

VILLAGECAREMAX

MANYÈL MANM

Plan Swen Jere Alontèm VillageCareMAX

www.villagecaremax.org



BYENVINI NAN PLAN SWEN JERE ALONTÈM VillageCareMAX

Byenvini nan plan Swen Jere Alontèm VillageCareMAX (MLTC). Plan MLTC a deziyen pou moun ki gen Medicaid e ki bezwen sante ki baze sou Sipò ak Sèvis Kominotè (CBLTSS) tankou swen nan kay ak swen pèsonèl pou yo rete nan kay ak kominote yo valè tan yo kapab.

Manyèl sa a ba w enfòmasyon sou benefis yo te ajoute ke VillageCaremax kouvri depi ou enskri nan plan an. Li di ou tou kijan pou w mande yon sèvis, depoze yon plent, oswa dezanwole nan VillageCaremax. Tanpri kenbe manyèl sa a kòm yon referans, li gen ladan enfòmasyon enpòtan konsènan VillageCaremax ak avantaj ki genyen nan plan nou an. Ou bezwen manyèl sa a pou aprann ki sèvis ki kouvri ak kijan pou jwenn sèvis sa yo.

ÈD NAN SÈVIS MANM YO

Ou ka rele nou nenpòt lè, 24 èdtan pa jou sèt jou pa semèb, nan nimewo Sèvis Manm ki anba a.

Gen yon moun ki la pou ede w nan Sèvis Manm yo:

7 jou pa semèn

8:00 am to 8:00 pm

Rele 1-800-469-6292 (TTY: 711)

Si w bezwen èd nan lòt lè yo, rele nou nan menm nimewo a pou sèvis sou apèl yo.

Si w bezwen èd nan lòt lang, VillageCareMAX pral ba w pèsonèl oswa sèvis tradiksyon pou kominike avèk ou nan lang ou pale a. Ou kapab jwenn enfòmasyon sa a gratis nan lòt fòma yo tankou gwo enprime, braye, oswa odyo. Rele nan 1-800-469-6292 (TTY: 711), nan lè 8:00 am pou 8:00 pm, 7 jou pa semèn.

KALIFIKASYON POU ENSKRIPSYON NAN PLAN MLTC A

Plan MLTC a se pou moun ki gen Medicaid. Ou kalifye pou antre nan plan MLTC a si w:

- 1) Gen 18 an oswa pi gran,
- 2) Rete nan zòn sèvis plan ki se Bronx, Kings (Brooklyn), New York (Manhattan), Queens.
- 3) Gen Medicaid,
- 4) Gen Medicaid sèlman oswa ou gen laj 18-20 avèk toude Medicaid ak Medicare e ou kalifye pou nivo swen mezon retrèt,
- 5) Kapab nan moman enskripsyon an retounen oswa rete nan kay ou ak kominote w san danje pou sante ak sekirite w, **epi**
- 6) Yo atann pou yo mande omwen youn nan kominote sa yo ki baze sou sèvis ak sipò alontèm (CBLTSS) ki kouvri pa plan MLTC la pou yon peryòd kontinyèl ki gen plis pase 120 jou soti nan dat enskripsyon an:
 - a. Sèvis enfimyè nan kay
 - b. Terapi nan kay
 - c. Sèvis èd sante nan kay
 - d. Sèvis swen pèsonèl nan kay

- e. Swen sante lajounen pou granmoun,
- f. Enfimyè sèvis prive; oswa
- g. Sèvis Asistans Pèsonèl ki Dirije pa Konsomatè

Pwoteksyon yo eksplike nan manyèl sa a vin efikas nan dat enskripsyon ou nan plan MLTC VillageCaremax. Enskripsyon nan plan MLTC a volontè.

EVALYATÈ ENDEPANDAN NEW YORK - PWOSESIS PREMYE EVALYASYON

Efektif 16 Me 2022, Evalyasyon San Konfli ak Sant Enskripsyon (Conflict Free Evaluation and Enrollment Center (CFEEC) kounye a rele Evalyatè Endepandan New York (NYIA). NYIA pral jere pwosesis premye evalyasyon an. NYIA ap kòmanse premye evalyasyon rapid yo nan yon dat apre. Pwosesis premye evalyasyon an gen ladan konplete:

- ***Evalyasyon Sante Kominotè (CHA)***: Yo itilize CHA pou wè si w bezwen swen pèsonèl ak/oswa sèvis asistans pèsonèl konsomatè dirije (PCS/CDPAS) e yo kalifye pou enskripsyon nan yon plan Swen Jere Alontèm.
- ***Randevou Klinik ak Odonans klinisyen (PO)***: Dokiman PO ou yo ak randevou klinik ou endike ke w:
 - o bezwen èd ak aktivite chak jou yo, **e**
 - o kondisyon medikal ou estab pou w ka resevwa PCS ak/oswa CDPAS lakay ou.

NYIA pral pwograme toude randevou CHA ak klinik la. CHA a pral konplete pa yon enfimyè antrene anrejistre (RN). Apre CHA, yon klinisyen nan NYIA a pral konplete yon randevou klinik ak PO nan kèk jou pi ta.

VillageCareMAX pral itilize CHA a ak rezulta PO a pou l wè ki kalite èd ou bezwen ak kreye yon plan swen. Si plan swen w lan pwopoze PCS ak/oswa CDPAS pou plis pase 12 èdtan pa jou an mwayèn, yon revizyon separe pa Panèl Revizyon Endepandan NYIA (IRP) pral nesesè. IRP se yon panèl pwofesyonèl medikal ki pral revize CHA, PO, plan swen w, ak nenpòt lòt dokiman medikal, Si lòt enfòmasyon nesesè, yon moun nan panèl la ka egzamine w oswa diskite bezwen yo avèk ou. IRP a pral fè yon rekòmandasyon nan VillageCareMAX sou si plan swen an satisfè bezwen ou yo.

Yon fwa NYIA konplete etap premye evalyasyon an ak detèmine ou kalifye pou Swen Jere Alontèm Medicaid, ou ka chwazi nan ki plan Swen Jere Alontèm ou vle enskri.

VillageCareMAX fè pwosesis demann enskripsyon yo nan lòd li resevwa yo. Enskri nan VillageCareMAX fasil. Oumenm oswa fanmi/moun k ap bay swen oswa lòt moun ki ede w jwenn sèvis ka kontakte VillageCareMAX pa telefòn. Yon reprezantan VillageCareMAX pral pale avèk ou ak eksplike pwogram nan. Li pral detèmine ke ou satisfè kondisyon laj, abite nan zòn sèvis nou yo, epi ou gen benefis Medicaid. Si ou pa déjà gen Medicaid men ou enterese nan aplike pou benefis Medicaid, anplwaye nou yo ka ede ou tou ak aplikasyon Medicaid ou.

Pèsonèl nou pral ede w nan chak etap, jan sa endike anba a.

Ou ka rele VillageCareMAX nan 1-800-469-6292. Itilizatè TTY yo dwe rele 711. Lè travay nou se 8:00 am pou 8:00 pm, 7 jou pa semèn. Nou pral pale avèk w sou bezwen sante w, benefis, ak pwosesis enskrikpsyon an .

Si w nouvo nan Sèvis Swen Alontèm ki Baze sou Kominote yo, nou pral mete w nan kontak ak Evelyatè Endepandan New York la (NYIA). Ou ka rele NYIA a tou nan 1-855-222-8350. Lè travay yo se 8:30 am pou 8:00 pm Lendi a Vandredi, ak 10:00 am pou 6:00 pm Samdi ak Dimanch.

Si w ap transfere nan yon lòt Plan Swen Jere Alontèm (MLTC) nou pral mete w nan kontak ak koutye enstriksyon Eta a (New York Medicaid Choice). Ou ka rele yo tou nan **1-888-401-6582. Itilizatè TTY yo dwe rele 1-888-329-1541.** Lè travay yo se 8:30 am pou 8:00 pm Lendi a Vandredi; ak 10:00 am pou 6:00 pm nan Samdi.

Kijan pou m enskri?

Yon fwa sa ki anwo a konplè, VillageCarEMAX pral sèvi ak evalyasyon w ak nenpòt lòt dokiman medikal pou ede detèmine bezwen ou pou Sèvis ak Sipò Alontèm (LTSs). Yo pral kreye premye plan swen, ki pral pwopoze sèvis, frekans ak èdtan ki baze sou bezwen ou yo. Si ou dakò ak plan premye swen yo devlope pou ou a, nou pral kontinye ak pwosesis enskripsyon an.

Yo pral soumèt enskripsiyan ou yo nan New York Medicaid Choice (NYMC), koutye enskripsiyan Eta a. Yo responsab pou trete tout enskripsiyan yo.

- Si NYMC resevwa pake enskripsiyan konple a nan 20yèm jou nan mwa a, enskripsiyan an pral anvigè nan premye jou nan pwochen mwa a. (Pa egzanp: Si w te soumèt pake enskripsiyan konplè a nan dat 20 Janvye, enskripsiyan ou an ap anvigè 1ye fevriye.)
- Si yo resevwa pake enskripsiyan an apre 20yèm jou nan mwa a, enskripsiyan an dwe antre anvigè pa pita ke premye jou nan dezyèm mwa a. (Pa egzanp: Si w te soumèt pake enskripsiyan konplè a nan dat 22 Janvye, enskripsiyan ou an ap anvigè 1ye Mas.)

Retrè enskripsiyan an

Si ou vle sispann pwosesis enskripsiyan an apre premye vizit la, men anvan kòmansman swen ou, ou ka rele nou nan 1-800-469-6292 (TTY: 711) pou fè nou konnen sa. Ou bezwen di nou sa alekri oswa nan telefòn lan, anvan 12:00 pm nan 20yèm jou a anvan enskripsiyan ou vin efikas. VillageCaremax ap travay avèk Eta New York pou trete demann ou an.

Refi nan enskripsiyan

Pandan pwosesis enskripsiyan an, si li jwenn ke ou pa kalifye pou enskripsiyan nan VillageCaremax, yo pral enfòme alekri sou desizyon an. Nenpòt ki lè yo pral refize enskripsiyan w, Eta a dwe apwouye desizyon sa a.

