



Senior Health Partners

Ti liv pou manm yo

Tiliv sa a pral di w kijan pou itilize plan Healthfirst ou.
Kenbe tiliv sa a kote ou ka jwenn li lè ou bezwen l.

Sèvis Manm Senior Health Partners

Si w bezwen èd, ou ka rele nou oswa ekri nou nan adrès anba.

Senior Health Partners
100 Church Street, 17th Floor
New York, NY 10007
1-800-633-9717

Rele si ou bezwen pale avèk Ekip Swen w, mande enfòmasyon sou avantaj, jwenn referans, ranplase kat ID Manm ou, chanje oswa chwazi yon founisè.

Pwoteksyon founi pa Healthfirst Health Plan, Inc., Healthfirst PHSP, Inc., ak/oswa Healthfirst Insurance Company, Inc. ansanm, "Healthfirst"). Pwoteksyon pou Senior Health Partners se yon plan swen jere alontèm nou an [Healthfirst Managed Long-Term Care Plan.] founi pa Healthfirst PHSP, Inc. Plan yo gen ladan eksklizyon ak limitasyon.

Eta Nouyòk la te kreye yon Pwogram patisipan Ombudman ki rele Rezo Defans Konsomatè Endepandan [Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)] pou bay Manm / Patisipan yo, asistans konfidansyèl, gratis oswa nenpòt sèvis Healthfirst Health Plan, Inc. founi. Ou ka kontakte ICAN gratis nan **1-844-614-8800** oswa sou entènèt nan icannys.org. (Itiilzatè TTY yo rele 711, apreswa swiv siyal pou konpoze 844-614-8800.)

Moun ki gen bezwen espesyal ka benefisye sèvis espesyal. Si w gen bezwen espesyal, rele nou pou n ka ba w yon èd siplemantè. Nou ka ba w enfòmasyon yo nan dokiman gwo karaktè si w mande nou sa. Nou ka ede w jwenn enfòmasyon sa yo sou fòm tèks grasya metòd VCO (Voice Carry-Over) ak metòd TTY (Text Telephone Device). Ou ka rele nou nan 1-888-542-3821 (anglè) oswa nan 1-888-867-4132 (espayòl) pou komunikasyon an ka pi fasil. Ti liv pou manm yo disponib nan gwo karaktè ak sou CD si w mande nou sa.

Nimewo Telefòn enpòtan Senior Health Partners

NIMEWO TELEFÒN ENPÒTAN SENIOR HEALTH PARTNERS

Ekip Swen	1-800-633-9717
Depatman jesyon kalite	1-800-633-9717
Inite Enskripsyon	1-866-585-9280
Transpòtasyon	1-866-202-3874

LÒT NIMEWO TELEFÒN KI ENPÒTAN

Rezo Defans Konsomatè Endepandan [Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)]	1-844-614-8800
New York Medicaid Choice	1-888-401-6582
Depatman sante eta Nouyòk	1-866-712-7197
Administrasyon Resous Imen NYC	1-718-557-1399
Nassau *NY Connects	1-516-227-8900
Sèvis Sosyal Depatman Lokal Westchester [Westchester Local Dept. Social Services]	*1-914-995-5000

*Enfòmasyon jeneral pou nimewo biwo ki nan vil la

Non ak nimewo telefòn ki enpòtan

	Non	Nimewo telefòn/Adrès
Jesyonè swen		
Non, adrès ak nimewo telefòn doktè yo		
Adrès biwo Senior Health Partners w		

Nan yon ijans, rele 911 touswit
 Rele Senior Health Partners nan lespas 24 èdtan.

Enfòmasyon konsènan ti liv pou manm yo

Ou resevwa ti liv pou manm lan dekwa pou w ka jwenn enfòmasyon sou plan an. Tanpri li l ak anpil atansyon epi konsilte l lè w bezwen enfòmasyon sou fason plan an fonksyone.

Pa egzanp:

- Lè ou bezwen konnen ki sèvis ki kouvri ak kijan pou jwenn yo.
- Pou konnen sa pou w fè nan yon ijans.
- Pou konnen sa w kapab fè si w pa satisfè ak sèvis yo.
- Lè ou bezwen pran yon desizyon sou swen sante w.

Si w enskri nan pwogram Senior Health Partners, ti liv sa a ap vin yon gid pou sèvis yo ak kontra w (ansanm avèk kontra enskripsyon w). **Si ou pèdi anyè a, ou ka mande youn lè ou rele nan 1-800-633-9717** (TTY 1-888-542-3821 pou Angle; 1-888-867-4132 pou Espayòl), 24 èdtan pa jou, 7 jou pa semèn. Ou pral jwenn Anyè Founisè a nan lapòs.

Pou w ka vin yon manm Senior Health Partners, ou dwe elijib pou Medicaid oswa anmezi pou peye pou sèvis yo oumenm (sa a rele peman prive). Si w peye oumenm, li seksyon sou peman prive a avèk anpil atansyon nan ti liv sa a.

Kat idantifikasyon Manm

Kat idantifikasyon Senior Health Partners ou (kat ID manm) yo pral voye ba ou pa lapòs. Kenbe kat sa a avèk ou toutan. Wap bezwen pou montre founisè w kat la.

Konsèy pou nouvo manm yo

- Kenbe tiliv la kote ou ka jwenn li fasilman.
- Kenbe kat ID Manm ou nan bous ou avèk kat Medicaid ak Medicare ou.
- Asire ou ekri nimewo telefòn kontak pou pwogram Senior Health Partners bò kot telefòn ou.
- Pou ede w travay avèk asistan pèsònèl ou, nou mete yon gid nan dosye akèy ou. Li ba ou egzanp sou kisa èd ou ka fè ak pa ka fè. Li ba ou tou yon kote pou w ka ekri enfòmasyon sou swen ou resevwa regilyèman lakay ou.

TAB MATYÈ YO

Non ak nimewo telefòn ki enpòtan III

Enfòmasyon konsènan ti liv sa a pou manm yo . . IV

Kat Idantifikasyon Manm IV

Konsèy pou nouvo manm yo IV

Tab Matyè yo 1

Byenveni nan Senior Health Partners 2

Dwa ak responsablite w yo antanke manm Senior Health Partners 2

Avantaj yon moun jwenn lè li enskri nan pwogram Senior Health Partners 5

Kalifikasyon 5

Enskripsyon ak dat plan an antre anvigè 6

Jwenn Swen/Jesyon Swen 7

Avantaj ak Pwoteksyon/Kowòdinasyon lòt sèvis medikal 9

Planifikasyon swen 14

Sèvis ijans 15

Swen ou resevwa andeyò zòn sèvis Senior Health Partners 16

Swen tranzisyon ak swen espesyalize 16

Dezenskripsyon ak Tèminasyon
Dezenskripsyon volontè avantaj yo 16

Dispozisyon pou moun ki vle enskri yon lòt fwa ankò 18

Depans chak mwa/Sipli 18

Fason pou rezoud pwoblèm manm yo rankontre ak plent yo 18

Pwogram Amelyorasyon ak Asirans Kalite 25

Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo 25

Byenveni nan Senior Health Partners!

Mèsi paske ou chwazi Senior Health Partners kòm yon plan swen managed long-term nou an Nou vle asire ou kòmanse byen antanke yon nouvo manm. Tiliv sa a pral ede w konprann benefis sante ou yo.

Senior Health Partners se yon plan Healthfirst. Healthfirst se pi gwo asirans sante a bi non likratif nan New York. Nou te ofri plan a bon mache pou Nouyòkè yo pou plis pase 25 ane.

Antanke yon manm nan Senior Health Partners, ou pral jwenn sèvis nan men founisè yo ki nan rezo a. Plan an ak founisè ou yo pral ede w rete lakay ou osi lontan ke posib.

Kisa yon Plan Jesyon Swen alontèm ye? [Managed Long-Term]

Plan an ak founisè ou yo pral ede w rete lakay ou osi lontan ke posib. Li ba ou swen ak sipò ou bezwen, kidonk ou ka jere aktivite chak jou ou ka fè san èd. Lap ba ou sèvis sosyal ak pèsònèl, medikal itil ou ka bezwen. Yo pral ba ou yon Ekip Swen ki pral aprann konnen w. Ekip la pral ede w jwenn founisè nan zòn ou an, ak sèvis ak sipò pou ede w reponn a bezwen ou yo.

Yo ka asiyen ba ou yon asistan sante adomisil oswa swen pèsònèl pou ede w avèk aktivite lavi chak jou yo (ADL) lè ou pa kapab fè bagay sa yo pou kont ou. Sa yo se bagay tankou:

- manje
- itilize twalèt
- soti nan kabann
- benyen
- abiye

Objektif nou se pou ede w rete osi endepandan ke posib.

Dwa ak responsablite w yo antanke manm Senior Health Partners

Antanke manm Senior Health Partners, ou gen Dwa pou:

- resevwa swen ki nesèsè medikalman.
- resevwa swen ak sèvis nan moman ou bezwen yo.
- ou gen dwa pou mande yon ogmantasyon nan sèvis ou yo, sa ki gen ladan, men ki pa limite nan sèvis swen nan kay ou.
- ou gen dwa a lavi prive nan dosye medikal ou yo.
- resevwa enfòmasyon sou opsyon tretman ak altènativ ki disponib yo, ba ou li nan yon fason spesifik (si ou mande l) ak nan yon lang ou konprann.
- ou gen dwa resevwa sèvis tradiksyon gratis pou jwenn enfòmasyon nan yon lang ou konprann.
- resevwa tout enfòmasyon ou bezwen pou ba ou apwobasyon anvan ou kòmanse nenpòt tretman.
- ou gen dwa resevwa yon kopii nan dosye medikal ou yo epi ou gen dwa mande pou yo chanje oswa korije yo.
- ou gen dwa patisipe nan pran desizyon ki gen rapò ak swen sante w, epi ou gen dwa pou refize yon tretman.
- ou gen dwa pou yo trete w avèk respè ak konsiderasyon pou diyite w.
- resevwa yon kopi nan dwa sou dezenkripsyon anyèl.
- ou gen dwa pou yo di w ki kote, ki lè ak ki fason ou ka jwenn sèvis ou bezwen yo nan plan swen jere alontèm ou an [managed long-term care], tankou ki jan ou ka jwenn avantaj plan an peye pou yo nan men pwofesyonèl sante ki pa fè pati rezo a si yo pa disponib nan rezo plan an.
- ou gen dwa pote plent bay Depatman sante eta Nouyòk la oswa bay Depatman lokal sèvis sosyal la epi ou gen dwa itilize sistèm odyansn ekita eta Nouyòk la ak/oswa sistèm apèl eksteryè eta Nouyòk la, si sa nesèsè.

- resevwa èd ki soti nan Rezo Defans Konsomatè Endepandan (Independent Consumer Advocacy Network (ICAN) (ki konnen tou tankou yon pwogram Ombudsman Patisipan).
- ou gen dwa nomen yon moun pou pale nan non w konsènan swen ak tretman w yo.
- ou gen dwa pou bay enstriksyon sou sa ki dwe fèt si ou pa ka pran desizyon medikal pou tèt ou.
- patisipe nan vizit evalyasyon sis mwa oswa pi bonè jan sa nesèsè
- egzamine bezwen swen w avèk ekip swen w pandan apèl chak mwa

Dwa ou genyen pou itilize yon Enstriksyon Davans

Si ou pa ka pran desizyon sou swen sante pou tèt ou (akoz yon aksidan, maladi grav, oswa lòt pwoblèm), ou gen dwa pou di sa ou vle ki fèt. Sa a vle di ou kapab:

- ranpli yon fòm alekri pou bay yon moun otorite legal pou pran desizyon medikal pou ou.
- bay doktè ou yo enstriksyon ekri sou kijan ou vle yo jere swen medikal ou.

Dokiman legal ou ka itilize pou bay enstriksyon davans ou nan sitiyasyon sa yo rele "Enstriksyon Davans." Gen diferan kalite enstriksyon davans ak diferan non pou yo. Dokiman ki rele "fòm pwokirasyon swen sante," ak "pwokirasyon pou swen sante" yo se egzanzp enstriksyon davans. **Si ou vle itilize yon "enstriksyon davans" (pou bay enstriksyon sou swen w), men kisa pou fè.**

- **jwenn fòm lan.** Si ou vle gen yon enstriksyon davans, ou ka jwenn yon fòm nan men avoka w, travayè sosyal ou, oswa nan kèk magazen ki vann founiti biwo. Ou ka kontakte tou Sèvis Manm Healthfirst pou mande pou fòm yo (nimewo telefòn yo ekri nan do tiliv sa a).
- **ranpli l epi siyen l.** Anvan ou ranpli l, panse pou genyen yon avoka pou ede w. Sa a se yon dokiman legal sou sèvis swen sante ou yo. Asire ou siyen l lè ou fini.

- **Bay moun ki apwopriye yo kopi.** Ou ta dwe bay doktè w yon kopi fòm lan ansanm avèk moun ou nomen sou fòm lan kòm moun pou pran desizyon pou ou si ou pa kapab. Ou ka vle bay zanmi pwòch oswa manm fanmi yo kopi egalman. Asire ou kenbe yon kopi pou tèt ou epi mete l yon kote ki ansekirite.

Si ou konnen alavans ke ou pral ospitalize, e ou te siyen yon enstriksyon davans, pote yon kopi avèk ou nan lopital la.

- si yo admèt ou nan lopital la, yo pral mande w si ou te siyen yon fòm enstriksyon davans ak si ou genyen l avèk ou.
- si ou pa t siyen yon fòm enstriksyon davans, lopital la gen fòm ki disponib. Ou ka ranpli youn, epitou siyen l si ou vle.

Sonje, se chwa w si ou vle ranpli yon enstriksyon davans (sa ki gen ladan si ou vle siyen youn si ou entène nan lopital la). Daprè lalwa, okenn moun pa ka refize w swen oswa fè diskriminasyon kont ou keseswa ou te siyen ou non yon enstriksyon davans.

E si yo pa swiv enstriksyon w yo?

Si ou te siyen yon enstriksyon davans, e ou kwè ke yon doktè oswa lopital la pa t swiv enstriksyon yo, ou ka depoze yon plent avèk Depatman Sante Eta New York:

**New York State Department of Health
Division of Long Term Care
One Commerce Plaza, Room 1620
Albany, New York 12210
1-866-712-7197**

Nan Senior Health Partners, nou gen obligasyon pou konfòme avèk lwa Eta New York sou Enstriksyon Davans. Ekip nou an konnen lwa a, ak edike kominote a. Nou pral kenbe enfòmasyon sou enstriksyon davans ou yo nan kad dosye nou yo. Daprè lalwa ou dwe ekri sa ou vle sou swen sante (si ou pa ka pran yon desizyon pou tèt ou) siyen yon fòm, epi fè yon adilt fin temwen. Ou ka chanje lespri w sou mandatè swen sante w (sa a se moun ou asiyen pou pran desizyon swen sante pou ou) oswa direktiv alavans a nenpòt lè. Senpleman ranpli nouvo fòm yo, siyen yo, epi ajoute temwen.

