan MetroPlusHealth Enhanced la pral:
  - di w kisa pou w fè lakay ou, oswa
  - di pou w vini nan biwo PCP a,
  - pale w de sèvis ou kapab jwenn nan kominote a, tankou reyinyon 12 etap yo oswa yon abri pwovizwa oswa
  - di w ale nan sal ijans ki pi pre w la.
- **Ou ka kontakte Sèvis Manm MetroPlusHealth Enhanced tou nan 800.303.9626, 24 sou vennkat, 7 jou sou sèt si w nan sitiasyon kriz oswa si w bezwen èd pou yon pwoblèm sante mantal oswa konsomasyon dwòg.**

Sèvis Manm 800.303.9626

TTY: 711

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

- *Si ou andeyò zòn nan* lè ou gen yon ijans:
  - Ale nan sal dijans ki pi pre w lan oswa rele 911.
  - Rele MetroPlusHealth Enhanced kou w kapab (nan espas 48 èdtan si w kapab).
  - Si w egzeyate nan sal ijans lan avèk preskripsyon, ou dwe al pran yo nan yon famasi NYRx ki enskri nan Medicaid.

### **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 800.303.9626.

**Nimewo Telefòn Sèvis Kriz Konpòtmantal Nimewo Telefòn 866.728.1885**

## **SWEN IJAN**

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

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

Ou ka jwenn yon randevou pou yon vizit swen ijan nan menm jou a oswa nan lannmen. Si ou lakay oswa ou nan deplasman, rele PCP w lan kenpòt lè, lajounen kou lannwit. Si w paka rive jwenn PCP w la, rele nou nan 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 l tou), w ap gen pou w peye pou li.

## **NOU VLE KENBE W ANSANTE**

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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

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

Rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 oswa ale sou sit entènèt nou an nan [metroplus.org/enhanced](http://metroplus.org/enhanced) pou w jwenn plis enfòmasyon ak pou jwenn yon lis klas ki gen pou fèt yo.

## 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 YO

**Plan Sante ak Gerizon yo bay yon kantite sèvis ou jwenn anplisde sèvis yo ke ou jwenn ak Medicaid nòmal. N ap bay pifò sèvis ou pral bezwen yo oswa fè aranjman pou w jwenn yo. Men, ou ka jwenn kèk sèvis, san w pa pase pa PCP w lan. Sèvis sa yo gen ladan swen ijans; planin familyal; Tès VIH; sèvis mobil pou kriz yo; ak sèvis presi ou refere tèt ou oumenm, sa gen ladan l sa yo ou ka jwenn nan MetroPlusHealth 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 nesèsè sou plan medikal oswa klinik, epi se PCP w lan (founisè swen prensipal) ki ba w yo oswa refere w pou

Sèvis Manm 800.303.9626

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

TTY: 711

yo. Tanpri rele depatman Sèvis Kliyan nou an nan 800.303.9626 si w gen nenpòt kesyon oswa si w bezwen èd 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 Prevantif**

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

### **Swen Matènite**

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

### **Swen sante adomisil**

- Dwe nesèsè medikalman epi MetroPlusHealth Enhanced ki dwe òganize l
- Yon vizit sante adomisil apre akouchman ki nesèsè sou plan medikal, vizit anplis si yo nesèsè sou plan medikal pou fanm ki gen anpil risk yo
- Lòt vizit swen sante adomisil lè yo nesèsè epi PCP w/espesyalis bay lòd pou yo.

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

- Dwe nesèsè medikalman epi MetroPlusHealth Enhanced ki dwe òganize l
- Swen Pèsonèl/Gad Malad - Èd pou benyen, abiye ak manje, epi ede nan prepare manje ak antretyen kay.
- CDPAS – Èd pou benyen, abiye ak manje, epi ede prepare manje ak antretyen kay, plis èd swanyan ak swen enfimyè adomisil. Se yon asistan yo chwazi ki bay èd sa a epi se ou k ap dirije li Si ou vle plis enfòmasyon, kontakte MetroPlusHealth Enhanced nan 800.303.9626

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

## **Sistèm Repons Ka Dijans Pèsonèl (PERS, Personal Emergency Response System)**

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

### **Swen Sante Lajounen pou Moun Aje**

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

### **Tretman pou Tibèkiloz**

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

### **Swen Ospis**

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

Si w gen kenpòt kesyon sou sèvis sa yo, ou ka rele Sèvis Manm nan 800.303.9626.

### **Swen pou Dan**

MetroPlusHealth Enhanced kwè li enpòtan pou swen sante w anjeneral pou founi w bon swen pou dan. Nou bay swen dan grasa yon kontra nou siyen ak DentaQuest, yon espesyalis ki bay sèvis pou dan ki gen yon kalite wo nivo. Sèvis ki kouvri yo gen ladan l sèvis dantè nòmal ak woutin dantè tankou tchèkòp dantè pou prevansyon, netwayaj, radyografi, blonbaj ak lòt sèvis pou verifye pou nenpòt chanjman oswa pwoblèm 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. MetroPlusHealth siyen kontra ak DentaQuest pou l bay sèvis pou dan yo. DentaQuest gen dantis ki kolabore ak li ki espesyalize nan swen jeneral nan dan, swen dan ak pedyat, operasyon nan bouch ak maladi nan jansiv. Rele DentaQuest nan 844.284.8819 pou w chwazi yon dantis ki bay swen jeneral. Ou ka jwenn sou entènèt yon lis dantis k ap kolabore yo nan [www.metroplus.org/enhanced](http://www.metroplus.org/enhanced) oswa ou ka rele**

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**Sèvis Manm MetroPlusHealth nan 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 konsilte nan moman an pou w mande l si l gen kontra ak DentaQuest.**

- Si w bezwen jwenn yon dantis oswa chanje dantis ou, tanpri rele DentaQuest nan 844.284.8819, oswa rele MetroPlusHealth Enhanced nan 800.303.9626. Reprèzantan Sèvis Manm yo la pou ede w. Anpil nan yo pale lang ou oswa yo gen kontra avèk Sèvis Lang nan Telefòn.
- Montre kat ID Manm ou pou ka jwenn avantaj pou dan yo Ou pa pral resevwa yon kat ID dantè apa. Lè w ale kay dantis ou, ou ta dwe prezante kat ID w nan plan an.
- Ou ka ale tou nan yon klinik ki dirije pa yon sant dantè akademik san referans. Rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 si w bezwen èd pou jwenn kikote ki gen yon klinik sant dantè akademik.