VillageCareMAX pral refize enskripsiyan anba kondisyon ki annapre yo:

- Ou pa satisfè kritè kalifikasyon ki anwo a; Ou gen Medicaid sèlman (epi yo pa Medicare) yo pa kalifye pou swen nan nivo mezon retrèt
- Ou pa bezwen sèvis swen alontèm baze sou kominote nan Plan an pou yon peryòd kontinyèl ki plis pase 120 jou
- Ou enskri nan youn nan sa ki annapre yo: yon lòt plan jere ki kapite pa Medicaid, yon Aksidan Twomakik oswa pwogram egzansyon detounman ak Tranzisyon nan Mezon Retrèt, yon ospis, yon biwo leta pou moun ki gen andikap devlopman (OPWDD) e ou pa vle dezenskri nan okenn nan sèvis yo
- Ou se yon rezidan nan etablisman sikatri, pwogram lavi asiste oswa tretman rezidansyèl abi sibstans/alkòl alontèm
- Ou dwe gen Medicaid pou mwens pase 6 mwa, gen Medicaid ijans oswa nan pwogram ekspansyon planifikasyon fanmi Medicaid
- Ou nan Demonstrasyon Swen Fanmi Adoptif
- Ou se yon rezidan nan Pwogram Lavi Asiste (ALP)
- Ou gen mwens pase swasant senk (65) ane nan Sant pou Kontwòl Maladi ak pwogram deteksyon kansè matris bonè ak/oswa Prevansyon kansè nan tete, epi yo pa otreman kouvri anba pwoteksyon sante kredi

Kat Plan Manm (ID)

Ou pral resevwa kat idantifikasiyon VillageCaremax ou (ID) nan 10 jou ki vini apre dat efektif enskripsiyo ou. Tanpri verifye ke tout enfòmasyon ki sou kat ou a kòrèk. Asire w ke ou pote kat ID ou avèk ou toutan ansanm ak kat Medicaid ou. Si kat ou vin pèdi oswa yo vòlè li, tanpri kontakte sèvis manm nan 1-800-469-6292 (TTY: 711).

SÈVIS PLAN VILLAGECAREMAX MLTC KOUVRI

Sèvis Jesyon Swen

Kòm yon manm nan plan nou an, ou pral jwenn sèvis jesyon swen. Plan nou an ap ba w yon manadjè swen ki se yon pwofesyonèl swen sante - anjeneral yon enfimyè oswa yon travayè sosyal. Manadjè swen w ap travay avèk ou ak doktè w pou deside sèvis ou bezwen ak devlope yon plan swen. Manadjè swen ou ap fè aranjman pou randevou pou nenpòt ki sèvis ou bezwen epi fè aranjman pou transpò nan sèvis sa yo.

Lè enskripsiyo yo, yo pral asiyen w yon manadjè swen ki se yon enfimyè ki anrejistre oswa travayè sosyal. Manadjè swen an pral ede kowòdone swen w epi yo pral swiv ou sou yon baz regilye yo tcheke sou estati swen sante ou. Li pral travay avèk doktè ou, ak lòt founisè swen sante yo, pou asire ke ou ap resevwa tout sèvis ki nesesè yo. Manadjè swen an ap travay tou pou asire ke pwosesis planifikasyon swen w santre sou bezwen ak preferans ou yo.

Plan swen w yo pral devlope ak yon ekip swen ki dirije pa manadjè an ak patisipasyon ou. Ekip swen an gen ladan tou doktè w, moun kap bay swen (yo), ak lòt founisè swen sante ki pral travay ansanm pou devlope yon plan swen ki satisfè bezwen ou yo. Plan swen an se yon deskripsiyo ekri sou bezwen ou yo, sèvis yo, ak objektif yo. Li baze sou yon evalyasyon bezwen swen sante ou, rekòmandasyon doktè ou yo, ak preferans pèsonèl ou. Yo pral ba w yon kopi plan swen pou dosye ou yo.

Ou ka rele nimewo Sèvis Manm nou yo nan 1-800-469-6292 (TTY: 711) pou swen apre lè travay yo. Pandan lè ki pa biznis yo, sèvis repons nou yo pral kontan pou pran mesaj ou e yo pral kontakte pèsonèl ki sou rezèv la pou asiste w. Moun ki sou rezèv la pral kontakte w touswit. Nòt: si w gen yon ijans, tanpri rele 911.

Sèvis Siplementè ki kouvri yo

Paske ou gen Medicaid e ou kalifye pou MLTC, plan nou an pral ranje ak peye pou sèvis sante siplementè ak sèvis sosyal yo dekri anba a. Ou ka jwenn sèvis sa yo osi lontan yo nesesè medikalman, sa vle di, yo nesesè pou anpeche oswa trete maladi oswa andikap ou. Manadjè swen ou pral ede idantifye sèvis ak founisè ou bezwen. Nan kèk ka, ou ka bezwen yon referans oswa yon lòd nan men doktè w pou w jwenn sèvis sa yo. Ou dwe jwenn sèvis sa yo nan men founisè ki nan Rezo VillageCaremax yo. Si ou pa ka jwenn yon founisè nan plan nou an, VillageCaremax pral kouvri sèvis ou jwenn nan men founisè ki pa nan rezo plan an nan ka sa yo:

1. Si w bezwen swen medikal Medicaid egzije plan nou an pou I kouvri e founisè ki nan rezo nou an paka bay swen sa a. Ou dwe jwenn otorizasyon davans nan VillageCareMAX avan jwenn swen nan men founisè ki andeyò rezo a.
2. Si w se yon nouvo manm e ou resevwa sèvis swen alontèm nan frè pou sèvis Medicaid, tankou swen pèsonèl, swen sante lajounen pou granmoun, swen nan mezon retrèt ak lòt bagay. Nou dwe kontinye kouvri sèvis sa yo nan founisè andeyò-rezo pou omwen 90 jou apre ou antre nan plan an.

Seksyon ki anba a eksplike règleman kouvèti ak benefis Medicaid kouvri yo.

Sèvis	Règle Kouvèti
Swen Sante pou Granmoun Ofri swen ak sèvis nan yon etablisman swen sante rezidansyèl oswa sit ekstansyon apwouve. Swen sante pou granmoun gen ladan sèvis sa yo: medikal, retrèt, manje ak nitrisyon, sèvis sosyal, terapi reyabilitasyon ak dantè pharmaceutique, ak lòt sèvis Segondè, osi byen ke aktivite tan amizman ki se yon pwogram planifye nan divès ak aktivite ki gen sans. Sant swen sante pou granmoun yo anba direksyon medikal yon doktè epi yo mete yo kanpe pou moun ki gen pwoblèm fonksyonèl men ki pa lakay yo. Pou w kalifye, ou dwe mande pou sèten atik prevantif, dyagnostik, ki ka geri ou ak reyabilitasyon palyatif oswa sèvis.	Ou dwe jwenn Rezo Founisè Swen Sante Lajounen pou Granmoun, epi jwenn otorizasyon nan Plan VillageCareMAX la. Doktè w pral bezwen bay founisè Swen Sante Lajounen pou Granmoun yo òdonans ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè w nan jwenn òdonans doktè yo, si li nesesè.
Odyoloji/aparèy pou tandé Sèvis Odyoloji gen ladan egzamen odyometrik oswa tès, evalyasyon èd pou tandem, evalyasyon konfòmite ak preskripsyon aparèy pou tandem oswa rekòmandasyon si yo endike. Sèvis èd pou tandem yo enkli chwazi, mezire, ak distribye aparèy pou tandem, tcheke èd pou tandem apre distribisyon ak reparasyon èd pou tandem. Pwodwi yo enkli aparèy pou tandem, moul pou zòrèy, pil, ekipman espesyal, ak ranplasman pyès.	Ou dwe jwenn odyoloji/aparèy pou tandem nan rezo founisè vilaj la. Otorizasyon davans ka nesesè pou sèten sèvis.