Responsablite manm yo

Pou pwofite tout sa pwogram Senior Health Partners la ka ofri w antake manm, ou gen responsablite sa yo:

1. Patisipe nan pran desizyon sou swen sante nan:

- kominike yon fason ki ouvè e ki onèt avèk doktè w ak ekip swen w lan osijè swen w yo.
- poze kesyon pou byen konprann plan sèvis pèsonèl ou a (Person Centered Service Plan, oswa PCSP) epi reflechi sou konsekans ki te ka rive si w pa ta swiv PCSP a. Nou pral pale sou PCSP w la ak sou chanjman k ap fèt ladan l yo pandan apèl jesyon swen nou genyen avè w chak mwa, epi nou pral dokimante konvèsasyon sa yo.
- patisipe nan desizyon ki gen rapò ak swen w yo epi kontinye jere pwòp sante w.
- pran swen tèt ou jan sa planifye.
- kenbe randevou yo oswa di Ekip Swen an si ou bezwen pou chanje yon randevou.
- itilize pwofesyonèl sante ki fè pati rezo Senior Health Partners a pou resevwa swen w yo, sof nan sitiyasyon ijans.
- di Senior Health Partners ke ou te resevwa sèvis swen sante nan men lòt founisè swen sante yo.
- ede nou avèk devlopman règleman lè ou ekri nou, rele nou oswa fè pati komite konsèy manm nou an.
- li epi siyen wòl ak reponsablite ki mansyone nan dokiman "Atestasyon konsomatè a/ reprezantan li deziyen an sou wòl ak responsablite ki egziste lè yon moun resevwa CDPAS" (lè ou te jwenn li).

2. Sipòte Senior Health Partners nan:

- fè nou konnen opinyon w, enkyetid ou ak sijesyon w yo atravè Ekip Swen w, oswa atravè Pwosesis Plent ak Apèl Senior Health Partners.
- li tiliv la epi swiv pwosedi yo pou jwenn sèvis swen sante yo.
- respekte dwa ak sekirite tout moun k ap patisipe nan swen w yo epi ede Senior Health Partners pou l kenbe lakay ou san danje.

■ di Ekip Swen w nenpòt nan bagay sa yo:

- si w ap kite zòn sèvis la
- si ou al rete yon lòt kote oswa ou gen yon nouvo nimewo telefòn
- si ou chanje doktè ou yo
- nenpòt chanjman ki fèt nan kondisyon ki gendwa afekte kapasite nou pou n ba w swen

Avi enfòmasyon ki disponib si w mande l

Sa ki anba disponib pou ou si ou mande pou li:

- yon lis non, adrès biznis ak pozisyon ofisyèl manm konsèy administrasyon Healthfirst, direktè, patnè ki gen kontwòl, pwopriyetè ak patnè yo
- yon kopi dènye eta finansye anyèl ki sètifye avèk bilan konpayi Healthfirst, ak rezime kòb k ap antre e k ap soti. Se yon kontab ki sètifye ki prepare dokiman sa yo.
- enfòmasyon ki gen rapò ak plent manm yo ak enfòmasyon ki agreje sou plent ak apèl yo.
- pwosedi Senior Health Partners yo pou pwoteje konfidansyalite dosye medikal yo ak lòt enfòmasyon sou manm yo.
- yon deskripsyon ekri sou dispozisyon ak pwosedi òganizasyon nan Pwogram Asirans Kalite Senior Health Partners mete sou pye
- yon deskripsyon sou pwosedi Senior Health Partners suiv pou decide si yon medikaman, yon aparèy medikal oswa yon tretman nan yon etid klinik fè pati yon eksperyans oswa yon rechèch medikal
- Sou yon demann alekri, enfòmasyon klinik spesifik ki gen rapò avèk yon sèten kondisyon oswa maladi oswa lòt enfòmasyon klinik Senior Health Partners gendwa egzamine itilizasyon l, ak kijan yo te itilize l nan pwosesis egzamen itilizasyon an. Men, lè enfòmasyon an spesifik pou Senior Health Partners, manm lan/ potansyèl manm lan pral sèlman itilize l pou

ede manm lan/potansyèl manm lan verifeye sèvis ki kouvri yo pa Senior Health Partners.

- afilyasyon yon pwofesyonèl sante ak lopital ki fè pati rezo a ak lòt etablisman yo.
- lisans, sètifikasyon ak akreditasyon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a
- aplikasyon ekri, pwosedi ak kalifikasyon minimòm Senior Health Partners itilize pou detèmine si l ka pèmèt yon pwofesyonèl sante antre nan rezo li a
- enfòmasyon konsènan edikasyon, afilyasyon etablisman, ak egzaminasyon patisipasyon nan pèfòmans klinik Depatman Sante te fè, sou pwofesyonèl sante ki gen lisans, ki anrejistre oswa ki sètifye anba atik 8 nan lwa eta a sou edikasyon an

Avantaj yon moun jwenn lè li enskri nan pwogram Senior Health Partners

Desizyon pou rantre nan Senior Health Partners enpòtan. Li afekte kijan ou jwenn sèvis swen sante ou bezwen sou yon baz regilye. Antanke manm, ou pral gen yon Ekip Swen. Nou pral ba ou yon Jesyonè swen ki konnen kijan pou pran swen pou moun yo ki gen bezwen alontèm. Moun sa a pral ede w aprann ki sèvis ki disponib pou ou ak kijan pou itilize avantaj Medicaid ou yo.

Si w chwazi Senior Health Partners, ou dakò pou resevwa sèvis nou peye pou yo sèlman nan men Senior Health Partners ak rezo pwofesyonèl ak etablisman sante l yo, jan nou eksplike sa nan plan sèvis pèsònèl ou a (Person Centered Service Plan, oswa PCSP).

Men kèk avantaj ki genyen lè ou vin yon manm:

- Ou pral jwenn yon Ekip Swen pèsònèl ki pral chèche konnen w pèsònèlman.
- Ekip Swen w pral jere swen nan kay, nan yon lopital, oswa nan yon mezon retrèt.
- Fanmi w ak moun kap bay swen nan kay pral ede w rete lakay ou.
- Ou enskri jiskaske ou deside pou dezenskri.
- Ou ka jwenn èd avèk resètifikasyon Medicaid.

Kalifikasyon

Ou gendwa kalifye pou enskri nan pwogram Senior Health Partners si w:

- gen omwen 18 tan.
- rezide nan konte Manhattan, Bronx, Brooklyn, Queens, Staten Island, Nassau oswa Westchester.
- kalifye pou Medicaid oswa dakò pou peye yon konpayi asirans prive yon prim (jan li dekri nan Seksyon Enskripsyon ak Peman Prive). Dispozisyon pou moun ki peye ak pwòp lajan pa yo pa aplikab pou moun ki rezide nan konte Nassau oswa Westchester.
- se yon manm ki kalifye pou resevwa kalite swen (nan moman enskripsyon an) pou moun ki gen laj 18-20 ane e ki kalifye pou Medicaid ak Medicare, oswa 18 ane oswa plis ak moun ki elijib pou Medicaid sèlman.
 - A. bezwen sèvis swen alontèm nan kominote a (community based long-term care services, oswa CBLTCS)* nan men Senior Health Partners pou plis pase **120 (sanven)** jou apati dat ou enskri a.
 - B. Ou dwe bezwen omwen youn nan sèvis ki anba yo.
 - sèvis enfimye lakay ou
 - Terapi lakay ou
 - Sèvis yon èd sante lakay ou
 - Sèvis swen pèsònèl lakay ou
 - Swen sante nan gadri pou adilt
 - Swen Enfimye prive
 - Sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service, oswa CDPAS)

**CBLTCS se sèvis swen sante ak sèvis sipò yo bay moun tout laj ki gen yon limitasyon fonksyonèl oswa yon maladi kwonik. Sèvis sa yo ede avèk aktivite lavi tankou benyen, abiye, prepare manje, ak pran medikaman. CBLTCS pral bay manm sèvis sante nan kay yo, enfimye prive, sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la, pwogram swen sante nan gadri pou adilt, ak sèvis swen pèsònèl.*

Si ou kalifye pou Senior Health Partners, ou dwe siyen yon Atestasyon Akò Enskripsyon ak aksepte pou swiv règleman Senior Health Partners yo.

Enskripsyon sijè a apwobasyon pa New York Medicaid Choice (NYMC), oswa LDSS oswa yon kote Depatman sante eta Nouyòk chwazi, sof si se ak pwòp lajan pa w ou gen entansyon peye. Gade Seksyon Peman Prive.

Kondisyon pou refize yon enskripsyon

N ap refize enskripsyon pou nenpòt nan ka sa yo:

- Ou pa ranpli youn nan kondisyon elijiblite yo.
- Ou te yon manm nan Senior Health Partners epi ou pa ranpli kondisyon pou moun re-enskri yon fwa ankò. Gade seksyon Dispozisyon pou moun ki vle enskri yon lòt fwa ankò.
- Senior Health Partners gentan rive nan kantite maksimòm manm k ap peye ak pwòp lajan pa yo ki ka enskri (dapre Eta Nouyòk la mande).

Aprè yon Sant evalyasyon ak enskripsyon san konfli (Conflict-Free Evaluation and Enrollment Center, oswa CFEEC) evalyasyon (gade pwochen seksyon), ou pral jwenn yon avi sou kalifikasyon w pou CBLTCS. Si ou pa elijib, ou pral resevwa yon avi ki di ou ka gen yon Odyans san Patipri (sof pou manm ki peye prive yo) pou pale sou elijiblite. Gade Seksyon Peman Prive.

Enskripsyon ak dat plan an antre anvigè

Sant evalyasyon ak enskripsyon san konfli (Conflict-Free Evaluation and Enrollment Center, oswa CFEEC)

CFEEC a se yon antite, New York Medicaid Choice (NYMC), ki gen kontra avèk Depatman sante eta Nouyòk (NYSDOH) pou bay evalyasyon inisyèl pou aplikan yo pou detèmine elijiblite pou sèvis swen alontèm ki baze sou kominote. Pou ede edike nouvo aplikan yo. Evalyasyon sa a pa obligatwa pou aplikan yo kap transfere de yon plan MLTC a yon lòt sof pou aplikan ki pa doub yo ki soti nan Swen Jesyon Medicaid [Medicaid Managed Care]. Tout aplikan yo ki nouvo nan sèvis swen alontèm ki baze sou kominote oswa ki pa t gen sèvis swen alontèm ki baze sou kominote pou plis pase **45 (karant-senk) jou** dwe gen yon evalyasyon CFEEC e ki kapab rele CFEEC nan **1-855-222-8350**, Lendi jiska Vandredi, 8:30am–8pm, oswa Samdi, 10am–6pm, pou pwograme yon randevou.

Depi New York Medicaid Choice decide si yon moun elijib pou CBLTCS (pou yon peryòd kontinyèl nan plis pase **120 [sanven] jou**), moun nan ka chwazi yon plan MLTC. Egzaminasyon CFEEC a bon sèlman pou

75 (swasant-kenz) jou. Apre sa a, yo te fè yon nouvo evalyasyon si moun nan pa chwazi yon plan e li toujou vle CBLTCS.

Se volontèman moun enskri nan pwogram Senior Health Partners la. Si ou vle rantre, oumenm (oswa yon moun nan non w) ka rele Senior Health Partners. Ekip nou an pral ede w kontakte New York Medicaid Choice pou jwenn plis enfòmasyon sou Senior Health Partners. Si ou kalifye e ou te konplete yon evalyasyon nan New York Medicaid Choice (si nesèsè), yon anplwaye Healthfirst pral tcheke elijiblite Medicaid ou. Nou pral rele w pou ba ou plis enfòmasyon sou plan e nou pral pwograme yon vizit pou youn nan enfimyè sètifye nou yo ale lakay ou pou evalye elijiblite klinik ou pou plan an. Nou pral mande w tou enfòmasyon sou bezwen swen sante w.

- Yo dwe egzamine elijiblite Medicaid ou ak apwouve pa Administrasyon Resous Imen NYC oswa Sèvis Sosyal Depatman Lokal vil Nouyòk la.
- Si w pa gen Medicaid pou kounye a, nou pral ede w fè demann pou antre nan pwogram Medicaid la, (sof si se ak pwòp lajan pa w ou gen entansyon peye).

Si ou pa elijib pou Medicaid, ou ka toujou antre nan Senior Health Partners. Men ou dwe peye ak pwòp lajan pa w, e Senior Health Partners pa dwe depase limit enskripsyon l (pou moun enskri ki peye prive yo). Si ou vle peye an prive, gade Seksyon Gade Seksyon Peman Prive a.

Enfimyè Elijiblite Klinik nou an pral vini lakay ou pou l jwenn kèk enfòmasyon sou ou.

- Enfimyè Elijiblite Klinik nou an pral mande w pou siyen yon fòm otorizasyon pou kite l verifye bezwen swen sante w ak elijiblite klinik.
 - Enfimyè nou yo pral mande w pou siyen yon fòm kap fè pwofesyonèl swen sante w ba nou enfòmasyon medikal ou.
 - Enfimyè nou an pral egzamine tiliv sa a tou avèk ou.
- Enfimyè Elijiblite Klinik nou an pral vizite w lakay ou nan lespas **30 (trant) jou** apre ou fin antre nan Senior Health Partners, oswa nan referans CFEEC, pou:
 - idantifye bezwen swen sante ou yo (ki rele tou yon ("premye evalyasyon").
 - Si w elijib pou nivo swen mezon retrèt, jan li

nesesè pou enskripsyon (si ou gen sèlman Medicaid ak Medicare e ou gen laj 18-20 ane).