### **Swen Je**

- sèvis kay yon oftalmòlòg, distribitè oftalmik ak optometris.
- kouvèti pou vè kontak, lantiy an polikabonat, zye atifisyèl, ak/oswa ranplasman linèt ki pèdi oswa ki kraze, ki gen ladan reparasyon, lè sa nesèsè sou plan medikal. Zye atifisyèl yo kouvri si se yon founisè plan ki mande yo
- egzamen je, an jeneral chak dezan, sof si yo nesèsè pi souvan sou plan medikal
- linèt, ak nouvo monti Medicaid apwouve chak dezan, oswa pi souvan si yo nesèsè sou plan medikal
- egzamen pou vizyon ki fèb ak èd pou wè dapre preskripsyon doktè w
- referans kay espesyalis pou maladi oswa defòmasyon nan je

### **Swen Lopital**

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

### **Swen Ijans**

- Sèvis swen dijans yo se pwosedi, tretman oswa sèvis ki nesèsè pou evalye oswa estabilize yon ijans.
- Apre ou te resevwa swen dijans, ou ka bezwen lòt swen pou asire ou rete nan yon eta ki estab. Toudepan bezwen ou yo, yo ka trete w nan sal dijans la, nan yon chanm lopital pasyan ki entène, oswa nan yon lòt anviwònman. Se sa yo rele **Sèvis Apre Estabilizasyon**.
- Pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis dijans yo, gade nan paj 15.

### **Swen Espesyalize**

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

Sa gen ladan l sèvis lòt espesyalis, ki gen ladan l:

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

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

### **Swen nan Etablisman Swen Sante Rezidansyèl (Mezon Retrèt)**

- sa gen ladan l swen ki pa dire lontan, reyadaptasyon;
- yon doktè dwe bay preskripsyon an MetroPlusHealth Enhanced dwe bay otorizasyon;
- sèvis mezon retrèt ki kouvri yo gen ladan l sipèvizyon medikal, swen enfimye 24 sou vennkat, 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. Swen nan mezon retrèt pou anpil tan (pèmanan) yo pa yon avantaj ki kouvri nan pwodwi MetroPlus Health HARP. Si w kalifye pou plasman pèmanan alontèm, w ap bezwen anile enskripsyon w nan plan MetroPlusHealth 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 pou Granmoun**

- Sèvis Sikyatri
- Sèvis Sikoloji
- Tretman sante mantal pou moun ki entène ak pasyan ki pa entène.
- Enjeksyon pou kondisyon ki gen rapò avèk sante konpòtmantal
- Sèvis Rehab si w nan yon mezo kominotè oswa tretman famiyal
- Sèvis ankadreman endividyèl e ki fèt an gwoup nan klinik Biwo Sante Mantal yo (OMH)

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

### **Swen sante mantal pou granmoun ki pa entène**

- Tretman Lajounen k ap Kontinye (CDT)
- Entène lopital pandan kèk jou (PH)

### **Swen sante mantal reyadaptasyon pou granmoun ki pa entène**

- Swivi entansif nan kominote (ACT, Assertive Community Treatment)
- Sèvis pèsonalize ki akse sou gerizon (PROS, Personalized Recovery Oriented Services)

### **Sèvis Kriz Sante Mantal pou Granmoun**

- Pwogram Ijans Sikyatri Konplè (CPEP) ki gen ladann kabann obsèvasyon pwolonje
- Sèvis entèvansyon kriz
  - Sèvis Kriz Mobil ak Kriz Telefonik
- Pwogram pou Kriz nan kay
  - Sipò pou Kriz nan kay 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 kominote a san èd.
  - Rezidans Kriz Ki Grav Sa a se yon pwogram tretman pou moun ki gen laj 21 oswa plis ki gen gwo detrès emosyonèl.

### **Sèvis pou pwoblèm ki lye ak konsomasyon dwòg**

- Sèvis kriz
  - Jesyon medikal Sevraj medikal
  - Jesyon pou retire yon moun nan yon swen medikal ki sipèvize (Pasyan ki entène/Pasyan ki pa entène)
- Sèvis tretman adiksyon pasyan ki entènen (lopital oswa kominotè)
- Sèvis nan rezidans pou tretman adiksyon
  - Estabilizasyon nan sant ebèjeman
  - Reyabilitasyon nan sant ebèjeman
  - Reyadaptasyon nan sant lojman
- Sèvis tretman adiksyon pasyan ekstèn
  - Tretman Entansif pasyan ekstèn
  - Sèvis reyadaptasyon pou pasyan ekstèn
  - Jesyon pou sispann yon tretman pou pasyan ki pa entène
  - Tretman ak asistans medikal
- Pwogram Tretman Opyòd (OTP)

### **Tretman Pou Andikap Ki gen Rapò ak Jwèt Aza grasa Pwogram Sètifye Biwo Sèvis ak Sipò pou Depandans lan bay (OASAS)**

MetroPlusHealth kouvri Pou Andikap Ki gen Rapò ak Jwèt Aza grasa Pwogram Sètifye Biwo Sèvis ak Sipò pou Depandans lan bay (OASAS).

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**



Ou ka jwenn Tretman Pou Andikap Ki gen Rapò ak Jwèt Aza:

- konsiltasyon fasafas; oswa
- vityèl.

Si w bezwen Tretman Pou Andikap Ki gen Rapò ak Jwèt Aza, ou ka jwenn yo nan pwogram OASAS pou moun ki pa entènè oubyen si sa nesesè, yon pwogram OASAS pou moun ki entènè oswa rezidansyèl.

Ou pa bezwen yon referans nan men Founisè Swen Prensipal ou (PCP) pou w jwenn sèvis sa yo. Si w bezwen èd pou w jwenn yon founisè, tanpri rele sèvis manm MetroPlusHealth yo nan nimewo ki pi ba a.

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

## **SÈVIS BEHAVIORAL HEALTH CARE AND HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES (BH HCBS) AK COMMUNITY ORIENTED RECOVERY AND EMPOWERMENT (CORE)**

Sèvis sa yo 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 benefisye sèvis sa yo. Si egzamen an montre ou ka benefisye, Kowòdonatè Swen an pral reyalize yon evalyasyon konplè pou ou jwenn kisa bezwen sante annantye ou yo ye, ankontan bezwen fizik, konpòtmantal ak sèvis reyadaptasyon.

BH HCBS yo gen ladan:

- **Sèvis pou retounen jwenn kapasite w** - ede w aprann nouvo konpetans nan fason pou w viv endepandan nan kominote.
- **Sèvis Sipò Edikasyon** - ede ou jwenn fason pou tounen nan lekòl pou resevwa edikasyon ak fòmasyon ki pral ede w jwenn yon travay.
- **Sèvis Anvan w rive nan nivo Pwofesyonèl** - ede ou jwenn konpetans ki nesesè pou prepare w pou travay.
- **Sèvis pou Al nan lòt Travay** - ba ou sipò pou yon ti tan pandan w ap eseye divès kalite djòb. Sa gen ladan fòmasyon pandan w nan travay pou w 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 Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

- **Sèvis Sipò Kontinyèl nan Travay** - ede ou konsève travay ou ak gen siksè ladan.
- **Transpò ki Pa-medikal** - transpò pou ale nan aktivite ki pa medikal ki gen rapò ak yon objektif nan plan swen ou an.