Sèvis	Règle Kouvèti
Asistans Pèsonèl Konsomatè Dirije (CDPAS) Sa a se yon pwogram pwòp tèt ou-dirije kote yon manm oswa yon moun ki aji sou non yon manm, yo konnen kòm yon reprezantan ki deziyen, dirije ak jere sèvis swen pèsonèl manm lan, sèvis asistan sante lakay ou oswa travay retrèt kalifye. Sèvis yo enkli kèk oswa asistans total ak ijyèn pèsonèl, abiye ak manje, asistans nan prepare ak antretyen manje. Sa a fèt pa yon asistan ki chwazi ak dirije pa yon manm oswa yon reprezantan ki deziyen.	Ou dwe koòdone sèvis asistans pèsonèl konsomatè dirije yo ak yon entèmedyè fiskal ki travay ak VillageCaremax. Otorizasyon davans obligatwa nan VillageCareMAX
Dantè Prevansyon, pwofilatik ak lòt swen dantè, sèvis ak founiti, egzamen woutin, pwofilaktik, operasyon oral, ak aparèy dantè ak aparèy ortotik nesesè pou soulaje yon kondisyon sante grav ki gen ladan sa ki afekte travay.	Ou dwe jwenn sèvis dantè nan Rezo Founisè VillageCareMAX la. Otorizasyon davans nesesè pou sèten sèvis.
Ekipman Medikal Dirab (DME) Ekipman medikal dirab konpoze ak aparèy ak ekipman, ot ke pwotetik oswa aparèy ortèz ak aparèy, yon pratikan te òdone nan tretman yon bay lòd pa yon pratikan nan tretman yon kondisyon medikal espesifik. Ekipman medikal dirab ki kouvri pa Medicaid gen ladan atik tankou tabourè pou basen, ba pou kenbe, founiti medikal/chirijikal, ak fòmil enteral ki pa otreman kouvri pa Medicare.	Ou dwe jwenn atik nan men Rezo Founisè VillageCareMAX la epi jwenn otorizasyon davans nan plan an pou sèten atik. Doktè w pral bezwen bay founisè Swen Sante Lajounen pou Granmoun yo òdonans ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè w nan jwenn òdonans doktè yo, si li nesesè.
Manje yo delivre nan kay ak/oswa manje nan yon anviwònman gwooup tankou yon gadri Sèvis yo enkli manje ki delivre nan kay la oswa nan yon anviwònman gwooup pou moun ki pa kapab prepare manje oswa kapab jwenn asistans ak preparasyon pou manje.	Ou dwe fè yo delivre manje nan kay oswa rasanble manje nan men Rezo Founisè VillageCareMAX. Otorizasyon davans oblilgatwa nan VillageCareMAX.
Sèvis Swen Sante nan Kay Medicare pa kouvri (Sèvis Swen Sante Nan Kay Medicare Pa Kouvri (ki gen ladan Enfimyè, Asistan Sante Kay, Terapi okipasyonèl, Fizik ak pawòl) Sèvis sante lakay Medicaid ki kouvri yo enkli pwovizyon sèvis kalifye ki pa kouvri pa Medicare. VillageCaremax Medicare Total Advantage kowòdone pwovizyon an nan sèvis swen nan kay ki gen ladan swen nan enfimyè, travayè sosyal, terapis fizik, terapis okipasyonèl ak terapis pawòl. Sèvis sa yo bay pou ede anpeche, reyabilite, gide ak/oswa sipòte sante w.	Ou dwe gen sèvis swen sante nan Rezo Founisè VillageCareMAX la. Sèvis yo baze sou yon plan aswen doktè w apwouve, e yo bay tout sèvis yo lakay ou. Otorizasyon davans obligatwa nan VillageCareMAX
Sèvis Sosyal Medikal Sèvis sa yo gen ladann evalye bezwen pou, akomode pou ak bay èd pou pwoblèm sosyal ki gen rapò ak mentni bezwen nan kay ou lè yon travayè sosyal ki kalifye ap bay sèvis sa yo. Sèvis sosyal medikal pral ede w ak enkyetid ki gen rapò ak maladi, finans, lojman, oswa anviwonman.	Ou dwe gen Sèvis Sosyal nan Rezo Founisè VillageCareMAX la. Otorizasyon davans obligatwa nan VillageCareMAX.

Sèvis	Règle Kouvèti
Founiti pou chiriji medikal/manje enteral ak founiti/nitrisyon parenteral ak founiti Pwodwi medikal/chirijikal yo se atik pou itilizasyon medikal òt ke dwòg, aparèy pwotetik oswa ortotik ak aparèy ak ekipman medikal dirab oswa soulye ötopedik ki trete yon kondisyon medikal espesifik, ki anjeneral konsomab, ki pa itilizab, jetab, ak administre pou yon rezon espesifik.	Atik sa yo ka kouvri tou pa Medicare. Doktè w ap bezwen bay founisè a òdonans ekri ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè w nan jwenn òdonans doktè yo.
Transpò ki pa ijans Transpò ki pa ijans se transpò pa anbilans, anbilèt, taksi oswa sèvis livery oswa transpò publik nan nivo ki apwopriye a pou kondisyon manm lan jwenn swen medikal ki nesesè yo ak sèvis ki ranbousab anba Medicaid oswa pwogram yo.	Ou dwe jwenn transpò ki pa ijans nan rezo founisè VillageCareMAX la, epi rele de jou davans pou pran randevou, si sa posib.
Swen Mezon Retrèt ki pa kouvri pa Medicare (a kondisyon ou kalifye pou Medicaid enstitisyonèl) Swen yo bay nan Etablisman Enfimyè ki Kalifye Medicaid kouvri.	Ou dwe jwenn swen mezon retrèt Medicaid kouvri nan founisè Rezo VillageCareMAX, epi jwenn otorizasyon nan plan an. Doktè ou ap bezwen bay òdonans ekri ki siyen nan mezon retrèt la. VillageCaremax pral ede founisè ou a nan jwenn òdonans doktè a si sa nesesè.
Sèvis Nitrisyon/Konsèy Sèvis yo gen ladan evalyasyon bezwen nitrisyonèl pou bezwen fizik ak medikal ou ak kondisyon anviwonman an. Men sa yo enkli pwovizyon edikasyon nitrisyon ak konsèy pou satisfè bezwen ki ka geri ou ak devlopman nan yon plan tretman nitrisyonèl.	Ou dwe jwenn sèvis nitrisyonèl/konsèy nan rezo founisè VillageCaremax, epi jwenn otorizasyon nan Plan an.
Reyabilitasyon pou pasyan Ekstèn Terapi Fizik (PT), Terapi Okipasyonèl (OT), Terapi Pawòl (ST) nan yon anviwonman andeyò kay la Terapi fizik se sèvis reyabilitasyon ki fèt pa yon terapis fizik ki anrejistre ak lisansye nan objektif pou diminye maksimòm andikap mantal oswa fizik ak restorasyon manm yo nan pi bon nivo fonksyonman yo. Terapi okipasyonèl se sèvis reyabilitasyon ki fèt pa yon terapis okipasyonèl ki anrejistre ak lisansye nan objektif pou diminye maksimòm andikap mantal oswa fisik ak restorasyon manm yo nan pi bon nivo fonksyonman yo. Terapi langaj-pawòl se sèvis reyabilitasyon nan objektif pou diminye maksimòm andikap fizik oswa mantal ak restorasyon manm yo nan pi bon nivo fonksyonman yo.	VillageCareMAX kouvri vizit PT, OT, ST ki nesesè medikalman ke yon doktè oswa lòt pwofesyonèl ki lisansye òdone. Otorizasyon davans obligatwa nan VillageCareMAX. Doktè w ap bezwen bay Terapis Reyabilitasyon an òdonans ekri ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè w jwenn òdonans doktè yo, si li nesesè.

Sèvis	Règle Kouvèti
Optometri/linèt Optometri gen ladan sèvis yon optometris ak yon distribitimik, e li gen ladan linèt, lantiy kontak medikal ki nesesè yo, ak lantiy polikarbonat, je atifisyèl (stock oswa sou mezi) ak èd pou vizyon-ba.	Ou dwe jwenn sèvis optometri ak linèt ki soti nan rezo founisè VillageCaremax la. Otorizasyon davans ka nesesè pou sèten sèvis.
Swen pèsonèl (tankou asistans ak benyen, manje, abiye, twalèt ak mache) Swen pèsonèl se yon pati oswa asistans total ak aktivite tankou ijjèn pèsonèl, abiye ak manje ak sipò nitrisyon ak travay fonksyon sipò ak anviwonman.	Ou dwe jwenn swen pèsonèl ki soti nan rezo founisè VillageCarEMAX la, epi jwenn otorizasyon nan plan an. Doktè ou ap bezwen bay òdonans ekri ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè ou a jwenn òdonans doktè a si sa nesesè.
Sistèm Repons Ijans Pèsonèl (PERS) PERS se yon aparèy elektwonik ki pèmèt sèten pasyan ki gen gwo risk pou yo jwenn èd nan ka yon ijans fizik, emosyonèl oswa anviwònman an. Nan ka gen yon ijans, yon sant repons resevwa ak aji sou li kòmsadwa.	Ou dwe jwenn PERS nan Rezo Founisè VillageCareMAX, epi jwenn otorizasyon nan Plan an.
Podyatri Podyatri vle di sèvis pa yon podyat, ki dwe gen ladann swen woutin pou pye lè kondisyon fizik manm lan poze yon danje akòz prezans nan maladi lokalize, aksidan oswa sentòm ki enplike nan pye a, oswa lè yo pèfòme yo jan sa nesesè ak pati entegral swen medikal tankou dyagnostik ak tretman nan dyabèt, ilsè, ak enfeksyon. Swen ijjèn woutin nan pye yo, tretman kò ak kalis, koupe zong ak lòt swen ijjèn tankou netwaye oswa tranpe pye, pa kouvri nan absans kondisyon patologik.	Ou ka jwenn sèvis podyatri nan Rezo Founisè VillageCareMAX. Otorizasyon davans pa nesesè.
Swen Enfimyè Prive Swen Enfimyè Prive yo se sèvis ki medikalman nesesè yo bay moun ki enskri a nan plas pèmanan oswa tanporè, pa pwofesyonèl ki gen lisans ki anrejistre oswa ki gen lisans enfimyè pratik (RNS oswa LPNs), an akò ak òdonans doktè. Sèvis sa yo ka kontinyèl epi yo ka ale pi lwen pase mezi swen ki disponib nan ajans swen sante nan kay ki sètifye a (CHHAs).	Ou dwe jwenn sèvis enfimyè prive nan Rezo Founisè VillageCareMAX e ou dwe gen òdonans doktè. Otorizasyon nesesè nan VillageCareMAX.
Pwotèz, òtotik ak soulye ôtopedik Aparèy pwotetik ak aparèy yo se aparèy ak aparèy ki ranplase nenpòt ki pati ki manke nan kò a. Aparèy òtotik ak aparèy yo se aparèy yo itilize pou sipòte yon manm nan kò a ki fèb oswa defòme oswa pou mete restriksyon sou oswa elimine mouvman nan yon pati ki malad oswa blese nan kò a.	Ou dwe jwenn atik nan Rezo Founisè VillageCareMAX, epi jwenn otorizasyon davans nan plan an. Doktè ou ap bezwen bay founisè a òdonans ekri ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè ou a jwenn òdonans doktè a si sa