- chèche konnen si ou bezwen sèvis swen alontèm nan kominote a ke Senior Health Partners ofri pou yon peryòd kontinyèl plis pase **120 (sanven) jou**.
- ba ou enfòmasyon ak yon Fòm Pwokirasyon Swen Sante (si ou vle asiyen yon moun ou fè konfyans pou pran desizyon swen sante pou ou).
- pale sou sèvis yo ou ka bezwen.
- apre premye evalyasyon an, enfimye nou an pral mande w siyen Kontra Enskripsyon Atestasyon Transfè a. Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo pral siyen yon kontra enskripsyon yo prepare pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo. Gade Seksyon Peman Prive. Lè w siyen Kontra Enskripsyon Atestasyon Transfè a, ou dakò pou:
 - resevwa tout sèvis nou peye pou yo nan men Senior Health Partners ak nan men pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo nou an.
 - Patisipe nan pwogram Senior Health Partners la selon kondisyon nou dekri nan ti liv pou manm yo.
- Anvan dat enskripsyon ou an, nou ka kontakte w pou reponn kesyon oswa jwenn plis enfòmasyon. Ou ta dwe reponn opli vit ke posib, kidonk ou ka enskri opli vit ke posib. Apresa, ou pral resevwa lèt enskripsyon w lan ak yon kat idantifikasyon manm Senior Health Partners.
- Dat efektif enskripsyon w lan ap antre anvigè se premye jou mwa a ki vini apre aplikasyon w lan fini. Apresa, Ekip Swen w pral rele w pou diskite sou premye PCSP w epi reponn nenpòt kesyon ou genyen. Ekip swen w lan pral mande oumenm, doktè w, fanmi/moun k ap pran swen w yo pou ede avèk nenpòt pwochen chanjman ki gen pou fèt nan PCSP w la.

Anile enskripsyon an.

Ou gendwa mande Senior Health Partners pou anile vèbalman oswa alekri aplikasyon w oswa kontra enskripsyon w pou pita a midi (12pm) nan 20yèm jou mwa ki vin anvan dat enskripsyon w antre anvigè a.

Si yo resevwa demann ou an apresa, ou pral dezenskri nan Senior Health Partners nan premye jou mwa pwochen an. Ou ka kontakte tou New York State Medicaid Choice dirèkteman pou anile aplikasyon w oswa kontra enskripsyon w.

Jwenn Swen/Jesyon swen

Ekip swen Senior Health Partners

Apre ou fin enskri, yap asiyen yon jesyonè swen prensipal (Primary Care Manager, oswa PCM) ba w. Ekip spesyalize sipòte PCM ou. Ekip sa a pral jere pwoblèm sante kwonik ou yo.

Avèk èd ekip spesyalize yo, Ekip Swen w lan pral verifye chanjman nan sante w, ak kowòdone swen ak sèvis yo. Ekip la ka ede w avèk nenpòt pwoblèm sante ou genyen. Ou ka mande chanje nenpòt manm nan ekip swen w a nenpòt kilè.

Ekip Swen w pral devlope yon Plan Sèvis ki konsantre sou moun [Person Centered Service Plan (PCSP)] (avèk ou ansanm avèk nenpòt moun ou vle ki ede nan plan swen w, sa ki gen ladan founisè ou yo) pou reponn a bezwen swen sante ou yo. PCSP a pral mete objektif ou yo ak bezwen espesyal ou yo nan plan sa a. Ekip swen ou pral kontakte doktè w pou pale avèk l ak devlope PCSP ou. Plan sa a pral chanje ofiramezi bezwen w yo chanje. Yo pral evalye l omwen chak **sis (6) mwa**. Gade Seksyon Planifikasyon ak jesyon swen.

Ekip Swen w pral travay avèk ou ansanm avèk founisè w pou fè aranjman randevou ak transpòtasyon, ak pale avèk lòt founisè swen sante yo sou sèvis ki kouvri yo (ak sa ki pa kouvri) nan Senior Health Partners. Ekip Swen w pral fè yon evalyasyon lakay ou pandan evalyasyon an, pou rann li pi fonksyonèl pou sipòte aktivite lavi chak jou. Lè yo ede w jere tout pati nan swen w, Ekip Swen w lan ka idantifye pwoblèm yo bonè, anpeche yo vin pi mal, e li ka ede w evite ale lopital oswa nan sal ijans lan.

Jwenn aksè nan swen yo

Anvan ou ka resevwa pifò nan sèvis nou kouvri yo, Ekip Swen ou an dwe otorize sèvis sa yo. Gen kèk sèvis nou peye pou yo ki mande yon òdonans doktè. Sepandan, doktè ou oswa Ekip Swen ou a pa oblije otorize sèvis pou ou nan yon ijans oswa yon sityasyon ijans.

Epitou, ou ka ale nan klinik podyat, dantis, odyolojis ak optometris la pou tès ak pou sèvis woutin san w pa bezwen yon otorizasyon alavans. Gade Seksyon Avantaj ak Kouvèti

Kote ou pral resevwa sèvis yo

Se lakay ou w ap resevwa pifò sèvis swen sante nou kouvri yo, oubyen ou gendwa resevwa yo nan yon sant kominotè ki fè pati rezo pwofesyonèl ak etablisman sante nou an. Ou ka itilize sèvis nan yon klinik pou swen dan, podyatri, odyoloji oswa sèvis optometri. Ou ka jwenn sèvis nan mezon retrèt pou pasyan ki entèn lopital yo nan youn nan etablisman mezon retrèt pou pasyan ki entèn lopital patisipan nou yo.

Doktè prensipal ak lòt pwofesyonèl sante ki bay sèvis nou pa kouvri yo

Ou ka chwazi pwòp doktè w jan ti liv sa a eksplike sa. Ou ka chanje doktè nenpòt lè tou.

Si w poko gen doktè, ekip swen lan ap ede w jwenn youn.

Si w bezwen èd pou jwenn yon doktè oswa pou chanje doktè w, rele yon manm nan Ekip Swen w nan nimewo telefòn ki sou kat idantifikasyon w lan. Ou ka chwazi nenpòt pwofesyonèl sante ou vle pou sèvis Senior Health Partners pa peye pou yo. Ekip Swen w pral ede w jwenn pwofesyonèl swen sante pou sèvis ki pa kouvri yo si ou pa gen yon youn. Gade Seksyon Sèvis nou pa peye pou yo.

Pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a ak sèvis nou kouvri yo.

Ou ka chwazi nenpòt pwofesyonèl sante pou sèvis ki kouvri Medicare peye yo. Senior Health Partners peye pou kopeman Medicare la pou sèvis nou peye pou yo si moun ki premye responsab peye a se Medicare. Sepandan, lè Medicare sispann peye pou sèvis sa yo, ou dwe itilize yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a pou Senior Health Partners ka peye pou li. Kidonk li te ka pi bon pou w chwazi youn nan founisè rezo yo pou kòmanse.

Lè ou enskri, ou pral resevwa yon Anyè Founisè. Ou ka chwazi nenpòt pwofesyonèl rezo ki nan lis sa a pou sèvis nou peye pou yo. Senior Health Partners pral ede w chwazi oswa chanje yon pwofesyonèl sante, pou sèvis nou peye ak sèvis nou pa peye yo.

Ou gendwa chanje ale nan yon lòt rezo pwofesyonèl a nenpòt lè. N ap chanje pwofesyonèl sante a opli vit ke posib. Si w gen kesyon sou kalifikasyon yon pwofesyonèl sante, ou ka mande ekip swen w.

Se Senior Health Partners k ap peye pwofesyonèl sante ki fè pati rezo a dirèkteman pou chak sèvis nou otorize ou resevwa, san w pa gen pou bay kopeman ni san sa pa koute w anyen. Ou dwe peye Depans chak mwa/Sipli [Medicaid Spend Down/Surplus], si w gen youn, pou kontinye benefisye avantaj Medicaid ou yo. Gade Seksyon Depans chak mwa/Sipli. NÒT: Depans chak mwa/Sipli. pa aplike pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo.

Si w resevwa yon bòdwo pou sèvis nou peye pou yo alòske Senior Health Partners te otorize yo, tanpri rele Ekip Swen ou an. Ou ka gen pou peye pou sèvis yo Senior Health Partners pa t apwouve. Ou ka peye pou sèvis peye yo ou te resevwa nan men yon pwofesyonèl ki andeyò rezo a ak san otorizasyon alavans.

Avantaj ak sèvis nou peye pou yo/Kowòdinasyon lòt sèvis medikal

Nou peye pou avantaj sa yo nèt ki liste anba nan plan sèvis pèsònèl ou (Person Centered Service Plan, oswa PCSP).

Sèvis Senior Health Partners peye pou yo:

OTORIZASYON ALAVANS OBLIGATWA

Sèvis nou peye pou yo	Definisyon
Swen sante nan gadri pou adilt	<ul style="list-style-type: none">■ Swen ak sèvis yo bay nan yon etablisman swen sante, tankou: swen medikal, swen enfimye, alimantasyon, sèvis sosyal, terapi reyabilitasyon, aktivite pastan, swen dan, ak lòt sèvis.
Odyoloji ak Pwotèz Oditif	<ul style="list-style-type: none">■ Sèvis odyoloji yo gen ladan egzamen, tès, evalyasyon aparèy pou ede moun tandè, ak preskripsyon.■ Sèvis aparèy pou ede moun tandè gen ladan sa yo chwazi, enstale, repare ak ranplase aparèy sa yo ak pil yo, ansanm ak enstale yo pou moun ki gen bezwen espesyal.
Jesyon swen	<ul style="list-style-type: none">■ Jesyon swen helps coordinate sèvis that you find in the Person Centered Service Plan (PCSP).■ Sèvis Jesyon swen gen ladan referans, èd nan oswa jesyon sèvis pou jwenn sèvis medikal, sosyal, edikasyon, sikososyal ak lòt sèvis ki an sipò PCSP, keseswa si sèvs yo enkli nan Pake Benefis la.
Sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service, oswa CDPAS)	<ul style="list-style-type: none">■ Pèmèt ou menm oswa moun k ap aji nan non w lan pran tout responsablite pou anboche, fòme, sipèvize, fè aranjman pou kouvèti lè sa nesesè, kenbe dosye pewòl, e si nesesè, mete fen nan travay moun kap bay sèvis swen pèsònèl la (gade seksyon Sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service, oswa CDPAS).
Swen dan	<ul style="list-style-type: none">■ kèk nan bagay ki fè pati swen sa yo se egzamen woutin, swen prevantif ak swen terapetik, fo dan ak founiti pou dan yo.

Sèvis nou peye pou yo

Definisyon

Ekipman medikal Dirab (DME)

- Founiti medikal/chirijikal Bagay moun itilize nan yon objektif medikal, depi se pa medikaman, pou trete yon pwoblèm medikal presiz tankou dyabèt, pansman ak lòt founiti terapetik yon doktè preskri.
- Ekipman medikal Aparèy ak ekipman adaptatif yon pwofesyonèl sante preskri.
- Sipleman alimantè anteral ak paranteral Sipleman alimantè likid yon doktè preskri. Fòmil anteral la annik gen tib nazogastrik, jejinostomi oswa alimantasyon nan tib gastwostomi, ak tretman pou yon maladi anzimatik.
- Pwotetik: Sibstiti atifisyèl oswa yon ranplasman pou yon manm.
- Ótotik Aparèy yo itilize pou ede oswa pou korije fonksyonman yon pati kò a ki bouje.
- Soulye Ótopedik Soulye, modifikasyon soulye oswa konpleman soulye ki la pou korije, adapte oswa evite yon defòmasyon fizik oswa yon seri pwoblèm mouvman nan yon pati cheviy la oswa pye a ki malad oswa ki blese, pou soutni yon estrikti ki fèb oswa ki defòme nan cheviy la oswa nan pye a, oswa pou fòme yon pati nan yon aparèy sipò pou pye a.

Swen lakay

- Swen enfimye: Se yon enfimye RN oswa LPN ki sipoze ba w sèvis enfimye. Sèvis enfimye gen ladan yo swen pasyan an resevwa dirèkteman ak enstriksyon moun k ap pran swen pasyan an resevwa sou fason pou l bay tretman oswa pou antretyen.
- Asistan sante nan kay: Sèvis asistan sante nan kay ka gen ladan siy vital yo, bay ensilin davans, egzèsis mouvman san efò, sèvis antretyen.
- fizyoterapi (PT) Egzèsis ak aktivite fizik yo itilize pou ranfòse misk yo e pou fè pasyan an fè plis aktivite. Se yon fizyoterapet ki gen lisans ki sipoze bay sèvis PT yo selon sa plan swen w lan mande.
- Terapi Okipasyonèl (OT) Terapi ki itilize aktivite spesifik lavi chak jou pou ede moun avèk limitasyon mantal oswa fizik. Se yon fizyoterapet ki gen lisans ki sipoze bay sèvis OT yo selon sa plan swen w lan mande.
- òtofofoni (SP): Tretman terapetik pou yon twoub lapawòl (tankou pale sou lang oswa bege) oswa lè yon maladi fè moun nan gen difikilte pou l pale. Se yon fizyoterapet ki gen lisans ki sipoze bay sèvis SP yo selon sa plan swen w lan mande.
- Sèvis sosyal medikal: Èd pou jwenn ak kenbe benefis yo, kidonk ou ka rete nan kominote.

Repa yo voye lakay ou oswa repa gwoupe

- Manje ke yo ba ou nan kay oswa nan yon lòt anviwonman (pa egzanp, yon kay adilt) si ou pa gen ekipman pou fè manje oswa si ou gen yon bezwen spesyal.

Transpò ki pa ijans

- Transpò nan anbilans, nan yon anbilèt, nan taksi oswa sèvis livrezon sèvis swen medikal oswa transpò piblik nan nivo apwopriye pou kondisyon w nan fason pou jwenn swen medikal nesèsè ak sèvis.