**Remak:** Sèvis poz nan pou swen ki pa dire lontan ak sèvis poz nan kriz entansif anvan sa li te rele BH HCBS vin tounen Avantaj pou Entèkansyon Kriz. Kounye a yo rele Sèvis pou Kriz nan Kay e yo disponib pou Manm Medicaid Managed Care yo.

Kat (4) BH HCBS Adilt ki vin tounen sèvis CORE ap ede w amelyore aksè w ak sèvis yo epi itilize eksperyans espesyalis medikal ak reyadaptasyon yo pou yo sipòte kalifikasyon ak pwosesis entegrasyon an. Ou ka resevwa sèvis CORE si yon Espesyalis Lisansye nan Pratik Gerizon (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) fè rekòmandasyon pou sa.

Kat nouvo sèvis CORE yo se:

- Reyadaptasyon Sikolojik ak Sosyal (PSR)
- Tretman ak Sipò nan Domèn Sikyatri nan Kominote a (CPST)
- Sèvis Pou Bay Kapasite Pou Moun nan Endepandan – Sipò Kamarad
- Fòmasyon ak sipò pou fanmi (FST)

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

Sèvis Sante Konpòtmantal nan Kay ak nan Kominote (BH HCBS) 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 ak nivo BH HCBS**

Responsab swen sante adomisil (HHCM) yo sèvi ak Evalyasyon kalifikasyon Eta Nouyòk la pou gade si manm HARP ak manm HARP pou VIH MST ki kalifye yo ka resevwa BH HCBS pou granmoun ak, si se sa, pou ki nivo sèvis yo kalifye.

Anvan evalyasyon an, HHCM nan dwe verifye enskripsyon HARP oswa VIH MSI nan moman an.

- Nivo 1 Sèvis ofri sèvis ki annapre yo:
  - Edikasyon
  - Travay
- Nivo 2 Sèvis yo gen ladan l tout atik ki nan Nivo 1, plis
  - Adaptasyon/Sipò rezidansyèl

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- **Remak:** Eta Nouyòk nan pwosesis pou l chanje pwosesis evalyasyon BH HCBS yo epi chanje non sèvis BHH CBS pou rele l sèvis CORE (Community Oriented Recovery and Empowerment) services. Objektif la se elimine baryè pou gen aksè elaji rezo referans yo pou fè pwomosyon itilizasyon sèvis ki ogmante. Kat (4) sèvis sa yo detaye apati paj 26.
- 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 l chèche pwogrè kalifikasyon yo oswa rele New York Medicaid Choice nan 855.789.4277; itilizatè TTY: 888.329.1541.

## **DESKRIPSYON BH HCBS ak SÈVIS COMMUNITY ORIENTED AND RECOVERY (CORE) POU GRANMOUN**

Gen yon pakèt sèvis pou moun ak sèvis sante Behavioral Health Home and Community Based Services and Community Oriented and Recovery (CORE) pa bay ki disponib ki ka ede w atenn objektif ou nan lavi epi pi aktif nan kominote w. Si w kalifye, ou ka resevwa sèvis ki annapre yo:

### **Sèvis BH HCBS yo gen ladan:**

- **Sèvis pou Reprann** – Pou Manm ki bezwen bagay debaz pou viv yo, konpetans pou yo fonksyone ak sosyal. Sèvis:
  - Ede manm yo atenn konpetans ki gen ladan l kominikasyon efikas ak bati relasyon nan kominote a, ak itilizasyon resous kominote a.
  - Ka itil apre yon pakèt tan ap viv nan lari, etènè lopital oswa nan prizòn.
- **Sèvis Sipò Edikasyon** - Ede w jwenn fason pou w tounen nan lekòl pou resevwa edikasyon ak fòmasyon ki pral ede w jwenn yon travay. 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 Anvan w rive nan nivo Pwofesyonèl** - ede ou jwenn konpetans ki nesèsè pou prepare w pou travay. Sèvis yo gen ladan:
  - 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.
- **Sèvis pou Al nan lòt Travay** - ba ou sipò pou yon ti tan pandan w ap eseye divès kalite

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

djòb. Sa gen ladan fòmasyon pandan w nan travay pou w ranfòse konpetans travay ou pou ede w kenbe yon travay ki nan nivo salè minimòm oswa pi wo.

- 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 lè mun nan ap chanje travay founisè HCBS yo bay nan yon antant fòmèl ak biznis ki anplwaye moun nan kominote jeneral la.
- **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.
- **Transpò ki Pa medikal** - transpò pou ale nan aktivite ki pa medikal ki gen rapò ak yon objektif nan plan swen w.

Kat (4) BH HCBS Adilt ki vin tounen sèvis CORE ap ede w amelyore aksè w ak sèvis yo epi itilize eksperyans espesyalis medikal ak reyadaptasyon yo pou yo sipòte kalifikasyon ak pwosesis entegrasyon an. Ou ka resevwa sèvis CORE si yon Espesyalis Lisansye nan Pratik Gerizon (Licensed Practitioner of the Healing Arts, LPHA) fè rekòmandasyon pou sa. Nouvo sèvis CORE yo gen ladan yo:

#### **Reyadaptasyon Sikolojik ak Sosyal (PSR)**

Sèvis sa a ede ak konpetans nan lavi a, tankou:

- kreye lyen ak moun nan sosyete a,
- jwenn oswa kenbe yon travay,
- kòmanse oswa retounen lekòl, ak
- sèvi ak resous nan kominote a.

#### **Tretman ak Sipò nan Domèn Sikyatri nan Kominote a (CPST)**

Sèvis sa ede w jere sentom atravè konsèy ak tretman klinik.

#### **Sèvis Pou Bay Kapasite Pou Moun nan Endepandan – Sipò Kamarad**

Sèvis sa konekte w avèk espesyalis eksperimante ki pase maladi sa yo e ki retabli W ap Jwenn sipò ak asistans e aprann kòman pou:

- ou endepandan e viv avèk pwoblèm sante,
- ede w pran desizyon sou pwòp retablisman w, epi
- jwenn resous ak sipò natirèl.

#### **Fòmasyon ak sipò pou fanmi (FST)**

Sèvis sa a bay fanmi w ak zanmi w enfòmasyon ak konpetans pou ede w ak sipòte w.

**Remak:** Sèvis poz nan pou swen ki pa dire lontan ak sèvis poz nan kriz entansif anvan sa li te rele

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

BH HCBS vin tounen Avantaj pou Entèkansyon Kriz. Kounye a yo rele **Sèvis pou Kriz nan Kay** e yo disponib pou Manm Medicaid Managed Care yo. Sèvis sa yo ka gen ladan:

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

Lòt sèvis pou Kriz nan Kay yo ka gen ladan:

- Evalyasyon sikyatri;
- Evalyasyon konplè ki gen ladan l depistaj pwoblèm sante fizik;
- Evalyasyon risk;
- Jesyon medikaman;
- Sipò sikolojik endividyèl 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 yo gen ladan:

#### **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 kominote 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.