Sèvis	Règle Kouvèti
<p>Soulye òtopedik gen ladan soulye, modifikasyon soulye oswa ajoute soulye yo itilize pou korije, akomode oswa anpeche yon defo fizik oswa ranje fonksyonman mouvman nan yon pati malad oswa blese nan cheviy la oswa pye a. Se soulye òtopedik tou yo itilize pou sipòte yon estrikti ki èb oswa defòme nan cheviy la oswa pye oswa pou fòme yon pati entegral nan yon atèl.</p>	nesesè.
<p>Terapi Respiratwa Pefòmans nan teknik prevansyon, antretyen ak reabilitasyon ki gen rapò ak vwa respiratwa ak pwosedi ki gen ladan aplikasyon gaz medikal, imidite, aerosol, presyon pozitif tanzantan, vantilasyon atifisyèl kontinyèl, administrasyon dwòg nan nen ak jesyon vwa respiratwa, swen pasyan, enstriksyon pasyan ak pwovizyon nan konsiltasyon lòt pèsonèl sante.</p>	<p>Ou dwe jwen terapi respiratwa nan Rezo Founisè VillageCareMAX epi jwenn otorizasyon nan Plan an.</p> <p>Doktè ou ap bezwen bay terapis k ap bay swen yo òdonans ekri ki siyen. VillageCareMAX pral ede founisè ou a jwenn òdonans doktè a si sa nesesè.</p>
<p>Sipò Environmantal ak Sosyal (tankou sèvis korve, modifikasyon kay oswa relèv) Sipò sosyal ak anviwonman yo se sèvis ak atik ki kenbe bezwen medikal manm nan epi li enkli sa ki annapre yo: travay antretyen kay, fwaye/sèvis korve, amelyorasyon lojman ak swen relèv.</p>	Ou dwe jwenn sipò sosyal ak anviwonman nan Rezo Founisè VillageCareMAX, epi jwenn otorizasyon nan Plan an.
<p>Swen Sosyal Lajounen Swen Sosyal lajounen se yon pwogram estriktire ki bay moun ki andikape yo sosyalizasyon, sipèvizon, sSiveyans ak nitrisyon nan yon anviwonman pwoteksyon pandan nenpòt ki pati nan jounen an. Lòt sèvis yo ka gen ladan antretyen swen pèsonèl ak amelyorasyon nan ladrès lavi chak jou, transpò, asistans moun kap bay swen an ka koòdinasyon ak asistans.</p>	Ou dwe jwenn Swen Sosyal Lajounen nan Rezo Founisè VillageCareMAX, epi jwenn otorizasyon nan Plan an.
<p>Telesante Telesante se itilizasyon teknoloji pou bay oswa sipòte swen sante klinik pou kouvri sèvis adistans yo pou redwi bezwen pou vizit nan klinik yo. Sèvis yo gen ladan vidyeo andirèk ant yon manm ak yon founisè; transmision istwa sante anrejistre atravè yon sistèm komunikasyon elektwonik sekirite; ak itilizasyon aparèy mobil pou bay sèvis ki bay sipò yo.</p>	Ou ka resevwa Telesante nan sipò ou resevwa nan sèvis ki kouvri yo sèlman. Ou dwe jwenn otorizasyon nan Plan an, jan sa nesesè.
<p>Sèvis Kay Veteran Si ou se yon veteran, mari oswa madanm nan yon veteran, oswa paran Gold Star ki bezwen sèvis alontèm nan mezon retrèt, ou ka jwenn aksè nan sèvis kay veteran yo.</p>	Si VillageCareMAX pa gen yon kay ki aksesib nan-rezo pou veteran, plan an pral otorize sèvis andeyò rezo jiskaske manm yo transfere nan yon lòt plan ki gen yon kay veteran nan rezo a. Ou dwe jwenn otorizasyon nan plan an.

Limit

Fòmil enteral ak sipleman nitrisyonèl yo limite a moun ki pa ka jwenn nitrisyon nan nenpòt ki lòt mwayer, ak nan kondisyon sa yo:

1. moun ki gen tib ki pa ka moulen oswa vale manje epi yo dwe jwenn nitrisyon nan fòmil avèk tib; **ak**
2. moun ki gen maladi metabolik ra ki egzije fòmil medikal espesifik pou bay eleman nitritif esansyèl ki pa disponib nan okenn lòt mwayer.

Pwoteksyon pou sèten maladi eritye nan asid amine ak metabolis asid òganik dwe gen ladan pwodwi manje solid modifye ki ba nan pwoteyin oswa ki gen pwoteyin modifye.

Yo kouvri Swen nan Mezon Retrèt yo pou moun yo konsidere kòm yon plasman pèmanan pou omwen twa mwa. Apre peryòd tan sa a, swen mezon retrèt ou ka kouvri nan Medicaid regilye, epi ou pral dezenskri nan VillageCaremax.

Jwenn Swen Andeyò Zòn Sèvis la

Ou dwe enfòme manadjè swen w lè w vwayaje andeyò zòn kouvèti w. Si w bezwen sèvis andeyò zòn kouvèti w, ou dwe kontakte manadjè swen w pou ede w fè aranjman sèvis yo.

Sèvis Ijans

Sèvis ijans vle di yon aparisyon toudenkou nan yon kondisyon ki poze yon menas grav nan sante ou. Pou ijans medikal tanpri rele 911. Jan yo note pi wo a, otorizasyon davans pa nesesè pou sèvis ijans. Sepandan, ou ta dwe avize VillageCaremax nan espas 24 èdtan nan ijans lan. Ou ka bezwen sèvis swen alontèm ki kapab fèt sèlman nan VillageCareMAX.

Si ou entène lopital, yon manm nan fanmi an oswa lòt moun kap bay swen ta dwe kontakte VillageCaremax nan espas 24 èdtan admisyon an. Manadjè swen ou pral sispann sèvis swen lakay ou ak anile lòt randevou, jan sa nesesè. Tanpri asire w ke ou notifye doktè premye swen w oswa planifikatè egzeyat lopital la pou yo kontakte VillageCaremax pou nou ka travay avèk yo pou planifye swen ou sou egzeyat nan lopital la.

PWOSEDI POU SWEN TRANSISYON

Nouvo manm nan VillageCaremax ka kontinye yon kou kontinyèl nan tretman pou yon peryòd tranzisyon ki rive jiska 60 jou soti nan enskripsyon ak yon founisè swen sante ki andeyò rezo si founisè a aksepte peman nan pousantaj plan an, konfòme ak bonjan kalite asirans VillageCareMAX ak lòt règleman yo, ak ofri enfòmasyon medikal sou swen plan ou.

Si founisè w kite rezo a, yo ka yon kontinye yon kou kontinyèl nan tretman an pou yon peryòd tranzisyon ki rive jiska 90 jou si founisè a aksepte peman nan pousantaj plan an, konfòme ak bonjan kalite asirans ak lòt règleman, epi bay enfòmasyon medikal sou swen nan plan an.

(LAJAN SWIV MOUN NAN) MONEY FOLLOWS THE PERSON(MFP)/OPEN DOORS

Seksyon sa a pral eksplike sèvis ak sipò ki disponib atravè **Money Follows the Person (MFP)/Open Doors**. MFP/Open Doors se yon pwogram ki ka ede w soti nan yon mezon retrèt epi retounen lakay ou oswa nan rezidans nan kominote a. Ou ka kalifye pou MFP/Open Doors si w:

- Te viv nan yon mezon retrèt pou twa mwa oswa plis tan
- Gen bezwen sante ki ka satisfè atravè sèvis nan kominote yo

MFP/Open Doors gen moun, rele Espesyalis Tranzisyon ak Kamarad, ki ka rankontre avèk ou nan mezon retrèt la epi pale avèk ou sou retounen nan kominote a. Espesyalis Tranzisyon ak Kamarad yo diferan ak Manadjè Swen ak Planifikatè Egzeyat yo. Yo ka ede w nan:

- Ba w enfòmasyon sou sèvis ak sipò nan kominote a
- Jwenn sèvis yo ofri nan kominote a pou ede w rete endependan
- Vizite oswa rele w apre ou demenaje pou asire ou gen sa w bezwen nan kay la

Pou plis enfòmasyon sou MFP/Open Doors, oswa pou w pwograme yon vizit ak yon Espesyalis Transizyon oswa Kamarad, tanpri rele Asosyasyon New York Independent Living nan 1-844-545-7108, oswa imèl mfp@health.ny.gov. Ou ka vizite MFP/Open Doors nan sitwèb la nan www.health.ny.gov/mfp or www.ilny.org.

SÈVIS MEDICAID KI PA KOUVRI NAN PLAN NOU AN

Gen kèk nan sèvis Medicaid VillageCareMAX pa kouvri men Medicaid regilye ka kouvri. Ou ka jwenn sèvis sa yo nan men nenpòt founisè ki pran Medicaid nan sèvi ak Kat Benefis Medicaid ou. Rele Sèvis Mann yo 1-800-469-6292 (TTY: 711) si w bezwen konnen si VillageCareMAX or Medicaid kouvri yon benefis. Kèk nan sèvis Medicaid kouvri kote ou ka itilize Kat Benefis Medicaid ou gen ladann:

Famasi

Pi fò medikaman preskripsyon ak medikaman san preskripsyon yo, ansanm avèk preskripsyon konpoze kouvri pa Medicaid regilye oswa Medicare Pati D si w gen Medicare.

Sèten Sèvis Sante Mantal, tankou:

- Tretman Reyabilitasyon Sikatri Entans
- Tretman Lajounen
- Jesyon Ka pou moun ki malad seryezman ak maladi mantal ki pèsistan (patwone pa leta oswa inite sante mantal lokal)
- Swen Lopital Pasyèl Medicare pa kouvri
- Sèvis reyabilitasyon pou moun ki nan kay kominotè oswa nan tretman ki baze sou fanmi an

- Tretman kontinyèl Lajounen
- Tretman Kominotè Agresif
- Sèvis Pèsonalize ki santre sou Rekiperasyon

Sèten Sèvis Andikap Developmantal ak Entelektyèl, tankou:

- Terapi alontèm
- Tretman Lajounen
- Koòdinasyon Sèvis Medicaid
- Sèvis te resevwa anba Sèvis Kominotè ak nan Kay

Lòt Sèvis Medicaid tankou:

- Tretman Methadone
- Terapi yo Obsève dirèkteman pou TB (Tibèkiloz)
- Jesyon Ka HIV COBRA
- Planifikasyon Fanmi

Sèten medikanan ki nesesè pou amelyore ovilasyon, lè yo satisfè kritè yo.