Sèvis nou peye pou yo	Definisyon
Swen Mezon Retrèt / Plasman alontèm (Plasman Pèmanan)	<ul style="list-style-type: none"> ■ swen nan yon etablisman ki gen lisans ki nan rezo a (gade "Swen Mezon Retrèt / Plasman alontèm (Plasman Pèmanan Mezon Retrèt / Plasman alontèm (Plasman Pèmanan)).
Sèvis nitrisyon	<ul style="list-style-type: none"> ■ se dyetetisyen anrejistre (RD) oswa teknisyen dyèt (DT) k ap travay pou Senior Health Partners ki bay sèvis sa a. RD a oswa DT travay avèk ou ansanm avèk ekip swen w sou rejim lan.
Optometri/Linèt	<ul style="list-style-type: none"> ■ gen ladan sèvis yon optometris ak yon optisyen bay, linèt, lantiy kontak ki nesèsè pou yon rezon medikal, ak lòt bagay pou ede moun ki pa wè byen. Egzamen zye yo kouvri tou pou detekte twoub vizyon ak maladi je. Egzamen ki gen ladan refraksyon limite chak (2) dezan sof si li nesèsè medikalman. Sèvis woutin pa mande otorizasyon. Sèvis ki nesèsè medikalman ka mande otorizasyon alvans.
Terapi reyabilitasyon pou pasyan ki pa entènè lopital	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fizyoterapi (PT) Sante reyabilitatif ki itilize yon seri egzèsis spesifik ak ekipman pou ede paysan yo rejwenn oswa amelyore kapasite fizik yo. ■ Terapi Okipasyonèl (OT)*: Sante reyabilitatif ki itilize yon seri egzèsis spesifik ak ekipman pou ede paysan yo rejwenn oswa amelyore kapasite fizik aktivite lavi chak jou yo. ■ Ótofofoni (SP)*: Sèvis reyabilitasyon pou fè ou rejwenn nivo fonksyonèl pawòl oswa lang. <p><i>*ST ak OT pral limite a 20 vizit pou chak ane kalandriye, e PT pral limite a 40 vizit pou chak ane kalandriye. Limit pa aplike pou manm yo ki anba laj 12 ane, ki gen andikap nan devlopman, ak manm yo ki gen yon aksidan twomatik nan sèvo. Senior Health Partners gendwa otorize vizit siplemantè.</i></p>
Swen pèsònèl	<ul style="list-style-type: none"> ■ Èd pou youn oswa plizyè aktivite moun bezwen fè chak jou, tankou mache, fè manje, netwaye, benyen, al nan twalèt, ijyèn pèsònèl, abiye, manje, ak sipò alimantasyon ak anviwònman.
Sistèm repons ijans pèsònèl	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yon aparèy elektwonik ki voye yon siyal bay yon sant repons medikal lè ou gen yon ijans anviwonmantal fizik oswa emosyonèl.
Podyatri	<ul style="list-style-type: none"> ■ Swen pye woutin pou ede lokalize maladi, blesi oswa sentòm yo ki gen rapò avèk pye a; oswa pou swen medikal, tankou dyabèt, ilsè, ak enfeksyon. Swen ijyèn woutin pa kouvri sof si gen yon kondisyon medikal.
Swen Enfimye prive	<ul style="list-style-type: none"> ■ sèvis enfimye prive se sèvis ki nesèsè pou rezon medikal ou resewva kote w rete a, kit se kay ou toujou rete a, kit se yon kote ou abite pou yon ti nan sèlman, nan men yon pwofesyonèl anrejistre oswa yon enfimye ki gen lisans (RN oswa LPN) ki kalifye, selon tout sa doktè a mande. Sèvis yo ka kontinyèl e yo ka ale odela ajans swen adomisil yo (CHHAs).
Inaloterapi	<ul style="list-style-type: none"> ■ livrezon teknik ak pwosedi pou prevansyon, antretyen ak reyabilitasyon vwa respiratwa yo, tankou terapi oksijèn ak inalasyon, depi yon doktè preskri yo e depi yon konpayi oswa yon inaloterapet ki kalifye bay yo.

Sèvis nou peye pou yo

Definisyon

Gadri sosyal lajounen

■ Yon pwogram ki bay manm yo ki gen fonksyon limite sosyalizasyon, sipèvizyon ak siveyans, ak nitrisyon. Yo bay swen nan yon kad ki pa gen danje pou yo, nan nenpòt moman nan jounen an, depi sa dire mwens pase 24 èdtan. Kèk nan lòt sèvis yo gen ladan, men li pa limite nan ede avèk swen pèsònèl, montre l fè aktivite moun fè chak jou yo, transpò, ede moun k ap pran swen l lan, avèk èd pou jere dosye medikal la.

Sipò sosyal ak anviwònmanal

■ Sèvis ak tèm yo gen ladan men li pa limite nan kenbe kay la an bon eta, sèvis pou pran swen kay la, amelyorasyon kay la, ak èd pou moun k ap pran swen pasyan an ka gen yon ti tan lib.

Sèvis telesante

■ Enfòmasyon elektwonik ak teknoloji kominikasyon pou bay sèvis swen sante, tankou evalyasyon, dyagnostik, konsiltasyon, tretman, edikasyon, jesyon swen ak/oswa jesyon poukont ou.

Senior Health Partners pa peye pou sèvis ki liste anba yo. Medicaid ak Medicare peye pou yo.

Sèvis nou pa peye pou yo:¹

Sèvis nou pa peye pou yo

Definisyon

Sèvis swen pandan pasyan an entènè lopital

Kabann lopital (oswa kabann nan yon lòt etablisman) pou resevwa swen, gen ladan l chanm nan, manje a ak swen enfimye jeneral yo.

Sèvis swen nan yon lopital san pasyan an pa entènè

Swen pasyan an resevwa nan yon klinik, yon biwo medikal oswa yon lòt kote ki pa genyen yon kabann lopital "regilye".

Founisè Sèvis yo

Swen prevantif, swen medikal jeneral ak sèvis espesyalize yon doktè konn bay. Sa a enkli enfimye pratisyen ak founisè adjwen ki travay avèk founisè a.

Sèvis founisè yo gen ladan yo sèvis pasyan an resevwa nan yon anviwonman biwo, nan yon klinik, nan yon etablisman medikal, oswa lakay li.²

Sèvis pou abi alkòl ak lòt sibstans

Tretman pou pasyan an sispann abize yon sibstans tankou alkòl oswa dwòg.

Dyaliz renal kwonik

Metòd yo itilize pou trete ensifizans renal avanse ak pèmanan nan yon sant dyaliz renal.

Transpò ijans

Transpòtasyon pa anbilans lè ou gen yon ijans.

Sèvis planin Familyal

Sèvis kontrasepsyon ak planin.

Sèvis nou pa peye pou yo	Definisyon
Sèvis nan ospis	Swen konplè pou moun ki malad nan pwèn pou yo mouri (yon pwoblèm medikal kap mennen nan lanmò). Sa gen ladan l jesyon doule a, konsèy, èd pou moun k ap pran swen pasyan an ka gen yon ti tan lib, medikaman sou preskripsyon, swen lopital pandan pasyan an entène oswa pandan l pa entène, ak sèvis pou fanmi moun ki malad nan pwèn pou l mouri a.
Sèvis laboratwa ak radyo-izotòp	Tès ak pwosedi yon pwofesyonèl sante ki kalifye mande.
Sèvis sante mantal	Espesyalite medikal ki la pou evite, dyagnostike ak trete maladi mantal yo.
Medikaman preskripsyon ak san preskripsyon, preskripsyon konpoze	Medikaman yon doktè preskri ak/oswa rekòmande. Medikaman sou preskripsyon yon famasyon prepare.
Sèvis Biwo pou moun ki gen yon defisyans devlopmantral (Office for People with Developmental Disabilities, oswa OPWDD)	Sèvis terapi alontèm nan men sant tretman OPWDD a sètifye; sèvis konplè pou jesyon dosye Medicaid; avèk sèvis pwogram egzansyon lakay oswa nan kominote a pou moun ki gen yon defisyans devlopmantral.
Sèvis klinik sante nan zòn andeyò	Sant sante ki kalifye anba lwa federal yo (Federally Qualified Health Centers, FQHC) k ap bay sèvis swen jeneral ki kalite e ki bon mache.
Tout lòt sèvis ki mansyone nan plan eta ki anba lwa Tit XIX la	Sèvis Medicaid peye Frè pou Sèvis.

Ou pa ka transfere avantaj yo bay okenn yon lòt moun oswa òganizasyon.

¹Se Medicare, pwogram Medicaid ki peye doktè yo pou sèvis yo ba yo, pasyan an si l gen entansyon peye ak pwòp lajan pa l, oswa yon lòt konpayi asirans, si pasyan an genyen asirans prive, k ap peye pou sèvis nou pa peye pou yo. N ap kowòdone sèvis sa yo pou tout manm yo, menm pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo. Gade Seksyon Peman Prive.

²Enkli enfimyè pratisyen ak founisè adjwen ki travay avèk founisè a.

Sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service CDPAS)

Pwogram sa ap pèmèt ou, oswa moun kap aji pou ou (yo rele tou "konsomatè"), anochè, antrene,

sipèvize, fè aranjman pou rezèv kouvèti, kenbe dosye pewòl, ak revoke moun kap ba ou sèvis swen pèsònèl. Ou ka mande pou itilize pwogram CDPAS a nenpòt kilè. Ou ka mande pou soti nan pwogram lan nenpòt kilè. Senior Health Partners pral egzamine nivo sèvis swen pèsònèl, sèvis èd nan kay, ak/oswa sèvis enfimyè kalifye ou bezwen ak ekri yon plan swen pou ou.

Depi Senior Health Partners konnen bezwen ou yo, kreye yon plan swen, epi di w konbyen èdtan sèvis ki nesèsè, pwochen etap la se pral pou w jwenn kantite asistan pèsònèl ki sizifan (PA yo) nesèsè pou fè sèvis yo ki nan plan swen w. Yon AP kapab preske tout sa ou vle—yon manm fanmi, zanmi, vwazen, oswa ansyen èd—men yo dwe fòme pou fè travay ou bezwen an. Yon AP pa kapab konjwen oswa reprezantan ou deziyen. Konsomatè a dwe travay avèk ekip Senior Health Partners pou fè aranjman sou sèvis ki peye yo avèk pwofesyonèl oswa ajans swen sante yo.

Antanke Jesyonè swen w, konsomatè a responsab pou pwograme AP yo. Yo bezwen asire ke gen kouvèti si yon AP pa ka vin travay. Konsomatè a bezwen kontwòle tou kantite èdtan travay ak siyen nan fèy travay yo ansanm avèk lòt dokiman enpòtan yo.

Swen Mezon Retrèt / Plasman alontèm (Plasman Pèmanan)

Admisyon nan youn nan mezon retrèt patisipan nou yo fèt sou yon baz endividyèl e li swiv règleman sou elijiblite Medicaid. Ekip Swen w lan pral fè aranjman. Senior Health Partners pral kouvri plasman alontèm mezon retrèt (plasman pèmanan) swen pou manm yo ki, ansanm avèk founisè yo, aksepte yon plasman sejou alontèm nan yon mezon retrèt (plasman pèmanan). Ou dwe itilize mezon retrèt yo nan rezo founisè Senior Health Partners. Si ou gen nenpòt kesyon sou swen mezon retrèt oswa kouvèti Medicaid oswa Medicare, tanpri rele Ekip Swen,

Sèvis pou veteran yo

Si w ta vle resevwa swen nan yon mezon pou veteran, ou kapab. Senior Health Partners travay avèk kay pou veteran yo ki fonksyone nan zòn sèvis ou. Ou ka jwenn kay yo nan Anyè Founisè a.

Kalifikasyon w pou antre nan mezon pou veteran yo depann de bezwen klinik ou yo e li depann de disponibilite mezon an tou. Kay Veteran Eta New York yo limite pou veteran yo, konjwen ki pa veteran, ak paran gold star yo.

Si Senior Health Partners pa gen yon mezon pou veteran nan zòn ou an, nou pral peye pou jwenn sèvis nan mezon pou veteran ki pa fè pati rezo nou an jiskaske w ka transfere nan yon lòt plan ki gen yon mezon pou veteran nan rezo yo a.

Pwogram Lajan an swiv moun nan [Money Follows the Person {MFP}] Pòt ouvè

Seksyon sa a ap eksplike sèvis ak sipò ki disponib atravè *pwogram Lajan an swiv moun nan (Money Follows the Person (MFP)/Pòt ouvè (Open Doors))*. MFP/Open Doors se yon pwogram ki ka ede w soti nan yon mezon retrèt pou retounen lakay ou nan kominote a. Ou gendwa kalifye pou MFP si w:

- te abite nan yon mezon retrèt pou twa (3) mwa oswa pi long.
- gen bezwen sante ou ka satisfè grasa sèvis ki disponib nan kominote w la.

Pwogram MFP/Open Doors gen moun yo rele espesyalis ak patnè tranzisyon (Transition Specialists and Peers) ki ka rankontre w nan mezon retrèt kote w ye a pou pale avè w sou posibilite pou w retounen viv nan kominote a. Espesyalis ak patnè tranzisyon sa yo pa menm ak jesyonè swen ak planifikatè egzeyat. Yo ka fè bagay sa yo pou ede w:

- ba w enfòmasyon sou sèvis ak sipò ki disponib nan kominote a.
- jwenn sèvis kominote a ofri pou ede w rete endepandan.
- vizite w oswa rele w apre w retounen lakay ou pou asire yo ou gen tout sa ou bezwen nan kay la.

Pou jwenn plis enfòmasyon sou pwogram *MFP/Open Doors*, oswa pou pran randevou pou yon espesyalis oswa yon patnè tranzisyon vin vizite w, tanpri rele New York Association on Independent Living nan **1-844-545-7108**, oswa voye yon imèl nan **mfp@health.ny.gov**. Ou ka ale sou sit Entènèt pwogram MFP/Open Doors tou nan **www.health.ny.gov/mfposwa** **www.ilny.org**.

Planifikasyon swen

Planifikasyon swen ak jesyon swen

Lè w enskri nan Senior Health Partners, oumenm, doktè w ak ekip swen ap travay nan tèt ansanm pou mete sou pye yon plan sèvis pèsònèl (Person Centered Service Plan, oswa PCSP) pou reponn a bezwen swen sante w. PCSP w baze sou evalyasyon Ekip Swen w sou bezwen swen sante w, rekòmasyon doktè w, sou opinyon w ak sou

opinyon moun k ap pran swen w yo oswa fanmi. Li pral gen ladan sèvis ki nesèsè medikalman pou jere kondisyon aktyèl ou yo. PCSP a pral gen ladan tou bi, objektif, ak bezwen spesyal yo. Ou pral resevwa yon kopi alekri nan PCSP.

Ekip Swen w ap kontinye siveye ak evalye eta sante w ak swen ou bezwen sou yon baz regilye. Li enpòtan pou w pale avèk Ekip Swen w pou fè yo konnen sa w bezwen. Mete sou sa, li enpòtan pou w fè yo konnen ki lè ou te resevwa yon sèvis nou peye pou li. Gade Seksyon Sèvis nou pa peye ak sa nou pa peye yo. Lè nou fè sa, Ekip Swen w lan pral anmezi pou jere swen w nan pi bon fason posib.

PCSP w pral ajou lè plan swen w ak aèvis ou yo chanje. Ekip Swen w pral refere ak jere sèvis medikal, sèvis sosyal, sèvis edikatif, sèvis sikososyal, sèvis finansye ak lòt kalite sèvis pou satisfè bezwen ou yo. (Tanpri gade pati ki gen tit Mande sèvis siplemantè oswa mande chanjman nan sèvis PCSP a ak pati ki gen tit Otorizasyon pou sèvis yo pi devan nan seksyon sa a.)