### **Sèvis Kriz Mobil ak Kriz Telefonik**

**Pwogram Ijans Sikyatri Konplè (CPEP)** ki gen ladann kabann obsèvasyon pwolonje

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

### **Sèvis Rediksyon Risk**

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

Si ou bezwen èd pou pwoblèm itilizasyon sibstans, Sèvis Rediksyon Nwizans ka ofri yon apwòch pasyan oryante ki konplè pou sante w ak byennèt ou. MetroPlusHealth 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 Endividyèl ki bay sipò ki ede ou reyalize objektif ou yo.
- Konsèy an gwoup konsèy nan yon espas sekirize pou pale ak lòt moun sou pwoblèm ki afekte sante ak byennèt ou.
- Konsèy pou ede ou ak pran medikaman yo preskri ou ak kontinye tretman.
- Sipò gwoup yo pou ede w pi byen konprann itilizasyon dwòg epi idantifye teknik pou fè fas ak li ak konpetans k ap mache pou ou.

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

### **Sèvis Pou Moun ki Pa Ka Fè Pitit**

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 l:

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

### **Elijibilite**

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

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

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

### **Sèvis Pwogram Nasyonal Prevansyon Dyabèt (NDPP)**

Si w gen risk pou devlope dyabèt tip 2, Plan Sante MetroPlusHealth 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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

konsantre sou alontèm efè pozitif, nan manje an sante ak fè egzèsis. Objektif chanjman fason moun viv sa yo gen ladan l pèt pwa ki pa anpil ak ogmantasyon aktivite fizik. Sesyon NDPP yo anseye lè l sèvi avèk yon antrenè fòmasyon.

### **Elijibilite**

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

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

Pou aprann plis konsènan sèvis sa yo, rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 (TTY: 711).

### **Lòt Sèvis ki Kouvri**

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

### **Avantaj Ou Kapab Jwenn Nan w lan OSWA Avèk Kat Medicaid Ou**

Pou kèk sèvis, ou ka chwazi ki kote pou jwenn swen ou yo. Ou ka sèvi avèk kat manm MetroPlusHealth Enhanced ou an pou jwenn sèvis sa yo. Ou ka ale tou kay founisè k ap aksepte pran kat Avantaj Medicaid ou an. Ou pa bezwen yon referans nan men PCP w la pou w jwenn sèvis sa yo. Rele Sèvis Manm nan 800.303.9626 si w gen kesyon.

### **Planin Familyal**

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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

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

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

### **Depistaj VIH ak STI**

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

Tout moun dwe pale ak doktè yo konsènan fè yon tès pou VIH. Pou jwenn aksè nan tès VIH gratis oswa pou tès VIH gratis oswa pou fè tès nan kote non ou pa endike, rele 800.541.AIDS (Anglè) oswa 800.233.SIDA (Españòl).

### **Dyagnostik ak Tretman TB**

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

### **Itilizasyon benefis KAT MEDICAID ou a sèlman**

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

### **Famasi**

Ou ka jwenn preskripsyon, medikaman yo vann san preskripsyon, manje likid, ak kèk zouti medikal nan nenpòt famasi ki pran Medicaid. Yon kopeman famasi ka obligatwa pou kèk moun, pou kèk medikaman ak atik famasi.

Kèk medikaman mande pou doktè w jwenn yon otorizasyon alavans Medicaid bay nou anvan l ekri preskripsyon an. Jwenn otorizasyon alavans se yon pwosesis ki senp pou doktè w e l pa anpeche w jwenn medikaman w bezwen.

### **Transpòtasyon**

Medicaid kouvri transpò ijant ak sa ki pa ijant yo kouvri.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**



Pou jwenn transpò ki pa ijan, ou menm oswa founisè w dwe kontakte Medical Answering Services (MAS) nan 844.666.6270. Si sa posib, ou menm oswa founisè w dwe rele LogistiCare omwen 3 jou anvan randevou medikal ou an epi bay nimewo idantifikasyon Medicaid ou (pa egzanp AB12345C), dat ak lè randevou a, adrès kote ou prale, ak doktè w ap wè a. Pou w jwenn plis enfòmasyon sou fason pou w gen aksè ak sèvis transpò, rele nan 844.666.6270 oswa ale sou sit entènèt yo a ki se [medanswering.com](http://medanswering.com).

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

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

### **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)
- Sèvis renonsyasyon modèl medikal (Swen adomisil)

### **Sèvis KI PA kouvri**

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

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

Ou ka oblije peye pou kenpòt sèvis 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 MetroPlusHealth Enhanced bay yo.

### **Si W Resevwa yon Bòdwo**

Si w resevwa yon fakti pou yon tretman oswa sèvis, epi ou pa panse ou ta dwe peye pou li, pa inyore bòdwo a. Rele MetroPlusHealth Enhanced nan 800.303.9626 touswit. MetroPlusHealth

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

Enhanced ka ede w konprann poukisa ou te ka resevwa yon fakti. Si w pa responsab pou peman, MetroPlusHealth Enhanced pral kontakte founisè a epi ede regle pwoblèm nan pou ou.

Ou gen yon dwa pou mande odyans san patipri si ou panse y ap mande w peye pou yon bagay Medicaid oswa MetroPlusHealth 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 800.303.9626.**

## **Sèvis Otorizasyon**

### **Otorizasyon Alavans**

Gen kèk tretman ak sèvis ou bezwen jwenn apwobasyon pou yo anvan ou resevwa yo oswa pou w anmezi kontinye resevwa yo. Se sa yo rele **otorizasyon alavans lan**. 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

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

- Yo refere w kay yon founisè ki pa nan rezo MetroPlusHealth, sof si ou dwe resevwa swen nan yon sal dijans
- Yo ba w yon referans pèmanan kay yon espesyalis
- Yo admèt ou nan yon lopital, sof si se yon ijans oswa pou akouche yon tibebe
- W ap fè operasyon kòm pasyan ekstèn nan kenpòt lopital eksepte yon lopital HHC
- W ap fè operasyon kosmetik nan nenpòt etablisman
- Resevwa tretman pou pwoblèm bann kay gason.
- Resevwa Swen kiwoprakti
- Resevwa Tès Prenatal oswa Jenetik
- Patisipasyon nan pwosè klinik
- Resevwa terapi enfizyon nan kay la
- Resevwa yon transplantasyon
- Resevwa yon transpòtasyon ki devlope nan lè a
- Resevwa yon transpòtasyon ki pa devlope
- Resevwa anestezi pou operasyon nan bouch
- Yo bezwen lantiy kontak
- Mande sèvis transjande yo
- Mande Sèvis Aderans Tretman
- Yo 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 Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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 swen loispis
- 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 l òtèz 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

**Remak:** Otorizasyon alavans pa obligatwa pou sèvis SUD pou moun ki entène sa gen ladan l pwosesis pou retire eleman toksik nan kò a, reyadaptasyon, oswa tretman nan rezidans OASAS otorize.