SÈVIS VillageCareMAX OSWA MEDICAID PA KOUVRI

Ou dwe peye pou sèvis VillageCareMAX oswa Medicaid pa kouvri si founisè w ba w Egzanz sèvis VillageCareMAX oswa Medicaid pa kouvri yo davans, EPI ou dakò pou w peye pou yo. Egzanz sèvis VillageCareMAX oswa Medicaid pa kouvri yo se:

- Operasyon komestik si li pa nesesè medikalman
- Atik Konfò ak Pèsonèl
- Sèvis yon Founisè ki pa fè pati de plan an (sof si VillageCareMAX voye bay yon lòt founisè)

Si w gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Manm yo nan 1-800-469-6292 (TTY: 711).

OTORIZASYON SÈVIS, AKSYON AK APÈL AKSYON

Lè w mande pou apwouve yon tretman oswa sèvis, li rele **demann otorizasyon sèvis**. Pou w soumèt yon otorizasyon sèvis, ou dwe:

Oumen, reprezantan otorize w oswa founisè w ka rele nimewo Sèvis Manm yo nan 1-800-469-6292 (TTY: 711) oswa voye demann ou alekri nan VillageCareMAX 112 Charles St, New York, NY 10014.

Nou pral otorize sèvis nan yon sèten montan pou yon peryòd tan espesifik. Sa rele yon **Peryòd Otorizasyon**.

Otorizasyon Davans

Gen kèk sèvis ki kouvri ki bezwen otorizasyon davans (apwobasyon davans) nan Depatman Jesyon Itilizasyon VillageCarEMAX oswa machann ki gen kontra anvan ou resevwa yo oswa nan lòd pou kapab kontinye resevwa yo. Ou menm oswa yon moun ou fè konfyans ka mande pou sa. Yo dwe apwouve tretman ak sèvis yo anvan ou jwenn yo:

- **Swen Sante Lajounen pou Granmoun**
- **Odyoloji/Aparèy pou Tande***
- **Asistans Pèsonèl Konsomatè Dirije (CDPAS)**
- **Dantè***
- **Ekipman Medikal Dirab (DME)***
- **Livrezon Manje nan Kay ak/oswa nan yon anviwonman gwooup tankou yon gadri**
- **Sèvis Swen Sante nan Kay Medicare pa kouvri tankou swen enfimyè, asistan sante nan kay, terapi okipasyonèl, fizik ak pawòl**
- **Sèvis Sosyal Medikal**
- **Founiti Medikal**
- **Transpò ki pa Ijan**
- **Swen Mezon Retrèt Medicare pa kouvri (*a kondisyon ou kalifye pou Medicaid Enstitisyonèl*)**
- **Nitrisyon**
- **Optometri/Linèt***
- **Reyabilitasyon pou pasyan Ekstèn - terapi fizik (PT), terapi okipasyonèl (OT), terapi pawòl (ST) nan yon anviwònman andeyò kay la**
- **Swen Pèsonèl**
- **Sistèm Repons Ijans Pèsonèl (PERS)**
- **Sèvis Enfimyè Prive**
- **Pwotèz, òtotik ak soulye òtopedik**
- **Terapi Respiratwa**
- **Sipò Anvironman ak sosyal**
- **Swen Sosyal Lajounen**
- **Telesante***
- **Sèvis nan Kay pou Veteran**

Yon etwal () vle di otorizasyon davans obligatwa pou sèten sèvis. Rele plan an pou plis enfòmasyon.*

Avan w jwenn sèvis sa yo, oumenm oswa founisè w dwe soumèt demann lan nan VillageCareMAX pou otorizasyon davans. Ou ka fè sa lè w rele Sèvis Manm VillageCareMAX oswa voye demann ou alekri. Ekip Jesyon Itilizasyon an pral revize demann ou, ki gen ladann travay ak founisè yo pou l jwenn tout dokiman medikal ki nesesè yo. Y ap pran yon desizyon osi bonè ke kondisyon w mande l, men pa pita pase delè yo mande yo. Al gade nan tablo benefis la nan paj 5-9 pou plis enfòmasyon sou deskripsiyon sèvis ak règleman pwoteksyon yo.

Revisyon Koukouran

Ou ka mande Depatman Jesyon Itilizasyon VillageCareMAX oswa founisè ki gen kontra a pou w jwenn plis sèvis pase sa w ap jwenn kounye a. Sa rele **revizyon koukouran**.

Revizyon retrospektiv

Pafwa nou pral fè yon revizyon sou swen w ap resevwa a pou wè si w toujou bezwen swen an. Nou ka revize tou lòt tretman ak sèvis ou déjà resevwa yo. Yo rele sa revizyon retrospektiv. Nou pral di w si nou fè revizyon sa yo.

Kisa k ap pase apre nou resevwa demann otorizasyon sèvis ou a?

Plan an gen yon ekip revizyon pou asire w ou jwenn sèvis nou pwomèt yo. Doktè ak enfimyè yo nan ekip revizyon an. Travay yo se asire w ke tretman oswa sèvis ou te mande a nesesè sou plan medikal epi li bon pou ou. Yo fè sa lè yo tcheke plan tretman ou an kont estanda medikal ki akseptab yo.

Nou ka deside refize yon demann otorizasyon sèvis oswa apwouve li pou yon kantite lajan ki pi piti pase sa yo mande a. Se yon pwofesyonèl swen sante ki kalifye ki pral pran desizyon sa yo. Si nou deside ke sèvis yo mande a pa nesesè sou plan medikal la, se yon kamarad egzaminatè klinik ki pral pran desizyon an, ki ka yon doktè, yon enfimyè oswa yon pwofesyonèl swen sante ki tipikman bay swen ou te mande a. Ou ka mande estanda medikal espesifik yo, yo rele **kritè revizyon klinik**, yo itilize pou pran desizyon an pou aksyon ki gen rapò ak nesesite medikal.

Apre nou fin resevwa demann ou an, nou pral revize I dapre yon pwosesis **estanda** oswa **pwosesis rapid**. Oumenm oswa doktè ou ka mande pou yon revizyon rapid si yo kwè ke yon reta pral lakòz gwo domaj nan sante ou. Si yo refize demann ou pou yon revizyon rapid, n ap fè w konnen epi yo pral trete demann ou an dapre pwosesis revizyon estanda a. Nan tout ka yo, nou pral revize demann ou an osi vit ke kondisyon medikal ou mande pou nou fè sa, men pa pita pase sa ki endike anba a.

Delè pou demann otorizasyon davans

- **Revizyon estanda:** Nou pral pran yon desizyon sou demann ou a nan espas 3 jou ouvrab lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen, men ou pral tandé nou pa pita ke 14 jou apre nou resevwa demann ou a. Nou pral fè w konnen disi 14yèm jou a si nou bezwen plis enfòmasyon.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon epi ou pral tandé nou nan espas 72 èdtan. Nou pral fè w konnen nan 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.

Delè pou demann revizyon konkouran

- **Revizyon estanda:** Nou pral pran yon desizyon nan espas 1 jou ouvrab de lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men ou pral tandé nou pa pita ke 14 jou apre nou resevwa demann ou a.
- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon nan espas 1 jou ouvrab de lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo. Ou pral tandé nou nan 72 èdtan apre nou resevwa

demann ou an. Nou pral fè w konnen nan espas 1 jou ouvrab si nou bezwen plis enfòmasyon.

Si w bezwen plis enfòmasyon pou w fè swa yon desizyon estanda oswa rapid sou demann sèvis ou a, yo ka pwolonje delè ajiska 14 jou. Nou pral:

- Ekri w ak di w ki enfòmasyon ki nesesè. Si demann ou an nan yon *revizyon rapid*, nou pral rele w touswit epi voye yon avi alekri apre.
- Di w poukisa reta a pi bon pou ou.
- Pran yon desizyon pi vit nou kapab lè nou resevwa enfòmasyon ki nesesè yo, men pa pita ke 14 jou de lè nou mande pou plis enfòmasyon an.

Oumenm, founisè w, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande nou pran plis tan pou nou pran yon desizyon. Sa a ka fèt paske ou gen plis enfòmasyon pou w bay plan an pou ede deside sou ka w. Ou ka fè sa lè w re nan 1-800-469-6292 (TTY: 711) oswa ekri.

Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent nan plan an si w pa dakò ak desizyon pou nou pran plis tan pou revize demann ou a. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent tou sou tan revizyon nan Depatman Sante Eta New York lè w rele 1-866-712-7197.

Si repons ou a se WI pou yon pati oswa tout sa w mande yo, nou pral otorize sèvis la oswa ba w atik ou mande a.

Si repons ou a se NON pou yon pati oswa tout sa w mande yo, nou pral voye yon avi alekri ba ou ki eksplike nou di non. Gade seksyon **Kijan m ka fè yon Apèl kont yon Aksyon?** sa ki eksplike kijan pou w fè yon apèl si w pa dakò ak desizyon nou an.

Kisa yon Aksyon ye?

Lè VillageCareMAX refize oswa limite sèvis oumenm oswa founisè ou mande yo; refize yon demann pou yon referans; deside ke yon sèvis yo mande se pa yon benefis ki garanti; mete restriksyon, diminye, sispann oswa mete fen nan sèvis nou deja otorize; refize peman pou sèvis yo; pa bay sèvis alè; oswa pa fè plent oswa detèminasyon apèl nan delè yo mande yo, sa yo konsidere kòm "aksyon plan. Yon aksyon kapab fè apèl. (Gade Kijan pou m depoze yon apèl pou yon aksyon? pi ba a pou plis enfòmasyon.)

Tan Avi Aksyon an

Si nou deside refize oswa limite sèvis ou te mande yo oswa si nou deside pa peye pou tout oswa yon pati nan yon sèvis ki garanti, n ap voye yon avi ba ou lè nou pran desizyon nou an. Si nou pwopoze pou limite, redwi, sispann oswa mete fen nan yon sèvis ki otorize, nou pral voye lèt nou an omwen 10 jou anvan nou gen entansyon chanje sèvis la.