PCSP w baze sou Sistèm Evalyasyon Estanda nan New York (UAS), yon evalyasyon estanda yo itilize pou gade kijan wap fonksyone ak ki pwoblèm sante ou genyen. Ekip Swen w pral fè yon re-evalyasyon omwen chak **sis (6) mwa** oswa lè gen nenpòt gwo chanjman nan kondisyon w. Ekip Swen an pral planifye tou yon vizit jesyon swen chak mwa avè w pou w ka poze kesyon oswa diskite sou enkyetid osijè sèvis ki kouvri yo.

Yon manm ekip swen w pral fè aranjman sou sèvis ki kouvri yo ke ou bezwen. Sa gen ladann òganize transpò a pou w ale nan randevou medikal ou yo e pou retounen lakay ou, depi se pa yon ijans, voye repa lakay ou, ak voye moun pran swen w lakay ou. Yo pral ede w tou jwenn sèvis ki pa peye yo. Pa egzanp, yo ka ede w jwenn founisè pou sèvis ki pa peye yo, pwograme randevou, oswa pwograme transpòtasyon. Ekip Swen w lan pral ede w avèk sèvis pou pasyan ki pa entène nan lopital.

Yon manm ekip swen nan Senior Health Partners la disponib 24 sou 24, 7 jou pa semèn, pou reponn kesyon w yo.

Otorizasyon pou sèvis yo

Ekip swen w dwe apwouve alavans pifò nan sèvis ki peye yo. Kèk nan sèvis yo egzije tou òdonans yon doktè: Sèvis èd pèsònèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service CDPAS swen sante lakay ou, swen sante nan yon mezon retrèt, terapi

reyabilitasyon, inaloterapi, ekipman medikal dirab, pwotèz ak aparèy òtetik. Ou bezwen otorizasyon ekip swen w pou transpò ki pa nan yon sitiyasyon ijans, pou sipò anviwònman ak pou repa nou voye lakay ou, men ou pa bezwen yon òdonans doktè. Epitou, ou ka ale nan klinik podyat, dantis, odyolojis ak optometris la pou tès ak pou sèvis woutin san w pa bezwen yon otorizasyon alavans. Si ou jwenn sèvis sa yo pou kont ou, Senior Health Partners mande pou w kontakte yon manm nan Ekip Swen w.

Si w bezwen aksede ak yon sèvis nou peye pou li, pale ak nenpòt manm Ekip Swen w. Yo ka pran yon randevou ak transpòtasyon avèk founisè a. Ou pa bezwen yon òdonans doktè ni ou pa bezwen otorizasyon ekip swen w pou sèvis swen ou bezwen nan sitiyasyon ijans yo.

Mande sèvis siplemantè oswa mande chanjman nan plan sèvis pèsònèl ki santre sou moun [Person Centered Service Plan (PCSP)]

Kontakte nenpòt manm nan ekip swen w si:

- oumenm oswa founisè w panse ou bezwen yon sèvis ki peye.
- ou ta renmen chanje PCSP w.
- ou bezwen plis sèvis swen sante nan kay.
- ou bezwen lòt sèvis nou peye pou yo.

Ekip Swen w ap egzamine demann ou e l ap detèmine si yo nesèsè pou rezon medikal. Ekip Swen w gendwa konsilte doktè w konsènan sèvis yo ak lòt chanjman ou te mande yo.

Si Ekip Swen w apwouve, yo pral bay sèvis la e PCSP w pral chanje. Si yo refize demann ou, w ap resevwa yon lèt inisyal (ke yo konnen tou tankou yon desizyon defavorab Inisyal (IAD)). Senior Health Partners pral ba ou yon lèt IAD lè nou refize oswa limite sèvis yo mande yo. Gade Seksyon fason pou rezoud pwoblèm ak plent yo.

Sèvis ijans

Yon ijans³ se yon chanjman ki fèt bridsoukou nan eta sante w oswa nan konpòtman w, kote chanjman sa a tèlman grav li ka mete sante w nan yon gwo danje si w pa ta resevwa yon atansyon medikal touswit. Yon ijans medikal gen ladan gwo doulè, blese ak maladi ki parèt bridsoukou.

Lè w gen yon ijans medikal, oumenm oswa moun k ap pran swen w lan ta dwe rele 911. Sa a se pi bon fason pou w resevwa swen ou bezwen yo opli vit ke posib. Sepandan, ou ka rele nou tou. Gen moun k ap toujou disponib pou ede w 24 sou 24, 7 jou pa semèn.

Si w bezwen kontakte nou pandan yon ijans, ou ka rele 1-800-633-9717.

Ou pa bezwen apwobasyon nan Senior Health Partners pou jwenn sèvis ijans yo. Ou pa bezwen rele nou pou sèvis ijans yo. Apre ou fin resevwa swen ijans lan, rele nou opli vit ke posib. Sa a pral ede nou jere swen w nan pi bon fason.

³ Yon ijans se yon sitiyasyon medikal oswa konpòtmantal ki parèt bridsoukou e ki tèlman grav, nenpòt moun ki pridan e ki gen menm nivo konesans ak pifò moun sou lamedsin ak lasante ta rezonableman prevwa absans atansyon medikal touswit ki ta lakoz nan plase sante w oswa sante yon lòt moun andanje.

Swen ou resevwa andeyò zòn sèvis Senior Health Partners

Si ou pral andeyò zòn sèvis Senior Health Partners pou yon titan (kèk jou oswa plis), ou dwe rele Ekip Swen w. Nou disponib 24 sou 24, 7 jou pa semèn nan:

1-800-633-9717

Ekip Swen w ka jere swen w pou jiska yon peryòd **trant (30) jou** pandan w ap vwayaje. Pandan tan sa a, nou ka ede w avèk nenpòt enkyetid ou genyen sou swen w, ansanm avèk resevwa lòt sèvis yo.

Si ou vwayaje pou plis pase **30 (trant) jou** youn dèyè lòt (avèk oswa san ou pa di nou), nou pral gen pou kòmanse pwosesis dezenskripsyon an. Sa a pral kòmanse nan lespas **senk (5) jou ouvrab** apre ou konnen ke ou te deplase soti nan zòn sèvis ou pou plis pase **30 (trant) jou youn dèyè lòt**.

Swen tranzisyon ak swen Espesyalize

Si anvan w te enskri, yon pwofesyonèl swen sante te ba w yon tretman pou yon tretman kontinyèl, nou pral peye founisè a apre ou fin enskri. Sa a pral dire pou yon peryòd jiska **swasant (60) jou** oswa jiskaske plan sèvis pèsònèl la ki santre sou moun [Person

Centered Service Plan (PCSP)] antre anviyè, pou nenpòt sèvis yo peye ou te resevwa nan kad tretman an. Sepandan, pwofesyonèl la dwe dakò pou aksepte pousantaj peman kòm peman konplè, li dwe dakò pou respekte politik ak pwosedi yo, e li dwe aksepte bay enfòmasyon medikal sou plan swen w lan.

Si yon pwofesyonèl sante ki fè pati rezon an t ap ba w yon tretman suivi pandan w enskri, lèfini pwofesyonèl sante sa a vin kite rezo a, n ap kontinye peye pwofesyonèl sante sa a pou nenpòt sèvis nou konn peye pou li ou resevwa. Sa a pral dire pou jiska **90 (katrevindis) jous** founisè a kontinye trete w apre yo te kite rezo a. Sepandan, pwofesyonèl la dwe dakò pou aksepte pousantaj peman kòm peman konplè, li dwe dakò pou respekte politik ak pwosedi yo, e li dwe aksepte bay enfòmasyon medikal sou plan swen w lan.

Sa vle di Senior Health Partners pa gen dwa refize peye pwofesyonèl sante k ap swiv ou yo pandan peryòd tranzisyon sa a, menmsi yo pa mande yon otorizasyon alavans.

Si wap fè tranzisyon avèk yon plan sèvis ki egziste deja nan Frè pou Sèvis nan Medicaid (FFS) nan MLTC, premye **90 (katrevindis) jou** manm ou oswa jiskaske PCSP w te apwouve, kèlkeswa sa ki vin nan pita, kouvri.

Nap peye menm plan swen w lan pou premye **120 (sanven) jou** apre enskripsyon an nan kad: fèmte plan anvan; rediksyon zòn sèvis; oswa si yon fizyon, akizisyon, oswa lòt aranjman te apwouve pa Depatman Sante (DOH) te rive oswa jiskaske yo te fè yon evalyasyon e ou te aksepte nouvo plan swen an, kèlkeswa sa ki te vini anvan.

Ekip Swen w ka otorize yon founisè ki pa nan rezo pou yon sèvis ki kouvri. Senior Health Partners pral otorize yon sèvis nan menm yon pwofesyonèl ki pa fè pati rezo a si pa gen okenn pwofesyonèl ki kalifye oswa ki disponib pou bay sèvis la nan rezo nou an. Nan ka sa a, n ap toujou peye pou sèvis sa ki kouvri.

Dezenskripsyon ak Tèminasyon Dezenskripsyon volontè avantaj yo

Ou ka mande pou soti nan pwogram lan nenpòt kilè. Nou pral travay avè w ak/oswa reprezantan w lan pou w ka transfere nan yon lòt plan swen jere oswa nan yon lòt plan swen jere alontèm [managed

long-term care oswa plan MLTC. Pou soti, oumenm oswa reprezantan w dwe ba nou yon deman aloral oswa alekri. Ou ka mande nenpòt manm ekip jesyon swen w pou ede w nan pwosesis la. Si ou pral toujou bezwen sèvis tankou swen pèsònèl, Ekip Swen w ka ede jwenn yo atravè New York Medicaid Choice nan **1-888-401-6582**. Ou ka rele yo tou dirèkteman pou antre nan yon lòt MLTC plan, plan Managed Care, oswa mande pou yon sèvis egzansyon pou kontinye resevwa sèvis swen alontèm ki baze sou kominote.

Nou pral voye ba ou avi alekri (pou demann ou fè pou dezenskri), sa ki pral kòmanse pa pita pase nan premye jou dezyèm mwa apre mwa ou te mande nou pou dezenskri a.

Pou moun ki peye ak pwòp lajan pa yo, dezenskripsyon antre anvigè nan dènye jou nan mwa kote moun nan mande soti nan pwogram lan. Nou pral voye w yon lèt pou konfime ou soti nan pwogram nan kou dezenskripsyon an antre anvigè.

Si ou enskri nan Senior Health Partners, lèfini ou aplike pou resevwa sèvis nan men yon lòt plan MLTC, yon pwogram egzansyon sèvis lakay oswa nan kominote, oswa yon pwogram tretman lajounen ki soti nan Biwo pou moun ki gen defisyans devlòpmantal, sa pral kòmanse dezenskripsyon w nan pwogram Senior Health Partners.

Dezenskripsyon envolontè

Gen lè kote Senior Health Partners pral dezenskri yon manm nan plan an. Anvan sa a rive, nou pral ede fikse nenpòt pwoblèm (si nou kapab). Si ou te soti envolontèman, yo pral voye ba ou yon avi alekri. E ou pral gen pou chwazi yon lòt plan MLTC oswa swen jere alontèm [managed long-term care], oswa sèvis egzansyon, pou kontinye resevwa sèvis swen alontèm ou yo, tankou swen pèsònèl. Si w pa chwazi yon nouvo plan, Depatman sante eta Nouyòk (NYSDOH) ap asiye w yon nouvo plan otomatikman.

Depi New York Medicaid Choice (NYMC) vin apwouve dezenskripsyon w, LDSS oswa yon kote Depatman sante eta Nouyòk (NYSDOH) chwazi, yo pral voye ba ou yon lèt pou fè w konnen ou gen dwa mande yon odyans ekitab. Senior Health Partners pral voye ba ou yon lèt pou konfime ou soti nan pwogram nan.

Pou moun ki peye ak pwòp lajan pa yo, soti envolontè pa bezwen apwobasyon NYMC, LDSS oswa yon kote NYSDOH chwazi. Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo pa gen dwa mande yon odyans san Patipri. Gade Seksyon Peman Prive.

Senior Health Partners dwe dezenskri w nan lespas **senk (5) jou biznis** apati dat nou vin okouran sou youn nan bagay sa yo.

- Ou demenaje ou pa abite nan konte Manhattan, Bronx, Brooklyn, Queens, Staten Island, Nassau oswa Westchester.
- Ou kite konte Manhattan, Bronx, Brooklyn, Queens, Staten Island, Nassau oswa Westchester pou nenpòt rezon pou plis pase **trant (30) jou** swuivi, keseswa ou te enfòmè nou oswa non.
- Ou pèdi dwa a pou resevwa avantaj nan pwogram Medicaid la, lèfini ou pa vle peye ak pwòp lajan pa w. NÒT: Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo pa aplikab pou moun ki rezide nan Staten Island, Nassau oswa Westchester.
- Ou ospitalize oswa ou antre nan yon klinik Sante Mantal, klinik pou moun ki gen defisyans devlòpmantal oswa nan Biwo sèvis pou moun ki abize alkòl oswa sibstans pou **45 jou** swivi oswa plis.
- Ou bezwen swen nan mezon retrèt men ou pa kalifye anba règleman kalifikasyon enstitisyonèl pwogram Medicaid.
- Ou pa kalifye ankò pou resevwa avantaj Medicaid yo.
- Ou pa kalifye pou MLTC paske yo vin detèmine ou pa gen yon bezwen klinik oswa fonksyonèl ankò pou bezwen klinik ak resevwa otorizasyon pou livrezon nenpòt sèvis swen alontèm ki baze nan kominote a sou yon baz chak mwa oswa pou moun enskri yo ki pa elijib pou toulède ki pa satisfè nivo swen mezon retrèt jan li detèmine nan itilize zouti evalyasyon Depatman an te preskri. Si sèl sèvis ou idantifye kòm Swen Sosyal Lajounen, ou pral soti nan plan MLTC a. Senior Health Partners pral bay LDSS oswa antite Depatman an deziyen kòm yon rezilta evalyasyon an ak rekòmandasyon konsènan dezenskripsyon an sou **senk (5) jou biznis** apre evalyasyon sa a fin fèt.
- Ou pa bezwen oswa resevwa omwen youn nan CBLTCS sa yo nan chak mwa kalandriye:
 - Sèvis enfimye lakay ou
 - Terapi lakay ou
 - Sèvis yon èd sante lakay ou
 - Sèvis swen pèsònèl lakay ou
 - swen sante nan gadri pou adilt

- swen Enfimye prive
- Sèvis èd pèsonèl kote se konsomatè a k ap dirije pwosesis la (Consumer Directed Personal Assistance Service, oswa CDPAS)

- Ou nan prizon. Dat dezenskripsyon w antre anvigè se premye jou nan mwa k ap swiv mwa yo mete w nan prizon an.
- Ou ba nou fo enfòmasyon, ou twonpe oswa ou antre nan yon aktivite fwod ki gen rapò ak yon pati enpòtan nan patisipasyon w nan pwogram nan.