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 lan nan 800.303.9626 oswa ou ka voye demann ou an pa faks nan 212.908.8521. Yon reprezantan Sèvis Manm nan ap reponn nenpòt kesyon w genyen sou pwosesis la epi l ap transfere apèl ou a bay Depatman Analiz pou Itilizasyon an (UR), si sa nesèsè. Evalyasyon itilizasyon se sa nou fè pou deside si tretman an nesèsè 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. Ekip UR nou an disponib soti 8:30 AM pou rive 5:00 PM. Soti Lendi pou rive Vandredi. Nou gen yon nimewo Sèvis Asistans nan Telefòn pou Swen Sante 24 sou 24 (800.442.2560) pou w itilize si w bezwen asistans pou yon pwoblèm medikal. Ekip UR la apreponn mesaj ou a nan pwochen jou ouvrab la.

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

MetroPlusHealth Plan Sante  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Pou: Otorizasyon Alavans

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**.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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

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

Nou ka decide 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 decide sèvis ou mande a pa nesèsè sou plan medikal, se yon evalyatè kanmarad klinik ki gendwa yon doktè oswa ki gendwa yon pwofesyonèl swen sante ki founi anjeneral swen ou mande a ki pral pran desizyon an. Ou ka mande estanda medikal presi yo, yo rele **kritè revizyon klinik**, yo itilize pou pran desizyon pou aksyon ki gen rapò ak nesèsite medikal.

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

Nou pral akselere ak revizyon ou an si:

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

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

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

### **Delè pou demann otorizasyon alavans:**

- **Revizyon nòmral:** 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 14yèm jou a, nou pral di w si nou bezwen plis enfòmasyon.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon, epi nou pral fè w siy nan espas 72 èdtan. Nou pral di w nan 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.

### **Delè pou demann revizyon anmenmtan:**

- **Revizyon nòmral:** 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 14yèm 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 tribinal, nou pral pran yon desizyon nan 72 èdtan aprè demann ou an.
- Si ou ap mande pou yon medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn nou pral pran yon desizyon nan lespas 24 èdtan de demann ou an.
- Yon pwotokòl terapi pa etap vle di nou mande pou ou eseye yon lòt medikaman, anvan nou apwouve medikaman la ou mande a. Si wap mande pou apwobasyon pou ranplase yon pwotokòl terapi pa etap, nou pral pran yon desizyon ak 24 èdtan pou medikaman sou preskripsyon pou pasyan ekstèn yo. Pou lòt medikaman, nou pral pran yon desizyon nan lespas 14 jou aprè demann ou an.

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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- Ekri epi di w ki enfòmasyon ki nesesè. Si demann ou an nan yon revizyon rapid, nou pral rele w tousuit 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 la, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande tou pou nou pran plis tan pou pran yon desizyon. Gendwa se paske ou gen plis enfòmasyon pou w ba asirans lan pou w ede nou pran yon desizyon anrapò ak dosye w la. Ou ka fè sa tou lè w rele nan 800.303.9626 oswa ekri:

MetroPlusHealth Plan Sante  
 50 Water Street  
 New York, NY 10004  
 Pou: Otorizasyon Alavans

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. Ou menm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent sou tan revizyon an tou nan Depatman Sante Eta New York lè nou rele 800.206.8125.

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

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

### **Lèt 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 lèt tretman ak sèvis ou resevwa deja. Se sa yo rele **revizyon annaryè**. Nou pral fè w konnen si nou pran lèt desizyon sa yo.

### **Delè pou lèt 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 pèsònèl, CDPAS, swen sante lajounen pou granmoun, ak swen nan mezon retrèt.
- Si n ap verifiye ansyen swen ki te bay, n ap pran yon desizyon konsènan peman pou swen an nan lespas 30 jou apre nou resevwa enfòmasyon nou bezwen pou revizyon annaryè a. Si nou refize peman pou yon sèvis, n ap voye yon avi pou ou ak pou founisè w lan nan jou

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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 pwosesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

**Telefòn:** 844.614.8800 (**TTY Sèvis Relè:** 711)  
Sit entènèt: [www.icannys.org](http://www.icannys.org) | Imel: [ican@cssny.org](mailto: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 nan 800.303.9626 si w gen enkyetid presi. 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 petèt gen yon **salè**. 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. 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 800.30.3.9626 pou konnen kijan ou ka ede.

## **Enfòmasyon ki soti nan Sèvis Manm**

Men enfòmasyon ou ka jwenn lè w rele Sèvis Manm lan nan 800.303.9626 oswa ale sou sit entènèt nou an ki se [www.MetroPlusHealth.org](http://www.MetroPlusHealth.org).

- Yon lis non, adrès, ak tit Konsèy Administrasyon, Dirijan, Antite Kontwòl, Pwopriyetè ak Patnè yo nan MetroPlusHealth Enhanced.
- Yon kopi pi resan sou eta finansye/bilan, rezime revni ak depans yo.
- Yon kopi pi resan kontra endividyèl peman dirèk manm lan.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- Enfòmasyon ki soti nan Depatman Sèvis Finansye konsènan plent kliyan kont MetroPlusHealth 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 MetroPlusHealth Enhanced.
- Si w mande nou sa alekri, nou pral di w kalifikasyon ki nesèsè ak kijan founisè swen sante yo ka aplike pou patisipe nan MetroPlusHealth 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 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 *gendwa* anmezi enskri nan yon lòt pwogram.



# ANILASYON ENSKRIPSYON AK TRANSFÈ

## 1. Si OU Vle Soti nan Plan MetroPlusHealth Enhanced

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

Men kèk egzanp 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 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. W ap jwenn yon avi ki di w chanjman an ap antre an vigè nan yon sèten dat. MetroPlusHealth Enhanced ap bay swen ou bezwen yo jis 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 oblije kite MetroPlusHealth Enhanced si ou:

Sèvis Manm 800.303.9626

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

TTY: 711

- demenaje kite Konte a oswa yon zòn sèvis la,
  - chanje pou ale nan yon lòt plan swen kontwole,
  - antre nan yon HMO oswa lòt plan asirans nan travay,
  - ale nan prizon, oswa
  - pèdi kalifikasyon nan lòt fason.
- **Si ou oblije kite MetroPlusHealth Enhanced oswa ou vin pa kalifye pou Medicaid, tout sèvis ou ka sispann sanzatan, ankontan nenpòt swen ou resevwa nan kay.** Rele New York Medicaid Choice nan 800.505.5678 touswit si sa rive.