Sa ki nan Avi Aksyon an

Nenpòt avi nou voye ba ou sou aksyon an pral:

- Eksplike aksyon nou pran oswa gen entansyon pran;
- Bay rezon pou aksyon an ki gen ladann rezon klinik la, si genyen;
- Dekri dwa pou w depoze yon apèl avèk nou (enkli ou ka gen dwa tou nan pwosesis apèl

ekstèn Eta a);

- Dekri kijan pou w fè yon apèl entèn ak nan ki sikontans ou ka mande pou akselere (akselere) revizyon apèl entèn nou an;
- Dekri disponiblite kritè revizyon klinik yo te itilize pou pran desizyon an, si pwoblèm ki enplike yo se pwoblèm medikal oswa si tretman oswa sèvis ki enplike yo se eksperyans oswa envestigasyon; **epi**
- Dekri enfòmasyon, si genyen, oud we bay ak/oswa founisè w pou nou rann yon desizyon sou apèl la.

Avi a pral di w dwa w genyen pou yon apèl ak yon Odyans San Patipri Eta a:

- Li pral eksplike diferans ant yon apèl ak yon Odyans San Patipri;
- Li pral di w ke dwe fè yon apèl avan ou mande pou yon Odyans San Patipri; **epi**
- Li pral eksplike kijan pou w fè yon apèl.

Si n ap diminye, sispann, oswa mete fen nan yon sèvis otorize avi a pral di w dwa ou genyen pou sèvis ou kontinye pandan yap deside apèl ou a. Pou sèvis ou yo ka kontinye ou dwe mande pou yon apèl nan 10 jou de dat avi a oswa dat efektif yo prevwa pou aksyon yo pwopoze a, kèlkeswa sa ki pi ta a.

Kijan mwen ka fè yon Apèl an Aksyon?

Si ou pa dakò ak yon aksyon nou te pran, ou ka fè apèl. Lè ou fè yon apèl, sa vle di nou dwe gade rezon aksyon nou an pou nou deside si nou te kòrèk. Ou ka fè yon apèl kont yon aksyon ak plan aloral oswa alekri. Lè plan an voye yon lèt ba ou konsènan yon aksyon l ap pran (tankou refize oswa limite sèvis, oswa pa peye pou sèvis), ou dwe ranpli demann apèl ou a nan 60 jou apre dat ki sou avi a. Si n ap diminye, sispann oswa mete fen nan sèvis otorize epi ou vle sèvis ou yo kontinye pandan y ap deside apèl ou a, ou dwe mande pou apèl nan 10 jou apati dat ki sou avi a oswa dat yo prevwa aksyon yo pwopoze a, kèlkeswa sa ki pita.

Kijan pou m Kontakte Plan mwen pou m fè yon Apèl?

Ou ka rele nou nan 1-800-469-6292 (TTY: 711), oswa ekri nou nan 112 Charles St, New York, NY 10014. Moun ki resewva apèl ou a pral anregistre l, e yon pèsonèl ki apwopriye pral sipèvize revizyon apèl la. Nou pral voye yon avi pou di w nou resewva apèl ou a, ek kijan nou pral trete l. Apèl ou a pral egzamine pa yon pèsonèl klinisyen ki konpetan ki p at enplike nan desizyon inisyal plan an oswa aksyon w ap konteste a.

Pou kèk aksyon ou Ka Mande pou Kontinye Sèvis yo Pandan Pwosesis Apèl la

Si w ap fè apèl kont yon restriksyon, rediksyon, sispanyon oswa revokasyon sèvis ou otorize pou w resewva kounyea, ou dwe mande yon apèl plan pou kontinye resewva sèvis sa yo pandan y ap deside apèl ou a. Nou dwe kontinye sèvis ou si ou mande pou yon apèl plan pa pita pase 10 jou apati dat ki sou avi a sou restriksyon, rediksyon, sispanyon oswa revokasyon sèvis yo oswa dat efektif yo prevwa pou aksyon yo pwopoze a, kèlkeswa sa ki pi ta. Pou chèche konnen kijan pou w fè yon apèl plan, ak pou w mande èd pou w kontinye, gade nan seksyon "**Kijan pou m Fè yon Apèl an Aksyon?**" anwo a

Byenke ou ka mande pou kontinye sèvis yo, si plan apèl la pa deside an favè w, yo ka mande

pou w peye pou sèvis sa yo si yo te ba ou yo sèlman paske ou te mande pou w kontinye resevwa yo pandan y ap revize ka w la.

Konbyen Tan I ap Pran pou Plan an Deside sou Apèl Aksyon Mwen an?

Sòf si apèl ou a ap suiv rapidman, n ap revize apèl la konsènan aksyon nou pran kòm yon apèl nòmal. N ap voye yon desizyon alekri ba ou osi vit ke kondisyon sante ou mande, men pa pita pase 30 jou apati jou nou resevwa yon apèl. (Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si ou mande yon ekstansyon oswa si nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.) Pandan revizyon nou an, w ap gen chans prezante ka w an pèsòn ak alekri. N ap voye tou dosye w yo ki fè pati revizyon apèl la.

N ap voye yon avi ba ou sou desizyon nou te pran konsènan apèl ou a ki pral idantifye desizyon nou te pran ak dat nou te pran desizyon sa a.

Si nou ranvèse desizyon nou pou refize oswa limite sèvis ou mande yo, oswa mete restriksyon, diminye, sispann oswa mete fen nan sèvis yo, epi sèvis yo pa t founi pandan apèl w la te annatant, n ap ba w sèvis ki diskite yo osi vit ke kondisyon sante w mande. Nan kèk ka, ou ka mande yon apèl "rapid". (Gade seksyon "**Pwosesis Apèl Rapid**" anba a.)

Pwosesis Apèl Rapid

N ap toujou akselere revizyon nou an si apèl la konsène demann ou an pou plis sèvis w ap resevwa déjà. Si oumenm oswa founisè w la santi ke pran tan pou yon apèl estanda ka lakòz yon pwoblèm grav nan sante w oswa lavi w, ou ka mande pou yon revizyon rapid nan apèl la, Nan aksyon an. N ap reponn ou ak desizyon nou an nan 2 jou ouvrab apre nou resevwa tout enfòmasyon ki nesesè yo. Nan okenn ka, tan pou nou bay desizyon nou an p ap plis pase 72 èdtan apre nou resevwa apèl ou a. (Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si ou mande yon ekstansyon oswa nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.)

Si nou pa dakò ak demann ou an pou akselere apèl ou a, n ap fè tout efò nou pou kontakte w an pèsòn pou fè w konnen ke nou te refize demann ou an pou yon apèl rapid epi n ap trete l kòm yon apèl nòmal. Epitou, n ap voye yon avi alekri sou desizyon nou pou n refize demann ou an pou yon apèl rapid nan 2 jou apre nou resevwa demann ou an.

Si Plan an Refize Apèl Mwen an, Kisa m Ka Fè?

Si desizyon nou an konsènan apèl ou a pa an favè w, avi w ap resevwa a pral eksplike dwa w pou w mande yon Odyans san Patipri Medicaid nan men Eta New York ak kijan pou w jwenn yon Odyans san Patipri, ki moun ki ka parèt nan Odyans san Patipri a pou non w, epi pou kèk apèl, dwa ou pou mande pou resevwa sèvis pandan Odyans lan annatant ak kijan pou fè demann lan.

Nòt: Ou dwe mande yon Odyans san Patipri nan 120 jou kalandriye apre dat ki nan Avi Detèminasyon Final la. Si nou refize apèl w la poutèt pwoblèm nesesite medikal oswa paske sèvis an kesyon an te eksperimental oswa ankèt, avi a pral eksplike tou kijan pou mande Eta New York yon "apèl ekstèn" sou desizyon nou an.

Odyans san Patipri Eta a

Si nou refize apèl plan ou an oswa si nou pa bay yon avi Detèminasyon Advèsè Final nan delè ki anba "**Konbyen Tan Plan an Pral Pran pou Deside sou Apèl Aksyon Mwen an?**" pi wo a, ou ka mande Eta New York pou yon Odyans san Patipri. Desizyon Odyans san Patipri a kapab anile desizyon nou an. Ou dwe mande yon Odyans san Patipri nan 120 jou kalandriye apati dat nou te voye avi Detèminasyon Final negatif la ba ou.

Si nou ap diminye, sispann oswa mete fen nan yon sèvis otorize epi ou vle asire w ke sèvis ou kontinye pandan w ap tann odyans san Patipri a, ou dwe fè demann odyans san Patipri ou nan 10 jou ki vini apre dat ki sou avi detèminasyon final negatif la.

Benefis ou yo pral kontinye jiskaske ou soti nan Odyans san Patipri a oswa Ofisyè Odyans Eta a pran yon desisyon ki pa an favè w, kèlkeswa sa ki rive anvan an.

Si Ofisyè Eta a san Patipri Odyans ranvèse desizyon nou an, nou dwe asire w ke ou resevwa sèvis yo diskite san pèdi tan, epi le pli vit ke kondisyon sante ou mande. Si ou te resevwa sèvis yo diskite pandan apèl ou a te annatant, nou pral responsab pou peman sèvis ki kouvri Ofisyè Odyans san Patipri a te òdone yo.

Malgre ou ka mande pou kontinye sèvis pandan w ap tann pou desizyon Odyans San patipri a, si odyans san patipri ou a pa deside an favè ou, ou ka responsab pou peye pou sèvis ki te sijè odyans san Patipri a.