Senior Health Partners gendwa deside dezenskri w si:

- Oumenm oswa manm fanmi w oswa moun kap ba ou swen itilize move konpòtman ki deranje gravman kapasite nou pou bay oumenm oswa lòt moun sèvis, menmsi nou te eseye kanpe pwoblèm ou tap kreye a.
- ou pa peye oswa fè aranjman pou peye moun ki peye ak pwòp lajan pa yo (Gade Seksyon Peman Prive).
- ou pa peye oswa fè aranjman pou peye depans/sipli Medicaid nan lespas **30 (trant) jou** apre dat echeyans li (menmsi nou ba ou yon demann alekri pou peman epi di w ou pral soti paske ou pa peye).

Senior Health Partners pa gen dwa dezenskri w akòz eta sante w vin pi mal, oswa akòz sèvis medikal ou itilize, oswa kapasite mantal ou vin diminye, oswa si w gen yon move konpòtman akòz pwoblèm sante w la oswa akòz bezwen espesyal ou yo.

Dat dezenskripsyon an antre anvigè ak kowòdinasyon transfè nan lòt konpayi sèvis yo

Dezenskripsyon w lan ap antre anvigè nan dènye jou nan mwa apre NYMC, LDSS oswa antite Depatman sante eta Nouyòk la fin trete l. Pou moun ki peye ak pwòp lajan pa yo, dezenskripsyon an ap antre anvigè nan dènye jou nan mwa kote moun nan mande soti nan pwogram lan. Gade Seksyon Peman Prive. Toutotan dezenskripsyon w lan poko anvigè, Senior Health Partners pral ba w sèvis nou peye pou yo selon tout sa ki fè pati plan sèvis pèsonèl ou a (Person Centered Service Plan, oswa PCSP). E pandan tan sa a, Ekip Swen w ka ede w jwenn lòt founisè yo pou sèvi bezwen swen w epi transfere swen w ba yo.

Dispozisyon pou moun ki vle enskri yon lòt fwa ankò

Si ou soti volontèman, ou ka re-enskri nan Senior Health Partners si ou satisfè mezi elijiblite enskripsyon an. Si ou soti envolontèman, ou ka re-enskri nan plan an si pwoblèm oswa konfli ki gen rapò avèk dezenskripsyon w lan te rezoud.

Depans chak mwa/Sipli

Frè ou pral peye Senior Health Partners depans sou elijiblite Medicaid ak depans pa mwa/sipli li. Seksyon sa a pa aplike pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo. Gade Seksyon Peman Prive.

Si w kalifye pou: Ou pral peye:

Medicaid (san w pa gen yon kantite kòb pou depoze)

Anyen pou Senior Health Partners

Medicaid (avèk moun ki peye lajan chak mwa /sipli)

Kantite kòb moun ki fè twòp lajan sipoze depanse/chak mwa nan Senior Health Partners, jan Vil New York HRA oswa LDSS detèmine l.

Si w kalifye pou Medicaid avèk yon kantite kòb moun ki fè twòp lajan sipoze depanse nan yon mwa anvan yo ka jwenn Medicaid, lèfini kantite kòb sa a chanje pandan ou manm Senior Health Partners, nou pral ajiste peman ou bay chak mwa a.

Si ou pa peye (oswa prepare pou peye) depans/sipli Medicaid nan lespas **30 (trant) jou** apre dat echeyans li (menmsi nou ba ou yon demann alekri pou peman epi di w ou alekri ke ou ka soti), nou ka dezenskri w.

Fason pou rezoud pwoblèm manm yo rankontre ak plent yo

Senior Health Partners pral jere pwoblèm oswa plent yo osi rapidman ke posib. Ou ka itilize pwosesis plent oswa pwosesis apèl nou an. Si ou depoze yon plent oswa yon apèl, sèvis ou pa pral chanje, e nou pa

pral trete w diferan. Nou pral kenbe enfòmasyon w prive. Nou pral ba w èd ou bezwen an pou depoze yon plent oswa pou fè apèl. Nou pral ba w sèvis yon entèprèt oswa ede w si w gen pwoblèm pou wè ak/oswa tandè. Ou ka chwazi yon moun pou aji pou ou (tankou yon manm fanmi w, yon zanmi w oswa yon pwofesyonèl sante).

Pou depoze yon plent oswa pou fè apèl akòz yon aksyon plan an, tanpri rele: **1-800-633-9717**, oswa ekri nou nan:

Senior Health Partners
Attn: Appeals and Complaints
PO Box 5166
New York, NY 10274-5166

Si ou rele nou, w ap gen pou ban nou non w, adrès ou, nimewo telefòn ou ak kèk detay sou pwoblèm nan. Si ou ekri nou, tanpri ajoute detay sa yo alekri.

Ki sa yon plent ye?

Yon plent se nenpòt mesaj ou voye ba nou sou swen oswa tretman ou resevwa nan men ekip nou an oswa founisè yo pou sèvis nou peye pou yo. Pa egzanp, si yon moun te fè malelve avè w oswa si w pa t renmen kalite swen oswa sèvis ou te resevwa nan men nou, ou ka depoze yon plent ban nou.

Pwosesis plent lan

Ou ka depoze yon plent nan telefòn oswa alekri. Nou pral anrejistre l, e youn nan ekip nou an pral egzamine plent ou an. Nou pral voye ba ou yon lèt k ap fè w konnen nou te resevwa plent ou an e k ap eksplike w fason nou jere pwosesis sa a. Ou pral jwenn yon repons alekri nan yon delè repons estanda oswa nan delè limit akselere (gade anba).

1. Si yon reta nan repons ta reprezante yon risk pou sante w, nou pral deside nan lespas 48 èdtan apre nou fin resevwa enfòmasyon an, men pa pi long pase **sèt (7) jou** apre ou fin resevwa plent lan. Sa a se yon repons akselere.
2. Pou tout kalite plent yo, nou pral kontakte w nan lespas **45 (karant-senk) jou** pou jwenn enfòmasyon ki nesèsè, men pa plis pase **60 (swasant) jou** apre li fin resevwa plent lan. Sa a se yon repons estanda.

Nou pral di w kisa nou te jwenn pandan nou t ap egzamine plent ou an. Nou pral ba ou tou rezon ki fè nou pran desizyon an.

Kijan mwen ka konteste yon desizyon plent?

Si w pa satisfè ak desizyon nou te pran konsènan plent ou an, ou ka mande pou yo revize l yon dezyèm fwa lè ou depoze yon apèl konsènan plent lan alekri. Ou sipoze voye l sou **60 jou ouvrab apre ou fin** resevwa premye desizyon nou an konsènan plent ou an. Lè nou jwenn li, nou pral voye ba ou yon avi avèk mounki pral reponn nan apèl plent ou an. Yon moun ki pa t patisipe nan premye desizyon an pral egzamine plent ak apèl yo.

Pou plent ak apèl estanda yo, nou pral ba ou yon desizyon nan lespas **30 (trant) jou ouvrab** apre nou fin resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè yo. Si yon reta nan priz desizyon nou an ta mete sante w andanje, nou pral itilize pwosesis apèl plent akselere nou an. Sa a vle di, nou pral pran desizyon apèl nou an nan lespas **de (2) jou ouvrab** apre nou fin resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè yo. Pou toulède kalite plent apèl yo, nou pral voye ba ou yon avi avèk desizyon nou an. Li pral gen ladan rezon detaye pou desizyon nou an, epi si li gen rapò ak bagay klinik, li pral eksplike w rezon klinik ki fè nou pran desizyon nou te pran an.

Kisa yon aksyon ye?

Lè Senior Health Partners Plan refize oswa limite sèvis oumenm oswa founisè w mande; lè li refize yon demann rekòmandasyon; lè li deside yon sèvis ou mande pa fè pati avantaj nou peye pou yo; redui, sispann oswa met fen nan sèvis li te deja otorize; lè li refize peye pou yon sèvis; lè li pa bay sèvis nan lè li sipoze bay yo; oswa lè li pa pran yon desizyon konsènan yon plent oswa yon apèl nan delè li sipoze respekte a bagay sa yo konsidere kòm "aksyon" plan. Yo ka konteste yon aksyon. (Gade pati ki gen tit Ki jan mwen ka fè apèl pou yon aksyon? pi ba a pou jwenn plis enfòmasyon.)

Moman nou voye yon avi aksyon

Si nou deside refize oswa limite yon sèvis ou te mande, oswa si nou deside pa peye pou yon sèvis oswa pou yon pati nan yon sèvis nou konn peye pou li, nou pral voye yon avi ba ou alekri. Si nou anvizaje limite, redui, sispann oswa met fen nan yon sèvis nou te deja otorize, nou pral voye avi a omwen **10 jou** anvan nou vle chanje sèvis la.

Sa ki anndan yon avi aksyon

Nenpòt avi nou voye ba ou sou yon aksyon pral:

- eksplike aksyon nou te poze a oswa nou anvizaje pou pran an.

- mansyone rezon ki fè nou poze aksyon an ak rezon klinik yo, si sa aplikab.
- dekri dwa w pou depoze yon apèl (sa a se yon apèl entèn).
- dekri dwa w pou depoze yon apèl avèk Eta epi enkli pwosesis pou fè sa (sa a se yon apèl ekstèn).
- dekri kijan pou depoze yon apèl ekstèn ak kijan ou ka mande pou nou akselere (rapid) fason egzamine apèl entèn ou an.
- dekri kisa nou itilize pou pran desizyon an, si aksyon an gen ranpò ak nesite medikal oswa si tretman an oswa sèvis la gen rapò ak eksperyans medikal oswa ak rechèch medikal.
- dekri enfòmasyon oumenm ak/founisè w te ban nou yon desizyon sou apèl la.

Si nap restrenn, redwi oswa mete fen nan yon sèvis ki otorize, nou pral ba ou enfòmasyon tou sou kijan pou sèvis yo kontinye pandan nap deside apèl ou an; kijan pou mande pou n kontinye sèvis yo; ak sikonstans kote wap gen pou peye pou sèvis yo si yap kontinye pandan nou tap revize apèl ou an.

Kijan mwen ka depoze yon apèl pou yon Aksyon?

Si w pa dakò ak yon aksyon nou te poze, ou ka konteste l. Lè ou depoze yon apèl, nou pral egzamine l ankò ak rezon ki fè nou poze aksyon sa a pou deside si nou te gen rezon fè sa. Ou ka fè yon apèl pou yon aksyon avèk nou nan telefòn oswa alekri. Lè plan an voye yon avi ba ou sou yon aksyon lap pran (tankou refize oswa limite sèvis yo, oswa pa peye pou sèvis yo), ou dwe depoze yon demann apèl nan lespas **60 (swasant) jou** apati dat ki sou lèt nou an ki te enfòmè w sou aksyon an.

Kijan mwen ka kontakte plan mwen an pou depoze yon Apèl?

Rele nou **1-800-633-9717** oswa ekri nou nan:

Senior Health Partners
Attn: Appeals and Complaints
PO Box 5166
New York, NY 10274-5166

Nou pral anrejistre apèl ou an, e youn nan ekip nou an pral egzamine apèl ou an. Nou pral voye ba ou yon avi ki di nou te resevwa apèl ou an. Nou pral enkli yon kopi nan dosye w (dosye medikal ak lòt dokiman yo) nou te itilize pou pran desizyon orijinal la. Yon manm nan ekip nou an ki pa t patisipe nan premye desizyon an pral egzamine apèl ou an oswa aksyon wap konteste a.

Pou kèk aksyon, ou pral kontinye resevwa sèvis yo pandan pwosesis apèl la.

Si w ap fè apèl pou yon aksyon nou pran pou limite, redui, sispann oswa met fen nan sèvis nou deja otorize w resevwa, ou dwe mande pou kontinye resevwa sèvis sa yo pandan n ap pran yon desizyon sou apèl ou an. Nou pral kontinye sèvis ou si ou fè demann apèl ou, oswa jiska **10 (dis) jou** apati dat ki sou avi a oswa dat efektif aksyon ki pwopoze a, kèlkeswa sa ki vini pita.

Sèvis ou yo pral kontinye jiskaske ou retire apèl la, oswa **10 (dis) jou** apre nou fin voye ba ou avi a pa lapòs sou desizyon apèl nou an (si desizyon nou an pa anfavè w) sof si ou te mande yon Odyans san Patipri avèk Medicaid Eta New York avèk kontinyasyon sèvis yo. (Gade Seksyon Odyans San Patipri anba.)

Si ou te mande pou kontinyasyon sèvis yo e desizyon apèl ou an pa anfavè w, ou ka bezwen peye pou sèvis sa yo, paske ou te resevwa yo pandan yap egzamine dosye w.

Konbyen tan plan an ap pran pou deside Apèl mwen pou yon aksyon?

Sof si ou mande pou yon egzaminasyon apèl akselere, li pral yon revizyon estanda. Ou pral resevwa yon desizyon pa pita pase **30 (trant) jou** apati jou nou te jwenn apèl la. Ou ka mande pou yon ekstansyon (oswa si nou bezwen plis enfòmasyon) jiska **14 (katòz) jou**. Ou pral gen posibilite prezante dosye w an pèsonn oswa pa ekri pandan n ap egzamine l. Mete sou sa, ou pral gen posibilite pou egzamine tout dosye w yo ki fè pati sa n ap egzamine pandan apèl la.

Nou pral voye yon avi desizyon ba ou avèk dat nou te pran desizyon an. Si nou chanje desizyon nou, nou pral ba ou sèvis nou te refize yo osi rapidman ke posib jan kondisyon sante w mande l. Nan kèk ka, ou ka mande yon apèl akselere. Gade seksyon sou pwosesis pou apèl akselere yo anba a.

Pwosesis pou apèl akselere yo

Si oumenm oswa pwofesyonèl sante w la panse tan nou sipoze pran pou yon apèl estanda gendwa poze yon gwo danje pou sante w oswa pou lavi w, ou ka mande yon egzamen akselere. Nou pral ba ou yon desizyon nan lespas 72 èdtan. Nou gendwa ogmante peryòd egzaminasyon jiska **14 (katòz) jou** si w mande pou yon ekstansyon oswa si nou bezwen plis enfòmasyon, e reta a nan enterè w.

Si ou pa dakò pou akselere apèl ou an, nou pral kontakte w an pèsòn pou fè w konnen ke nou te refize demann ou an. Nou pral voye ab ou yon avi alekri sou desizyon nou nan lespas **de (2) jou** apre nou resevwa demann ou an.