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

- Ou ka pèdi manm ou nan MetroPlusHealth 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 suiv règleman MetroPlusHealth Enhanced yo,
  - 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 regle pwoblèm yo

Ou ka pèdi manm ou tou nan MetroPlusHealth 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 800.542.AIDS (2437) pou w 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 lan**. Lè w ap mande apwobasyon pou yon tretman oswa sèvis, yo rele sa yon **demann otorizasyon sèvis**. Pwosesis sa a dekri nan kòmansman nan manyèl sa a. Nenpòt desizyon pou refize yon demann otorizasyon sèvis oswa pou apwouve li pou yon kantite ki mwens pase sa ou mande a rele yon **Desizyon Favorab Inisyal**.

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

### Founisè ou ka mande yon nouvo egzamen:

Si nou te pran yon desizyon asavwa demann otorizasyon sèvis ou an pa te nesèsè sou plan medikal oswa li fè pati yon eksperyans oswa investigasyon; 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 demann 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 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 espas dis jou soti nan lè yo te di swen ou ap chanje a; oswa**
- **Anvan dat kote chanjman nan sèvis yo pwograme pou fèt la, kèlkeswa sa ki pita.**

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

Sèvis Manm 800.303.9626

Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885

TTY: 711

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 moun ki enskri a
- 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 800.303.9626.

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

Telefòn..... 800.303.9626  
Faks..... 212.908.8824  
Lapòs..... Kowòdonatè Apèl  
50 Water Street  
New York, NY 10004

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

Si ou mande sèvis oswa founisè deyò rezo a:

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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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 k ap sèvi pou pran desizyon an pèsòn oswapa ekri. Rele MetroPlusHealth Enhanced nan 800.303.9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou.
- Se pwofesyonèl swen sante kalifye ki pa te pran premye desizyon an ki pral pran desizyon sou Apèl Plan pou zafè klinik, epi youn nan yo omwen pral yon evalyatè ki nan menm domèn klinik lan.
- Se moun ki travay nan yon nivo ki pi wo pase moun ki te travay sou premye desizyon w lan ki pral okipe de desizyon ki pa-klinik yo.
- Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezònman klinik nou, si sa aplike. Avi plan apèl pou refize demann ou an oswa pou apwouve l pou yon montan ki mwens pase sa yo mande a rele **Desizyon Defavorab Final**.
- **Si w panse ke Desizyon Defavorab Final nou an pa bon:**
  - ou ka mande yon Odyans ki jis. Al gade nan seksyon Odyans san Patipri nan manyèl sa a.
  - pou kèk desizyon, ou ka kapab mande yon Apèl Ekstèn. Gade seksyon Apèl Ekstèn nan manyèl sa a.
  - ou ka pote yon plent nan Depatman Sante Eta New York nan 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.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- 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 nesèsè. Si demann ou an nan yon revizyon rapid, nou pral rele w tousuit epi voye yon avi alekri pita.
- Di w poukisa reta a nan avantaj ou;
- Pran yon desizyon pa pita pase 14 jou soti nan jou nou te mande plis enfòmasyon yo.

Oumenm, reprezantan ou an ka mande tou pou nou pran plis tan pou pran yon desizyon. Gendwa se paske ou gen plis enfòmasyon pou w ba asirans lan pou w ede nou pran yon desizyon anrapò ak dosye w la. Ou ka fè sa lè w rele nan 800.303.9626 oswa pa 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. Ou menm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent sou tan revizyon an tou nan Depatman Sante Eta New York lè nou rele 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 w lan a tan, e nou te di sèvis ou ap mande a se:

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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

## Apèl Ekstèn

Ou gen lòt dwa pou apèl si nou te di ke sèvis ou ap mande a se:

- 1) pa medikalman nesèsè;
- 2) eksperimental oswa envestigasyonèl;
- 3) pa diferan de swen ou ka jwenn nan rezo plan an; oswa
- 4) disponib nan men yon founisè k ap patisipe ki gen fòmasyon kòrèk ak eksperyans pou satisfè bezwen ou yo.

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

Ou gen **4 mwa** aprè ou fin resevwa Desizyon Favorab Final plan an pou mande yon Apèl Ekstèn. Si oumenm ak plan an te dakò pou sote metòd apèl plan an, lès 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 an nan 800.303.9626 si w bezwen èd pou w depoze kontestasyon. Oumenm ak doktè w yo pral oblije bay enfòmasyon sou pwoblèm medikal ou a. Aplikasyon pou Apèl Ekstèn lan di ki enfòmasyon ki pral nesèsè.

Men kèk fason ou ka jwenn yon aplikasyon:

- Rele Depatman Sèvis Finansye a nan, 800.400.8882
- Ale sou sit wèb Depatman Sèvis Finansye a sou [dfs.ny.gov](https://dfs.ny.gov)
- Kontakte plan sante a nan 800.303.9626

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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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 Akselere**. Evalyatè Apèl Ekstèn lan pral deside sou yon apèl akselere 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 l pran yon desizyon sou Apèl Plan rapid ou an nan 24 èdtan. Yo pral deside sou Apèl Ekstèn rapid la nan 72 èdtan.

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

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

## **Odyans San patipri**

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

- Ou pa kontan ak yon desizyon Depatman Sèvis Sosyal lokal ou a oswa Depatman Sante Eta a te fè sou tan w te fè oswa paske w kite MetroPlusHealth 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 Restriksyon an, oswa nan dat efektif restriksyon an, kèlkeswa sa ki vini an dènye a, ou ka kontinye jwenn sèvis ou jiskaske desizyon Odyans san Patipri a. Sepandan, si ou pèdi Odyans san Patipri a, ou ka oblije peye pri pou sèvis ou resevwa pandan w ap tann desizyon an.
- Ou pa kontan ak yon desizyon doktè w pap bay lòd pou sèvis ou te vle. Ou santi desizyon doktè a koupe oswa limite avantaj Medicaid ou yo. Ou dwe depoze yon plent nan MetroPlusHealth Enhanced. Si MetroPlusHealth Enhanced dakò avèk doktè w la, ou ka

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**



mande yon Apèl Plan. Si ou resevwa yon Desizyon Defavorab Final, ou pral gen 120 jou ki soti nan dat Desizyon Defavorab Final la pou mande yon Odyans san Patipri Leta.

- Ou pa kontan ak yon desizyon nou te pran konsènan swen w. Ou santi desizyon an limite avantaj Medicaid ou yo. Ou pa kontan nou te deside pou!
  - redwi, sispann oswa sispann swen ou t ap resevwa; oswa
  - refize swen ou te vle;
  - refize peye pou swen ou te resevwa yo; oswa
  - pa t 'kite ou diskite yon kantite lajan ko-peye, lòt kantite lajan ou dwe oswa pèman ou te fè pou swen sante ou.