Ou ka depoze yon odyans san Patipri lè w kontakte Biwo pou Asistans Tanporè ak Enfimite (OTDA): (OTDA):

- Fòm Demann Nan Entènèt: [Request Hearing | Fair Hearings | OTDA \(ny.gov\)](#)
- Voye yon Fòm Demann Printable pa lapòs nan:
 NYS Biwo pou Asistans Tanporè ak Enfimite
 Biwo Odyans Administratif
 Inite Odyans Swen Kontwole
 P.O. Box 22023
 Albany, New York 12201-2023
- Fakse yon Fòm Demann nan: (518) 473-6735
- Demann pa Telefòn:
 Liy Estanda Odyans San Patipri – 1 (800) 342-3334
 Liy Ijans Odyans San patipri – 1 (800) 205-0110
 Liy TTY – 711 (mande pou operatè a rele 1 (877) 502-6155
- Demann anpèsòn:
New York City
 14 Boerum Place, 1st Floor
 Brooklyn, New York 11201

Albany
40 North Pearl Street, 15th Floor
Albany, New York 12243

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

Apèl Ekstèn Eta yo

Si nou refize apèl ou paske nou detèmine sèvis la pa nesesè medikalman oswa li pa eksperimental oswa envestigasyon, ou ka mande pou yon apèl ekstèn nan Eta New York. Apèl ekstèn yo revize pa moun ki pa p travay avèk nou oswa Eta New York. Moun ki fè revizyon yo kalifye ak apwouve pa Eta New York. Ou pa bezwen peye pou yon apèl ekstèn.

Lè nou pran yon desizyon pou refize yon apèl pou mank nesesite medikal oswa sou baz ke sèvis la se eksperimental oswa envestigasyon, n ap ba w enfòmasyon sou fason pou depoze yon apèl ekstèn, ki gen ladan yon fòm pou depoze apèl ekstèn lan. ansanm ak desizyon nou pou n refize yon apèl. Si ou vle yon apèl ekstèn, ou dwe depoze fòm nan nan Depatman Sèvis Finansye Eta New York la nan kat mwa apati dat nou te refize apèl ou a.

Lè nou pran yon desizyon pou refize yon apèl pou mank de nesesite medikal oswa sou baz ke sèvis la se eksperimental oswa envestigasyon, n ap ba w enfòmasyon sou fason pou depoze yon apèl ekstèn, ki gen ladan yon fòm pou depoze apèl ekstèn lan. ansanm ak desizyon nou pou n refize yon apèl. Si ou vle yon apèl ekstèn, ou dwe depoze fòm lan nan Depatman Sèvis Finansye Eta New York la nan kat mwa apati dat nou te refize apèl ou a.

Apèl ekstèn ou yo pral deside nan lespas 30 jou. Plis tan (jiska 5 jou ouvrab) ka nesesè si evalyatè apèl ekstèn nan mande pou plis enfòmasyon. Evalyatè a pral di ou ansanm avèk nou ki desizyon final nou pran nan de jou ouvrab apre yo fin pran desizyon.

Ou ka jwenn yon desizyon pi vit si doktè ou ka di ke yon reta ap lakòz gwo domaj nan sante ou. Se sa yo rele yon apèl ekstèn rapid. Evalyatè apèl ekstèn nan ap deside yon apèl rapid nan 72 èdtan oswa mwens. Evalyatè a ap di ou ak nou desizyon an touswit pa telefòn oswa faks. Pita, yo pral voye yon lèt sou desizyon an.

Ou ka mande pou toude yon odyans san Patipri ak yon apèl ekstèn. Si ou mande pou yon odyans san patipri ak yon apèl ekstèn, desizyon an nan Ofisyè a Odyans san Patipri yo pral "youn ki konte."

PLENT AK APÈL PLENT

VillageCaremax pral eseye fè tout sa li kapab pou l fè fas ak enkyetid oswa pwoblèm ou yo byen pou satisfè w. Ou ka itilize swa pwosesis plent nou an oswa pwosesis apèl nou an, tou depann de ki kalite pwoblèm ou genyen.

Pa pral gen okenn chanjman nan sèvis ou yo oswa fason pèsonèl VillageCaremax oswa yon founisè swen sante trete w paske ou depoze yon plent oswa yon apèl. Nou pral kenbe vi prive ou. Nou pral ba ou nenpòt ki èd ou ka bezwen pou w depoze yon plent oswa apèl. Sa gen ladan ba ou ak sèvis entèprèt oswa ede w si ou gen pwoblèm vizyon ak/oswa pwoblèm tandem. Ou ka chwazi yon moun (tankou yon fanmi oswa yon zanmi oswa yon founisè) pou aji pou ou.

Pou w depoze yon plent, tanpri rele: 1-800-469-6292 (TTY: 711) oswa ekri nan: 112 Charles St, New York, NY 10014. Lè w kontakte nou, ou pral bezwen ba nou non, adrès, nimewo telefòn ak detay pwoblèm nan.

Kisa yon Plent ye?

Yon plent se nenpòt ki komunikasyon ou genyen nan mekontantman sou swen ak tretman ou resevwa nan men anplwaye nou yo oswa founisè nan sèvis ki kouvri yo. Pa egzanp, si yon moun te grosye avèk ou, p at vini, oswa ou pa renmen swen oswa sèvis ou te resevwa nan men nou, ou ka depoze yon plent avèk nou.

Pwosesis Plent lan

Ou ka depoze yon plent oralman oswa alekri avèk nou. Moun ki resevwa plent ou an ap anrejistre li, epi anplwaye plan ki apwopriye a ap sipèvize revizyon plent lan. Nou pral voye ba ou yon lèt pou di w ke nou te resevwa plent ou ak yon deskripsyon nan pwosesis revizyon nou an. Nou pral revize plent ou an epi ba ou yon repons ekri nan youn nan de delè yo.

1. Si yon reta ta ogmante risk sante w anpil, nou pral deside nan 48 èdtan apre nou resevwa enfòmasyon ki nesesè yo, men pwosesis la dwe konplete nan 7 jou apre nou resevwa plent la.
2. Pou tout lòt kalite plent yo, nou pral fè w konnen desizyon nou nan 45 jou apre nou resevwa enfòmasyon nesesè yo, men pwosesis la dwe konplete nan 60 jou apre nou resevwa plent la. Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si w mande I oswa si nou bezwen plis enfòmasyon epi sir eta a nan enterè w.

Repons nou an pral dekri sa nou jwenn lè nou revize plent ou a ak ki desizyon nou pran sou plent la.

Kijan Mwen ka fè yon Apèl kont yon Desizyon Plent

Si ou pa satisfè ak desizyon nou pran konsènan plent ou a, ou ka mande yon dezyèm revizyon sou pwoblèm ou a lè w ranpli yon apèl plent. Ou dwe depoze yon apèl plent oralman oswa alekri. Ou dwe depoze I nan 60 jou ouvrab pou resevwa premye desizyon nou sou plent ou an. Yon fwa nou resevwa apèl ou a, nou pral voye ba ou yon rekonesans ekri nan 15 jou ouvrab ki di ou non an, adrès ak nimewo telefòn moun nou te deziyen pou reponn a apèl ou a. Tout apèl plent yo pral fèt pa pwofesyonèl ki apwopriye, ki gen ladan pwofesyonèl swen sante pou plent ki enplike zafè klinik, ki moun ki p at patisipe nan premye desizyon plent la.

Pou apèl plent estanda yo, nou pral pran desizyon apèl la nan lespas 30 jou ouvrab apre nou resevwa tout enfòmasyon ki nesesè yo pou n pran desizyon nou an. Si yon reta nan pran desizyon nou an ta ogmante risk pou sante w, nou pral sèvi ak pwosesis apèl rapid la. Pou apèl plent *rapid* la, nou pral pran desizyon apèl nou an nan 2 jou ouvrab apre yo resevwa enfòmasyon ki nesesè yo. Pou toude apèl estanda ak plent *rapid* yo, nou pral ba w avi alekri sou desizyon apèl plent ou an. Avi a ap gen ladan rezon ki detaye pou desizyon nou yo ak, nan ka ki enplike zafè klinik, rezon klinik pou desizyon nou an.

Medyatè Patisipan

Medyatè Patisipan an, ki rele Rezo Defans Konsomatè Endependan (ICAN), se yon òganizasyon endependan ki bay sèvis medyatè gratis pou moun k ap resevwa swen alontèm nan Eta New York. Ou ka jwenn konsèy endependan gratis sou kouvèti, plent, ak opsyon apèl yo. Yo ka ede w jere pwosesi apèl la. Yo ka bay sipò tou anvan ou enskri nan yon plan MLTC tankou VillageCareMAX. Sipò sa a gen ladann konsèy sou chwa plan sante san patipri ak enfòmasyon jeneral ki gen rapò ak plan. Kontakte ICAN pou w aprann plis sou sèvis yo:

- Telefòn: 1-844-614-8800 (TTY Sèvis Relè: 711)
- Sitwèb: www.icannys.org | Imèl: ican@cssny.org

DEZENSKRIPSYON NAN PLAN VillageCareMAX MLTC

Yo p ap retire w nan Plan MLTC selon nenpòt nan rezon sa yo:

- Gwo itilizasyon sèvis medikal ki kouvri yo
- Yon kondisyon ki egziste oswa yon chanjman nan sante w
- Diminye kapasite mantal oswa konpòtman san koperasyon oswa deranjman e san koperasyon oswa deranje akoz bezwen espesyal ou si w vin pa kalifye pou MLTC.

Dezenskripsyon Volontè

Ou ka mande pou w kite VillageCareMAX nenpòt lè pou nenpòt rezon.

Pou w mande dezenskri, rele 1-800-469-6292 (TTY: 711) oswa ou ka ekri nou. Plan an pral ba w konfirmasyon alekri pou demann ou an. Nou pral enkli yon fòm dezenskripsyon volontè pou w siyen epi voye l retounen l ba nou. Li ka pran jiska sis semèn pout rete, depann de lè yo resevwa demann nan. Ou ka dezenskri nan Medicaid regilye a oswa antre nan yon lòt plan depi ou kalifye. Si iw kontinye bezwen CBLTSS, tankou swen pèsonèl, ou dwe antre nan yon lòt plan MLTC, plan Swen Jere Medicaid oswa pwogram Egzansyon ki baze sou kay ak kominate a, pou yo ka resevwa CBLTSS.

Transfè

Ou ka eseye plan nou an pou 90 jou. Ou ka kite VillageCareMAX epi transfere epi rantre nan yon lòt plan nenpòt lè pandan tan sa a. Si ou pa kite nan premye 90 jou yo, ou dwe rete nan VillageCareMAX pou nèf mwa amplis, sof si ou gen yon bon rezon (bon rezon.)