Kisa mwen ka fè si plan an refize apèl mwen an?

Si desizyon apèl ou an pa anfavè w, ou pral resevwa yon avi sou dwa w. Avi a ap ba ou enfòmasyon sou kijan pou mande pou yon Odyans ekitab Medicaid nan Eta New York pouo jwenn yon odyans ekitab, kimoun ki ka parèt nan non w pandan odyans ekitab sa a, e pou kèk apèl, dwa ou genyen pou jwenn sèvis yo pandan wap rete tann odyans lan fèt.

Nòt: Ou dwe mande pou yon Odyans ekitab nan lespas 120 (sanven - jou) ouvrab apre dat ki sou avi konsènan premye desizyon negatif la.

Si nou refize apèl ou a akoz yon kesyon nesese medikal oswa poutèt sèvis ou te mande a fè pati yon eksperyans medikal oswa yon rechèch medikal, avi a pral eksplike w tou ki jan ou ka mande eta Nouyòk pou yon apèl eksteryè.

Odyans san patipri eta a

Ou ka mande pou yon Odyans Ekitab Medicaid an Eta New York nan lespas **120 (sanven) jou** apati dat nou te voye ba ou desizyon apèl nou an.

Si apèl ou an gen ladan limite, redui, sispann oswa met fen nan sèvis nou deja otorize w resevwa, ou dwe mande yon odyans ekitab pou kontinye resevwa sèvis sa yo pandan wap rete tann yon desizyon pou yon Odyans ekitab. Ou dwe fè demann ou pou yon Odyans san Patipri nan lespas **10 (dis) jou** apati dat nou te voye desizyon apèl la oswa nan dat li te prevwa aksyon nou pou limite, redwi, sispann, oswa mete fen nan sèvis ou, kèlkeswa sa ki vini annaprè a. Avantaj ou yo pral kontinye jiskaske ou retire Odyans

san Patipri; oswa ofisye Odyans san Patipri Eta ap bay yon desizyon sou odyans lan ki pa anfavè w, kèlkeswa sa ki rive anvan.

Si ofisye odyans san patipri a ranvèse desizyon nou an, nou dwe asire ke ou resevwa sèvis konteste a touswit, epi nan pi bon delè depi kondisyon sante w mande l men pa pita pase **72 èdtan** apati dat plan resevwa desizyon Odyans san Patipri a. Si w te kontinye ap resevwa sèvis la pandan pwosesis apèl la, n ap responsab pou peye pou sèvis ki kouvri yo jan Ofisye Odyans san patipri a te mande l.

Si desizyon Odyans san Patipri a pa ta an favè w, ou gendwa responsab pou peye pou sèvis yo ofisye Odyans san patipri a te mande.

Ou ka depoze yon Odyans san Patipri Eta lè ou kontakte Biwo Asistans Tanporè ak Andikap:

- Fòm demann anliy: <http://otda.ny.gov/oah/FHReq.asp>
- voye yon fòm demann sou papye pa lapòs (ki enprime nan sit entènèt):
NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023
- voye yon fòm demann sou papye nan faks (ki enprime nan sit entènèt): 1-518-473-6735
- Fè yon demann pa telefòn:
Liy estanda pou odyans san patipri – **1-800-342-3334**
Liy ijans pou odyans san patipri – **1-800-205-0110**
Liy pou moun ki pa tande byen yo - 711 (mande operatè a rele 1-877-502-6155)
- Fè yon demann anpèsòn:
New York City
14 Boerum Place, 1st Floor Brooklyn,
New York 11201

Pou w jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou mande yon Odyans San Patipri, tanpri vizite: **otda.ny.gov/hearings/request**.

Apèl eksteryè ak eta a

Si nou refize apèl ou a poutèt nou detèmine ou pa bezwen sèvis la pou rezon medikal oswa sèvis la fè pati yon eksperyans medikal oswa yon rechèch medikal, ou ka mande eta Nouyòk la yon apèl

eksteryè. Egzaminatè sa yo se moun ki kalifye e eta Nouyòk apwouve yo. Ou pa gen pou peye anyen pou yon apèl ekstèn.

Lè nou pran yon desizyon pou refize yon apèl, nou pral ba w enfòmasyon sou kijan pou depoze yon apèl ekstèn, plis ba ou fòm ou bezwen pou depoze yon apèl ekstèn. Ou dwe ranpli fòm nan avèk Depatman Sèvis Finansye Eta New York nan lespas **kat (4) mwa** apati dat nou te refize apèl ou a.

Y ap pran yon desizyon sou apèl eksteryè w la sou **30 (trant) jou**. Moun k ap egzamine apèl eksteryè w la ka bezwen plis tan (**jiska 5 jou ouvrab**) si l mande plis enfòmasyon. Egzaminatè a pral ba oumenm (ak nou menm) desizyon final la nan lespas **de jou (2) ouvrab** apre li fin pran desizyon an.

Ou ka jwenn yon desizyon pi rapid si doktè w ka di ke reta a pral poze yon gwo danje pou sante w. Yo rele sa yon apèl eksteryè akselere. Moun k ap egzamine apèl eksteryè a pral pran yon desizyon nan lespas **72 èdtan** oswa mwens. Moun k ap egzamine a pral fè oumenm ak nou menm konnen desizyon sa a touswit pa telefòn oswa faks. Nan pita, li pral voye yon lèt pou eksplike desizyon an.

Ou ka mande pou alafwa yon odyans ekitab ak yon apèl eksteryè. Si w mande yon odyans ekitab ak yon apèl eksteryè, se desizyon moun ki reponsab odyans ekitab la "ki konte".

OTORIZASYON SÈVIS ak KONDISYON POU AKSYON

Definisyon

- **Egzamen otorizasyon alavans:** egzaminasyon yon demann medikal oumenm oswa pwofesyonèl sante a fè nan non manm plan an, pou kouvèti yon nouvo sèvis medikal (keseswa se pou yon nouvo peryòd otorizasyon oswa yon peryòd otorizasyon ki egziste deja) oswa pou mande yon chanjman nan plan swen an pou yon nouvo peryòd otorizasyon anvan yo bay manm plan an sèvis la.
- **egzamen similtane:** egzaminasyon yon demann medikal oumenm oswa pwofesyonèl sante a fè nan non manm plan an, pou plis sèvis medikal (oswa menm sèvis yo) ki te apwouve nan plan swen an oswa pou sèvis swen sante nan kay ki kouvri apre ou fin egzeyate nan yon lopital.
- **egzamen akselere:** yo dwe bay manm plan yon egzaminasyon akselere oswa demann otorizasyon

sèvis lè plan an detèmine oswa yon pwofesyonèl endike ke yon reta ta mete gravman andanje lavi manm ki nan plan an, sante, oswa kapasite pou kenbe, oswa rejwenn fonksyon maksimòm. Manm plan an ka mande pou yon egzaminasyon akselere pou yon egzamen otorizasyon alavans oswa pou yon egzamen similtane. Nou dwe trete apèl pou aksyon ki gen rapò ak egzamen similtane yo yon fason ki akselere.

Dispozisyon Jeneral

Nenpòt Aksyon Senior Health Partners te pran osijè nesese medikal oswa eksperyans oswa sèvis investigasyon dwe fèt pa yon egzaminatè klinik jan li defini pa PHL §4900(2)(a).

Detèminasyon negatif ot ke sila yo ki pou nesese medikal, eksperyans oswa sèvis investigasyon, dwe fèt pa yon pwofesyonèl swen sante ki gen lisans, sètifye, oswa anrejistre lè kalite detèminasyon sa a baze sou yon evalyasyon sou kondisyon sante manm plan an oswa nivo, kantite oswa metòd livrezon swen. Egzijans sa a aplike nan detèminasyon ki refize reklamasyon akòz sèvis an kesyon an se pa yon benefis ki kouvri lè pwoteksyon an depann de yon evalyasyon sou estati sante manm plan, ak pou Demann Otorizasyon Sèvis sa ki gen ladan men ki pa limite nan: sèvis yo ki enkli nan Pake Benefis la, ak sèvis ki andeyò rezo a.

Senior Health Partners pral di manm plan an kijan pou yo jwenn èd (pou kesyon ki gen pou wè avèk langaj, tandè, pale) si manm lan vle depoze yon apèl. Nou pral ba ou avi Detèminasyon Inisyal Defavorab MLTC nan Depatman Sante Eta New York kap montre w kijan pou jwenn èd.

Delè pou Detèminasyon Otorizasyon Sèvis ak Notifikasyon

1. Pou demann Otorizasyon alavans, Senior Health Partners dwe fè yon Detèminasyon Otorizasyon Sèvis epi enfòmè manm plan an sou detèminasyon an pa telefòn ak alekri osi rapid ke kondisyon manm ki enskri a egzije ak pa plis pase:
 - a. Akselere: **Swasant-douz èdtan (72)** apre nou resevwa demann otorizasyon sèvis la.
 - b. Estanda: **Estanda: twa (3) jou biznis** apre nou resevwa enfòmasyon ki nesese yo, men pa plis pase **katòz (14) jou** apre nou resevwa demann otorizasyon sèvis la.

2. Pou demann Egzamen Similtane, Senior Health Partners dwe fè yon Detèminasyon Otorizasyon Sèvis epi enfòmasyon manm plan an sou detèminasyon an pa telefòn ak alekri osi rapid ke kondisyon manm ki enskri a egzije ak pa plis pase:

- a. Akselere: **Swasant-douz èdtan (72)** apre nou resevwa demann otorizasyon sèvis la.
- b. Estanda: **Estanda: Yon (1) jou biznis** apre nou fin resevwa tout enfòmasyon, men pa plis pase **katòz (14) jou** apre nou fin resevwa demann otorizasyon sèvis la.
- c. Pou sèvis swen sante nan kay Medicaid peye apre yon pasyan te entène lopital, **yon (1) jou biznis** apre nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo, men swasanndouz **(72) èdtan** apre nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo si jou ki vin apre demann otorizasyon sèvis la tonbe nan yon wikenn oswa yon jou fèt.

3. Pwolongasyon jiska **14 (katòz) jou** kalandriye. Manm plan an oswa pwofesyonèl sante a nan non manm lan (alekri oswa vèbal) ka mande ekstansyon an. Epi tou, Senior Health Partners ka pran plis tan tou si l bezwen plis enfòmasyon e si pwolongasyon sa a nan enterè manm lan.

- a. Senior Health Partners dwe enfòmasyon manm plan an lè yap mande pou yon ekstansyon revizyon. Plan an dwe eksplike manm lan rezon pou ekstansyon an, ak kijan reta nan pi bon enterè manm lan. Plan an pral mande manm lan plis enfòmasyon (si nesèsè) pou ede pran yon desizyon, epi di yo ki kote yo te jwenn enfòmasyon an.

4. Manm oswa pwofesyonèl swen sante a ka konteste desizyon - Gade Pwosedi Apèl yo.

5. Si Senior Health Partners refize demann manm lan pou yon egzamen akselere, plan an pral jere revizyon estanda a

6. Senior Health Partners pral enfòmasyon manm plan an si demann ou fè pou yon egzamen akselere refize, epi egzamen pou demann sèvis la pral estanda

Lòt delè pou Avi Aksyon

1. Lè Senior Health Partners a deside pou restrenn, redwi, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki te otorize anvan nan yon peryòd otorizasyon, keseswa kòm rezilta yon Detèminasyon Otorizasyon pou Sèvis oswa lòt Aksyon,

li dwe bay manm lan yon avi alekri nan omwen **dis (10) jou** anvan dat efektif Aksyon ki anvizaje a, sof lè:

- a. avi davans lan rakousi nan **senk (5) jounan** ka kote yo konfime manm lan fè fwod, oswa
- b. Senior Health Partners pa ka voye avi a pa lapos pita pase dat avi a pou:
 - i. lanmò manm plan
 - ii. yon deklarasyon ekri ou siyen pou manm kap mande nou met fen nan sèvis yo oswa kote ou ban nou enfòmasyon ki fè nou oblije sispann oswa redui sèvis yo (lè manm lan konnen ke sa se dwe akòz li bay enfòmasyon an)
 - iii. admisyon manm lan nan yon enstitisyon kote yo pa kalifye pou plis sèvis
 - iv. adrès manm lan enkonvi e lèt yo voye bay manm lan retounen ban nou san yo pa met okenn lòt adrès pou nou voye l ankò
 - v. yo aksepte manm lan pou sèvis Medicaid nan yon lòt jiridiksyon
 - vi. pwofesyonèl swen sante manm lan preskri yon chanjman nan swen medikal
- c. Pou CBLTCS ak ILTSS, lè Senior Health Partners a deside pou restrenn, redwi, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki te otorize anvan nan yon peryòd otorizasyon, keseswa kòm rezilta yon Detèminasyon Otorizasyon pou Sèvis oswa lòt Aksyon, li dwe bay manm lan yon avi alekri nan omwen **dis (10) jou** anvan dat efektif Aksyon ki planifye a, kèlkeswa dat ekspirasyon peryòd otorizasyon orijinal la, sof nan delè ki preskri nan 1(a)-(b).
 - i. Pou CBLTCS ak ILTSS, lè Senior Health Partners vle redui, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki te otorize anvan, oswa bay yon otorizasyon pou yon nouvo peryòd ki mwens pase sa kite apwouve anvan, aksyon an pral kòmanse nan yon jou ouvrab. Men, si Senior Health Partners gen kouvèti telefòn "dirèk" ki disponib 24 èdtan, 7 jou pa semèn, li ka aksepte ak reponn Plent yo, Plent ak Apèl nan yon jou ouvrab.
- d. Senior Health Partners pral voye pa lapos yon avi alekri bay manm plan an sou dat Aksyon an lè yo refize aksyon an pou peman.

- e. Lè Senior Health Partners pa rive jwenn yon desizyon nan delè ki akòde pou Detèminasyon Otorizasyon ki dekri nan ti liv sa a, aksyon an ale pou manm lan nan dat ekspirasyon delè a.