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

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

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

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

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

1. Pa telefòn - rele nimewo gratis nan 800.342.3334
2. Pa faks - 518.473.6735
3. Pa entènèt – [otda.state.ny.us/oah/forms.asp](https://otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
4. Pa lapòs – Biwo Asistans Tanporè ak Enfimite nan Eta New York  
Biwo Odyans Administratif  
Inite Jesyon Swen Oditif  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

Lè ou mande yon odyans san patipri osijè yon desizyon MetroPlusHealth Enhanced te pran, nou dwe voye ba ou yon kopi **pake prèy 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

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

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 a anvan semèn ki anvan odyans ou a, ou ka rele nan 800.303.9626 pou mande l.

Sonje byen, ou ka rele nan pou pote plent nenpòt lè nan Depatman Sante Eta New York lè w rele 800.206.8125.

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 pwosesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

**Telefòn:** 844.614.8800 (**TTY Sèvis Relè:** 711)  
Sit entènèt: [www.icannys.org](http://www.icannys.org) | Imel: [ican@cssny.org](mailto: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 yon kontestasyon anrapò ak swen w yo oswa sèvis ou yo, ou ka depoze yon plent nan asirans lan. 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 lan nan 800.303.9626 si ou bezwen èd pou pote yon plent, oswa swiv etap pwosesis plent lan. Nou ka ede si ou gen nenpòt bezwen espesyal tankou yon pwoblèm pou tande oswa vizyon, oswa si ou bezwen sèvis tradiksyon.

Nou pa pral fè bagay yo difisil pou ou, ni pran sanksyon kont ou poutèt ou pote yon plent. Ou gen yon dwa pou w kontakte Depatman Sante Eta Nouyòk la konsènan plent ou an nan 800.206.8125, oswa ekri nan: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPKO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237.

Ou ka kontakte pito Biwo Sante Mantal Eta New York nan nimewo telefòn pou plent nan 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 la nan 800.342.3736 si plent ou an konsène yon pwoblèm fakti.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

## **Fason pou Pote yon Plent bòkote Plan Nou an**

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

Pou fè li pa telefòn, rele Sèvis Kliyan nan 800.303.9626, Lendi jiska Samdi soti 8 am rive 8pm. Si w rele lè nou fèmen, 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:

MetroPlusHealth Plan Sante  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Pou: Jesyonè Plent

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

MetroPlusHealth Plan Sante  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Pou: Jesyonè Plent

## **Sa k ap Rive Apresa?**

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

- moun k ap travay sou plent ou a
- fason pou w kontakte moun sa a
- si nou bezwen plis enfòmasyon

Ou ka bay enfòmasyon y ap sèvi pou egzamine plent ou an, an pèsòn oswa alekri. Rele MetroPlusHealth Enhanced nan 800.303.9626 si ou pa fin sèten sou ki enfòmasyon pou w ban nou. Youn oswa plizyè moun kalifye ap analize plent ou a. 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. N ap ekri w, epi n ap di w rezon ki fè se desizyon sa a nou pran.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

- Si yon delè ta ka reprezante yon danje pou sante w, n ap fè w konnen desizyon nou an nan 48 jou apati jou nou fin gen tout enfòmasyon nou bezwen pou nou pran yon desizyon sou plent ou a, men n ap kontakte w nan 7 jou apati jou nou resevwa plent ou a. N ap rele w pou nou di w desizyon nou pran an oswa eseye kontakte w pou n fè w konnen. W ap resevwa yon lèt apre apèl nou an nan 3 jou ouvrab.
- N ap di w kijan pou w fè apèl kont desizyon nou an si ou pa satisfè epi n ap mete tout fòm ou ka bezwen yo.
- Si nou pa anmezi pran yon desizyon sou plent ou an paske nou pa gen ase enfòmasyon, n ap voye yon lèt ba ou pou fè ou konnen sa.

### **Apèl pou Plent:**

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

### **Fason pou fè yon apèl pou plent:**

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

MetroPlusHealth Plan Sante  
50 Water Street  
New York, NY 10004  
Pou: Jesyonè Plent

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

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

- moun k ap travay sou apèl pou plent ou a
- fason pou w kontakte moun sa a
- si nou bezwen plis enfòmasyon

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

Aprè nou fin jwenn tout enfòmasyon nou bezwen yo, ou pral konnen desizyon nou an nan 30 jou ouvrab. Si yon reta ta va mete sante w andanje ou pral jwenn desizyon nou an nan 2 jou ouvrab

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

soti nan lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen pou deside sou apèl la. Y ap ba ou rezon ki fè nou pran desizyon an ak rezonman klinik nou, si sa aplike. Si ou pa satisfè toujou, oumenm oswa yon moun ka depoze yon plent onon w kenpòt lè bòkote Depatman Sante Eta New York nan 800.206.8125.

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 pwosesis apèl la. Kontakte ICAN pou aprann plis sou sèvis yo:

**Telefòn:** 844.614.8800 (**TTY Sèvis Relè:** 711)  
Sit entènèt: [www.icannys.org](http://www.icannys.org) | Imel: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

## **DWA AK RESPONSABLITE MANM YO**

### **Dwa w**

Antanke yon manm nan MetroPlusHealth Enhanced, ou gen yon dwa:

- Pou yo pran swen w ak respè, san gade sou eta sante, sèks, ras, koulè, relijyon, orijin nasyonal, laj, eta sivil oswa preferans seksyèl.
- Pou yo di w kibò, kilè ak kòman pou w fè pou jwenn sèvis ou bezwen nan men MetroPlusHealth Enhanced.
- Pou PCP w lan di w nan lang ou konprann, ki pwoblèm ki genyen, kisa yo ka fè pou ou, epi kisa rezilta a gen anpil chans pou l ye.
- Pou jwenn yon dezyèm opinyon osijè swen ou yo.
- Pou bay OKE w pou kenpòt tretman oswa plan swen apre plan te byen eksplike w yo nèt.
- Pou refize swen epi pou yo di w kisa ou riske si ou fè sa.
- Pou refize enskripsyon nan yon Kay Sante (Health Home) epi pou yo di kijan pou w resevwa bezwen swen sante fizik ak konpòtmantal ou yo san ou pa gen yon Kowòdonatè Swen Sante Adomisil ki asiyen pou ou.
- Pou jwenn yon kopi dosye medikal ou, epi pale sou li ak PCP ou an, ak pou mande, si sa nesèsè, pou yo modifye oswa korije dosye medikal ou.
- Asire w dosye medikal ou prive e li pap pataje ak pyès moun apa sa, lalwa, ak kontra a egzije yo, oswa moun ou apwouve pou sa.
- Pou sèvi ak sistèm plent MetroPlusHealth 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 san patipri.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**TTY: 711**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

- Pou sèvi ak sistèm Odyans san Patipri Eta a.
- Pou nonmen yon moun (fanmi, zanmi, avoka, elatriye) pou pale pou ou si ou pa anmezi pale pou tèt ou osijè swen ak tretman ou.
- Resevwa swen sante avèk respè ak konsiderasyon nan yon kote ki pwòp epi san danje, san yo pa immobilize w si sa pa nesesè.