Sa ki anndan yon avi aksyon

1. Senior Health Partners dwe itilize avi Detèminasyon Negatif Inisyèl MLTC pou tout aksyon yo, sof pou aksyon yo ki limite itilizasyon pwofesyonèl swen sante yo dapre pwogram restriksyon benefisyè a (yon egzaminasyon medikal ak metòd administrativ kote kèk manm avèk yon modèl pou abize ak mal itilize pwogram Medicaid la ka gen restriksyon nan youn oswa plis pwofesyonèl swen sante).
2. Pou aksyon yo ki restrenn aksè pou founisè yo dapre pwogram restriksyon benefisyè a, avi aksyon an dwe gen ladan:
 - a. dat restriksyon an pral kòmanse
 - b. efè ak etandi restriksyon an
 - c. rezon pou restriksyon an
 - d. manm lan (ki konnen tou tankou dwa benefisyè a) pou yon apèl
 - e. enstriksyon pou mande yon apèl, gen ladan dwa pou resevwa èd kontinyèl si demann lan fèt anvan dat efektif aksyon ki prevwa a, oswa **10 (dis) jou** apre yo vin voye avi a, (kèlkeswa sa ki pita)
 - f. dwa Senior Health Partners pou asiye yon manm a yon pwofesyonèl swen sante prensipal
 - g. dwa manm lan pou chwazi yon founisè swen prensipal nan lespas **de (2) semèn** apati dat avi entansyon pou restriksyon, si Senior Health Partners bay manm lan yon chwa limite sou founisè prensipal yo
 - h. dwa manm lan pou mande pou yon chanjman nan founisè prensipal la chak **twa (3) mwa**, oswa nan yon tan ki pi bonè (pou bon rezon)
 - i. dwa pou yon konferans avèk Senior Health Partners pou diskite rezon pou ak efè restriksyon ki anvizaje a
 - j. dwa manm lan pou eksplike ak prezante prèv, swa nan yon reyinyon oswa lè ou soumèt dokiman yo, montre nesite medikal nan nenpòt sèvis ki note kòm mal itilize nan Pake Enfòmasyon benefisyè a (yon rezime famasyon

an te prepare ki montre famasi a te mal itilize e sèvis DME yo ak yon rezime sou re-evalyasyon medikal ki te prepare pa enfimyè pwofesyonèl anrejistre a ki dokimante move itilizasyon sèvis swen sante e yon doktè dwe siyen)

- k. non ak nimewo telefòn moun pou kontakte pou òganize yon konferans
- l. lèfèt ke yon konferans pa sispann dat efektif ki liste sou avi entansyon pou restriksyon an
- m. lèfèt ke konferans pa ranplase ni mete restriksyon sou dwa destinatè a pou yon odyans san patipri
- n. dwa manm lan pou gade dosye medikal li
- o. dwa manm lan pou egzamine dosye Senior Health Partners te kenbe ki montre sèvis Medicare Advantage te peye pou manm lan. Enfòmasyon sa a refere jeneralman kòm enfòmasyon sou "detay reklamasyon" oswa "pwofil benefisyè."

Kontakte Depatman sante eta Nouyòk la

Pa bliye, si w pa satisfè ak fason Senior Health Partners te trete w oswa ak fason li te jere yon plent ou te depoze, ou ka rele oswa ekri nan Depatman sante eta Nouyòk la:

**Office of Health Insurance Program Bureau
of Managed Long Term Care
One Commerce Plaza, Room 1620
Albany, NY 12210
1-866-712-7197**

Epitou, ou ka rele òganizasyon defans patisipan yo, ki rele Rezo endepandan pou defans konsomatè yo (Independent Consumer Advocacy Network, oswa ICAN). pou w jwenn konsèy ki gratis ak endepandan konsènan asirans ou, plent ak opsyon pou fè apèl yo. Yo ka pale avèk ou sou yon plan Medicaid pou swen jere alontèm (Managed Long Term Care, oswa MLTC), tankou pwogram Senior Health Partners anvan ou deside enskri nan youn. Yo ka ba ou chwa plan sante ekkitab ak enfòmasyon sou plan jeneral. Yo ka ede w tou jere pwosesis apèl la. Kontakte ICAN nan pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis yo:

Telefòn: **1-844-614-8800** (TTY)(sèvis relè pou moun ki pa tande byen yo 711)

Web: **www.icannys.org** | Imèl: **ican@cssny.org**

Senior Health Partners pral travay avèk ICAN (lè sa nesèsè) pou ede yo avèk travay yo. Senior Health Partners ap bay ICAN tou yon lis ajou ki gen tout

pwofesyonèl ak etablisman sante ki fè pati rezo li a (si li mande sa).

Pwogram Amelyorasyon ak Asirans Kalite

Senior Health Partners gen yon sistèm jesyon kalite ki la pou siveye e pou evalye kalite ak efikasite swen ak sèvis yo. Sistèm detaye a dwe respekte nòm asirans sante Eta Nouyòk ak estanda asirans kalite nan swen sante alontèm.

Sistèm jesyon kalite nou an idantifye opòtinite pou amelyore:

- kalite sèvis nou bay yo.
- jesyon kalite swen yo (tankou disponibilite, aksè ak kontinyasyon).
- idantifikasyon ak koreksyon pratik operasyonèl yo ak pratik jesyon swen yo.
- lakoz nan domèn klinik, non-klinik, ak nan domèn fonksyonèl.

Sistèm jesyon kalite a gen yon plan pou chèche kote nou ka pote amelyorasyon, yon pwosesis pou gen amelyorasyon kontini nan pèfòmans yo, yon egzamen kalifikasyon tout pwofesyonèl sante k ap bay swen oswa sèvis, yon pwosesis pou jere dosye sante yo, ak yon egzamen itilizasyon sèvis yo.

Nou akeyi sijesyon w yo ak opinyon w sou fason pou nou amelyore kalite a.

Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo

Ou gendwa kalifye pou enskri nan pwogram Senior Health Partners si ou pa elijib pou Medicaid. **Si ou aksepte pou peye prim asirans lan nèt ak pwòp lajan pa w e depi Senior Health Partners poko rive nan limit li pou moun ki enskri e k ap peye ak pwòp lajan pa yo, ou ka anmezi pou enskri.** Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo **pa** aplike pou konte Staten Island, Nassau oswa Westchester.

Prim moun ki peye ak pwòp lajan pa yo egal ak tarif Medicaid la. Se Depatman sèvis finansye eta Nouyòk la ki apwouve tarif sa a pou Senior Health Partners. Ou dwe peye kòb sa a nan premye jou nan premye mwa konplè Senior Health Partners ba w sèvis. N ap ba w yon peryòd gras yon mwa si w pa peye prim nan alè. Senior Health Partners pral voye yon lèt ba ou pou fè w konnen peman ou anreta pou fè

w konnen w ap soti nan pwogram nan si w pa peye pou sèvis yo. W ap kontinye resevwa sèvis yo pandan peryòd gras sa a. Si nou pa resevwa peman w lan, n ap met fen nan enskripsyon ou epi w ap toujou gen pou peye pou sèvis ou te resevwa yo pandan peryòd gras la. N ap voye ba ou yon avi k ap met fen nan enskripsyon w lan. Nou pa ka redui prim nan selon dat ou soti nan pwogram lan ni nou pa ka ranbouse l.

Kòb ou dwe peye bay Senior Health Partners chak mwa a rete menm jan, menmsi eta sante w ta vin chanje. Ou gendwa peye prim nan ak chèk oswa ak manda postal bay:

**Senior Health Partners
P.O. Box 48344
Newark, NJ 07101-4844**

Ou pa ta dwe anile yon kontra siplemantè Medicare si w gen youn paske w ap responsab pou kèk ko-peman ak franchiz Medicare, menm apre w fin enskri nan pwogram Senior Health Partners la. Sof si w deja gen yon kontra siplemantè Medicare ki pwoteje w, prim w ap gen pou voye bay Senior Health Partners ap kouvri ko-peman Medicare pou mezon retrèt, soti nan jou 21 rive nan jou 100, l ap kouvri ko-peman pou ekipman medikal dirab, epi l ap kouvri nenpòt ko-peman oswa franchiz Medicare pou yon avantaj nou peye pou li. Sepandan, kòb w ap voye bay Senior Health Partners ak pwòp lajan pa w pap retire responsablite w pou w voye Medicare ko-peman oswa franchiz la pou yon avantaj nou pa peye pou li. Pa egzanp, moun ki peye ak pwòp lajan pa yo toujou responsab pou franchiz lopital la ak ko-peman kay doktè a.

Sèvis nou pa peye yo (gade avantaj ak Kouvèti / Kowòdinasyon lòt seksyon sèvis medikal yo) dwe peye pa yon moun ki peye ak pwòp lajan pa yo.

Sèvis yo nan tiliv sa a aplike pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo. Sepandan, eksepsyon gen ladan, men li pa limite nan:

- NYC HRA/Enskripsyon ak dezenskrripsyon LDSS anmenmtan pa obligatwa.
- Ou pa ka mande yon odyans ekitab Medicaid nan Eta Nouyòk la.

Sèvis yo nan tiliv sa a aplike pou manm ki peye ak pwòp lajan pa yo:

- PwosesisApèl Eksteryè Eta Nouyòk la
- Pwosesis Apèl ak Plent Enteryè Senior Health Partners (gade Rezlisyon Manm)
- Moun ki peye ak pwòp lajan pa yo dwe siyen yon atestasyon/kontra enskripsyon

Règleman Kont Diskriminasyon

Healthfirst konfòme li avèk lwa federal yo sou dwa sivil yo Healthfirst pa fè esklizyon oswa nou pa trete moun yon fason diferan akòz ras, koulè, peyi kote yo soti, laj, andikap oswa sèks.

Healthfirst bay sa ki endike anba la a:

- Èd ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap pou ede yo kominike avèk nou yon fason efikas, tankou:
 - Entèprèt ki kalifye nan langaj siy
 - Enfòmasyon ki ekri nan lòt fòma (gwo lèt, odyo, ak fòma elektwonik ki gen aksè fasil) Bay sèvis gratis nan lang
- pou moun ki gen lang natifnatal yo ki pa Anglè, tankou:
 - Entèprèt ki kalifye
 - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang

Si ou bezwen sèvis sa yo, rele **Healthfirst** nan nimewo

1-866-305-0408. Pou sèvis TTY, rele nimewo 1-888-867-4132.

Si ou kwè Healthfirst pa ba ou sèvis sa yo oswa trete ou yon fason diferan akòz ras ou, koulè ou, peyi kote ou soti laj ou, andikap ou oswa sèks ou, ou kapab fè yon doleyans ba **Healthfirst**:

- Pa Lapòs: Healthfirst Member Services, P.O. Box 5165, New York, NY, 10274-5165
- Nan telefòn: 1-866-305-0408 (pou sèvis TTY, rele nimewo 1-888-867-4132)
- Nan faks: 1-212-801-3250
- Fas-a-fas: 100 Church Street, New York, NY 10007
- Imèl: <http://healthfirst.org/members/contact/>

Ou kapab soumèt tou yon plent ekri nan Ministè Sante Etazini, Biwo Dwa Sivil (OCR):

- Sou sitwèb: Biwo pou Pòtay Plent sou Dwa Sivil nan <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- Pa Lapòs: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Fòm pou plent yo disponib nan <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Nan telefòn: 1-800-368-1019 (TTY 800-537-7697)

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-305-0408 (TTY 1-888-542-3821).	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-867-4132).	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 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فسوف تتوفر خدمات المساعدة اللغوية لك بالمجان. اتصل برقم 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Italian
ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Tagalog
লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নি:খরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১-৮৬৬-৩০৫-০৪০৮ (TTY: 1-888-542-3821)।	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-866-305-0408 (TTY: 1-888-542-3821)۔	Urdu

Biwo Kominotè yo toupre w

BRONX

East Tremont

774 E. Tremont Avenue
(ant Prospect ak
Marmion Avenues)

Fordham

412 E. Fordham Road
(antre sou Webster Avenue)

BROOKLYN

Bensonhurst

2236 86th Street
(between Bay 31st
and Bay 32nd Streets)

Flatbush

2166 Nostrand Avenue
(ant Avenue H
ak Hillel Place)

Sunset Park

5324 7th Avenue
(ant 53yèm ak 54yèm Ri)

MANHATTAN

Chinatown

128 Mott Street, Sal 407
(ant Ri Grand ak Hester)

28 E. Broadway
(ant Ri Catherine
ak Market)

Harlem

34 E. 125th Street
(kwen nan Ri 125yèm
ak Madison Avenue)

Washington Heights

1467 St. Nicholas Avenue
(ant W. 183yèm ak
W. 184yèm Streets)

QUEENS

Elmhurst

40-08 81st Street
(ant Roosevelt ak
41yèm Avenues)

Flushing

**41-60 Main Street
Sal 201 & 311**
(ant Sanford ak
Maple Avenues)

**Sant Komèsyal Mall Plaza
37-02 Main Street**
(ant 37yèm ak 38yèm Avenues)

Washington Heights

93-14 Roosevelt Avenue
(ant Whitney Avenue
ak 94yèm Street)

Jamaica

**Jamaica Colosseum Mall
89-02 165th Street, Nivo Prensipal**
(ant 89yèm ak
Jamaica Avenues)

Richmond Hill

122-01 Liberty Avenue
(ant 122yèm ak
123 yèm Streets)

LONG ISLAND

KONTE NASSAU Hempstead

242 Fulton Avenue
(ant N. Franklin ak
Main Streets)

Valley Stream

**Green Acres Mall
2034 Green Acres Mall
Sunrise Highway, Nivol 1**
(nan seksyon Kohl la)

LONG ISLAND (kontinye)

KONTE SUFFOLK Bay Shore

**Westfield South Shore Mall
1701 Sunrise Highway**
(nan seksyon JCPenney)

Lake Grove

**Smith Haven Mall
313 Smith Haven Mall**
(nan Seksyon Sears la)

Patchogue

99 West Main Street
(ant AveniWest ak
Havens Avni)

Shirley

**La Placita
58 D Surrey Circle**
(ant William Floyd Parkway
ak Wout Floyd)

KONTE WESTCHESTER

Yonkers

13 Main Street
(ant Warburton Avenue
ak N Broadway)

KONTE ORANGE

Middletown

**Galleria nan Crystal Run
1 Galleria Drive, Lower Level**
(nan seksyon Macy's la)

Lokal biwo kominotè yo sijè a chanje. Pou w jwenn adrès ki pi ajou yo,
tanpri vizite [healthfirst.org/locations](https://www.healthfirst.org/locations).



Konekte avèk nou sou medya sosyal nan **HealthfirstNY** pou evènman ak aktivite yo.

Si ou gen kesyon sou Senior Health Partners, Rele Sèvis Manm nan **1-800-633-9717 (TTY 711), 24/7, 365** jou pa ane. Pou gen aksè nan kont sekirize Healthfirst, vizite nou nan **MyHFNY.org**. Nou optimize pou mobil, kidonk ou ka itilize smartphone w oswa nenpòt aparèy mobil!

Pwoteksyon founi pa Healthfirst Health Plan, Inc., Healthfirst PHSP, Inc., ak/oswa Healthfirst Insurance Company, Inc. ansanm, "Healthfirst"). Plan yo gen ladan eksklizyon ak limitasyon.