## **Responsablite w**

Antanke yon manm nan MetroPlusHealth Enhanced, ou dakò pou w:

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

## **Desizyon Alavans**

Ka rive yon tan kote ou paka deside sou pwòp swen sante pa ou. Si w planifye davans, ou ka fè aranjman kounye a pou yo respekte volonte ou yo. Premyèman, fè fanmi, zanmi ak doktè w konnen ki kalite tretman ke ou vle oswa ke ou pa vle. Dezyèmman, ou ka chwazi yon adilt ou fè konfyans pou pran desizyon yo pou ou. Asire ou pale ak PCP w, fanmi w oswa lòt moun pwòch ou, konsa yo pral konnen kisa ou vle. Twazyèmman, li pi bon si ou mete panse w yo alekri. Dokiman yo ki site anba la a ka ede w. Ou pa oblije sèvi ak yon avoka, men ou 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 anmezi fè li. Si ou fè sa, ou ta dwe pale ak moun lan dekwa pou li konnen kisa ou vle.

**Sèvis Manm 800.303.9626**

**Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

## **CPR ak DNR**

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

## **Kat Donè Ògàn**

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

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

**Sèvis Manm 800.303.9626  
Kriz Sante Konpòtmantal 866.728.1885**

**TTY: 711**

## Nimewo telefòn enpòtan

PCP W la.....	
Sèvis Manm MetroPlusHealth Enhanced.....	800.303.9626
Lòt Depatman (pa egzanp, Liy Asistans enfimyè, Revizyon Itilizasyon, elatriye):	
Sal Dijans ki pi pre w lan.....	
Depatman Sante Eta New York (Plent).....	800.206.8125
Plent OMH.....	800.597.8481
Liy Plent OASAS.....	518.473.3460
Ombudsman.....	888.614.5400
Sèvis Sosyal nan Konte a.....	718.557.1399
Enfòmasyon sou Medicaid Managed Care	800.597.8481
New York State of Health.....	855.355.5777
New York Medicaid Choice.....	800.505.5678
Liy Asistans Telefonik nan NYS pou VIH/SIDA:	800.541.AIDS (2437)
Panyòl.....	800.233.SIDA (7432)
TDD.....	800.369.AIDS (2437)
Liy Asistans VIH/SIDA nan NY (Anglè ak Panyòl).....	311 oswa 212.NEWYORK (639.9675)
Pwogram Swen Sante pou Moun ki gen VIH epi ki pa Gen Asirans	800.542.AIDS (2437)
TDD.....	Relè, answit 518.459.0121
Child Health Plus.....	800.541.2831
- Asirans sante gratis oswa ba pri pou timoun	
Pwogram Asistans pou Patnè (PartNer Assistance Program).....	800.541.AIDS (2437)
-Nan Vil Nouyòk (CNAP).....	212.693.1419
Administrasyon Sekirite Sosyal.....	800.772.1213
Liy Asistans nan Telefòn nan NYS pou Vyolans Konjigal:.....	800.942.6906
Panyòl.....	800.942.6906, Peze 2
Moun ki gen pwoblèm pou tande.....	800.942.6906, 711
Liy Enfòmasyon Lwa Anfavè Ameriken Andikape (ADA, Americans with Disabilities Act):	
800.514.0301	
TDD.....	800.514.0383
Famasi lokal.....	
Lòt Founisè Swen Sante:	
CHAMP.....	888.614.5400 (Bwatmel)
(Ombuds@oasas.ny.gov)	
Rezo Endepandan pou Defans Konsomatè (ICAN).....	844.614.8800
(TTY Sèvis Relè: 711)	
Web: <a href="http://icannys.org">icannys.org</a>	
Imèl: <a href="mailto:ican@cssny.org">ican@cssny.org</a>	



## Sit Wèb ki Enpòtan yo

**MetroPlusHealth Enhanced**

[MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp](http://MetroPlusHealth.org/Plans/nyc-care-other/harp)

**NYS Depatman Sante**

[health.ny.gov](http://health.ny.gov)

**NYS OMH**

[omh.ny.gov](http://omh.ny.gov)

**NYS OASAS**

[oasas.ny.gov](http://oasas.ny.gov)

**Enfòmasyon nan NYS DOH sou VIH/SIDA**

[Enstiti pou SIDA \(ny.gov\)](http://Enstiti pou SIDA (ny.gov))

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

[health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm](http://health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm)

**Anyè Resous pou Tès VIH**

[health.ny.gov/diseases/aids/general/resources](http://health.ny.gov/diseases/aids/general/resources)

**NYC DOHMH**

[1.nyc.gov](http://1.nyc.gov)

**Enfòmasyon sou VIH/SIDA nan NYC DOHMH**

[nyhiv.com/office\\_of\\_aids\\_policy\\_dohmh\\_hiv\\_aids\\_bureau.html](http://nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html)



## AVI KONT DISKRIMINASYON

**MetroPlus Health Plan** respekte lwa federal dwa sivil yo. **MetroPlus Health Plan** pa meprize oswa trete moun yon lòt jan sou baz ras, koulè, peyi moun nan soti, laj, andikap oswa sèks.

### Asirans MetroPlus Health ofri sa ki annapre yo:

- Èd gratis ak sèvis pou moun ki gen andikap pou ede w kominike avèk nou, tankou:
  - Entèprèt lang siy kalifye
  - Ekri enfòmasyon nan lòt fòm (enprime ak gwo lèt, odyo, fòm elektwonik, lòt fòm)
- Sèvis lang gratis pou moun lang matènèl yo pa Anglè, tankou:
  - Entèprèt Kalifye
  - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang yo

Si w bezwen sèvis sa yo, rele **MetroPlus Health Plan** nan 1-800-303-9626. Pou sèvis TTY/TDD, rele 711.

Si w panse **MetroPlus Health Plan** pa ba w sèvis sa yo oswa trete w yon fason diferan akoz ras, koulè, peyi w soti, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon doleyans nan **MetroPlus Health Plan** pa:

Lapòs: 50 Water Street, 7<sup>th</sup> 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, 7<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10004  
Imel: [Grievancecoordinator@metroplus.org](mailto:Grievancecoordinator@metroplus.org)

Ou ka pote yon plent dwa sivil tou nan Depatman Sante Etazini ak Sèvis Sosyal, Biwo pou Dwa Sivil pa:

Entènèt: Pòtay Biwo Plent Dwa Sivil la sou  
<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  
Fòmèl pou depoze plent yo disponib sou  
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>  
Telefòn: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

## Asistans pou Lang

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711) .	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: ТТУ: 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Tagalog
লক্ষ্য করুনঃ যিদি আপদন বা ল, াকথা বলেত পাতেন, োহতল দনঃখেচায় ভাষা সহােয়া পদেতষবা উপলব্ধ আতে। ফ ান করুন ১-	Benga
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