- Ou soti nan zòn sèvis nou an.
- Oumenm, plan an, ak Depatman Sèvis Sosyal oswa Depatman Sante Eta New York nou tout dakò ke kite VillageCareMAX pi bon pou ou.
- Founisè swen nan kay ou pa p travay avèk plan nou an.
- Nou p at kapab ba w sèvis ou bezwen an nan kontra nou genyen ak Eta a.

Si w kalifye, ou ka change pou yon lòt kalite plan swen jere alontèm tankou Medicaid Advantage Plus (MAP) oswa Pwogram Swen Konplè pou Granmoun (PACE) nenpòt lè san motif valab.

Pou w chanje plan yo: Rele New York Medicaid Choice nan 1-888-401-6582. Konseye New York Medicaid Choice yo ka ede w chanje plan sante w yo.

Li ka pran ant de ak sis semèn pou enskripsyon w nan nouvo plan vin aktif. Ou pral jwenn yon avi ki soti nan New York Medicaid Choice pou fè w konnen dat ou pral enskri nan nouvo plan an. VillageCareMAX pral bay swen ou bezwen jiska lè sa a.

Rele New York Medicaid Choice si w bezwen mande aksyon ki pi rapid paske tan li pran pou transfere plan yo pral danjere pou sante ou. Ou ka mande yo tou pou aksyon pi rapid si ou te di New York Medicaid Choice ou pa t dakò pou w enskri nan VillageCareMAX.

Dezenskripsiyon Envolontè

Yon dezenskripsiyon envolontè se yon dezenskripsiyon VillageCareMAX inisyé. Si ou pa mande dezenskripsiyon volontè, nou dwe kòmanse dezenskripsiyon envolontè nan senk (5) jou ouvrab apati dat nou konnen ou rankontre nenpòt nan rezon dezenskripsiyon envolontè.

Ou Pral Kite VillageCareMAX si w:

- Pa kalifye pou Medicaid ankò.
- Soti nèt nan zòn sèvis VillageCareMAX la.
- Andeyò zòn sèvis plan an pou plis pase 30 jou konsekitif.
- Bezwen swen nan mezon retrèt men pa kalifye pou Medicaid institisyonèl.
- Entène lopital oswa antre nan Biwo Sante Mantal, Biwo pou moun ki gen Andikap Devlopman, oswa Biwo Alkolis ak Abi sibstans pwogram rezidansyèl pou karant senk (45) jou konsekitif oswa pi long.
- Evalye ke li pa gen bezwen fonksyonèl oswa klinik ankò pou (CBLTSS) chak mwa.
- Medicaid sèlman epi li pa satisfè nivo swen mezon retrèt jan yo detèmine ak zouti evalyasyon yo deziyen an.
- Resewwa Gadri Sosyal Lajoujen kòm sèl sèvis ou.
- Pa bezwen, ak resevwa, omwen youn CBLTSS nan chak mwa kalandriye.
- Nan pwen nenpòt reevalyasyon, pandan w ap viv nan kominate an, ou detèmine pou w pa demontre yon bezwen klinik oswa fonksyonèl pou CBLTSS.
- Nan prizon.
- Bay plan an move enfòmasyon, otreman twonpe, oswa angaje nan fwod konsènan nenpòt aspè nan manm plan ou.

Nou ka Mande pou w Kite VillageCareMAX si w:

- Oswa manm fanmi oswa moun k ap bay swen enfòmèl oswa lòt moun nan kay la angaje nan move kondwit oswa konpòtman ki seryezman afekte kapasite plan an pou bay sèvis yo.
- Pa peye oswa fè aranjman pou peye montan an, jan Sèvis Sosyal Depatman Lokal la detèmine l, dwe plan an kòm depans/sipli nan 30 jou apre dèt la monte. Nou pral fè efò ki rezonab pou kolekte dèt la.

Anvan w dezenskri envelopontèman, VillageCareMAX pral jwenn apwobasyon New York Medicaid Choice (NYMC) oswa antite Eta a deziyen. Dat enskripsyon an efektif pral premye jou nan mwa apre mwa ou vin pa kalifye pou enskripsyon an. Si w kontinye bezwen CBLTSS w ap oblige chwazi yon lòt plan oswa y ap mete w otomatikman (otomatikman plase) nan yon lòt plan.

KONPETANS KILTIRÈL AK LENGWISTIK

VillageCareMAX onore kwayans ou epi li sansib a divèsite kiltirèl. Nou respekte kilti ou ak idantite kiltirèl ou epi travay pou elimine disparite kiltirèl yo. Nou kenbe yon rezo founisè kiltirèl konpetan epi ankouraje epi asire livrezon sèvis yo nan yon fason ki apwopriye pou tout manm yo. Sa a gen ladan, men sa pa limite sèlman ak, moun ki gen konpetans limite nan anglè, divès orijin kiltirèl ak etnik, ak divès kominate ki gen kwayans divès.

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

VillageCareMAX pral fè tout efò posib pou asire ke tout manm yo trete ak diyite ak respè. Nan moman enskripsyon an, Manadjè Swen ou a ap eksplike w dwa ak responsablite w. Si w bezwen sèvis entèpretasyon, Manadjè Swen ou a ap fè aranjman pou yo. Anplwaye yo pral fè tout efò pou ede w egzèse dwa w.

Dwa manm yo

- Ou gen Dwa pou w resevwa swen medikal ki nesesè.
- Ou gen Dwa pou w jwenn aksè ak sèvis alè.
- Ou gen Dwa ak konfidansyalite nan dosye medikal ou lè w ap jwenn tretman.
- Ou gen Dwa pou w gen enfòmasyon sou opsyon tretman ki disponib ak altènatif ki prezante nan yon fason ak langaj ou konprann.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon nan yon lang ou konprann; ou ka jwenn sèvis tradiksyon gratis.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon ki nesesè pou w bay konsantman ki enfòme avan w kòmanse tretman.
- Ou gen Dwa pou yo trete w ak siyite ak respè.
- Ou gen Dwa pou w gen yon kopi dosye medikal ou epi mande pou korije oswa amande dosye w.
- Ou gen Dwa pou w patisipe nan desizyon sou swen sante, tankou dwa pou w refize tretman.
- Ou gen Dwa pou w lib de tout kontrent oswa izolman yo itilize tankou pou fòse, discipline, konveyans oswa vanjans.

- Ou gen Dwa pou w jwenn swen san distenksyon pou sèks, kondisyon sante, koulè, laj, oryantasyon seksyèl, eta sivil oswa reliyon.
- Ou gen Dwa pou yo di w ki kote, ki lè ak kijan pou w jwenn sèvis ou bezwen nan plan swen jere alontèm ou an, tankou kijan pou w jwenn benefis ki kouvri yo nan founisè andeyò rezo si yo pa disponib nan rezo plan an.
- Ou gen Dwa pou w pote pent nan Depatman Sante Eta New York oswa Depatman Sèvis Sosyal Lokal ou.
- Ou gen Dwa pou w itilize Sistèm Odyans San patipri Eta New York ak/oswa yon Apèl Ekstèn Eta New York, lè li apwopriye.
- Ou gen Dwa nonmen yon moun pou pale pou ou sous wen ak tretman w.
- Ou gen Dwa pou w chache èd nan pwogram Medyatè Patisipan an.

Responsabilite Manm yo

- Resevwa sèvis ki kouvri yo atravè VillageCareMAX.
- Itilize founisè rezo VillageCareMAX pou sèvis ki kouvri yo nan limit founisè rezo yo disponib.
- Jwenn otorizasyon davans pou sèvis ki kouvri yo, eksepte pou sèvis kouvri ki pre-apouve oswa nan ka ijans; Ale wè doktè w, si gen yon chanjman nan kondisyon sante w.
- Pataje enfòmasyon sante ki konplè ak egzat ak founisè swen sante w yo.
- Enfòme pèsonèl VillageCareMAX sou nenpòt chanjman nan sante w, epi fè yo konnen si w pa konprann oswa pa kapab swiv enstriksyon yo.
- Swiv plan swen pèsonèl VillageCareMAX rekòmande a (avèk opinyon w).
- Kolabore epi respekte pèsonèl VillageCareMAX epi pa fè diskriminasyon kont pèsonèl VillageCareMAX sou baz ras, koulè, oriijn nasyonal, reliyon, sèks, laj, kapasite fisik oswa mantal, oryantasyon seksyèl oswa eta matrimonial.
- Notifye VillageCareMAX nan espas de jou ouvrab de lè ou resevwa sèvis ki pa kouvri yo oswa sèvis ki pa apwouve yo.
- Notifye ekip swen sante VillageCareMAX davans si w pa p nan kay la pou w resevwa sèvis swen yo anranje pou ou yo.
- Enfòme VillageCareMAX avan ou deplase soti nan zòn sèvis la, oswa konbyen tan w ap absan nan zòn sèvis la.

- Aksyon w yo si w refize tretman oswa pa swiv enstriksyon moun k ap ba w swen.
- Satisfè obligasyon finansye w.

Direktiv Avanse

Direktiv Avanse se dokiman legal ki asire demann ou yo satisfè nan ka kote ou pa ka pran desizyon pou tèt ou. Direktiv avanse ka vini nan fòm yon prokurasyon swen sante, yon Testaman oswa yon lòd pou pa reanime. Dokiman sa yo ka fè konnen ki kalite swen ou ta vle yo ba ou nan sèten sikontans, ak/oswa yo ka otorize yon manm fanmi an oswa zanmi w pou pran desizyon sou non ou.

Ou gen dwa fè direktiv avanse w jan ou vle. Li pi enpòtan pou w dokimante kijan ou ta renmen pou swen w kontinye si ou pa kapab kominike ak founisè yo nan yon fason enfòme akòz maladi oswa aksidan. Tanpri kontakte manadjè swen w pou asistans nan ranpli dokiman sa yo. Si ou déjà gen yon direktiv avanse, tanpri pataje yon kopi ak manadjè swen ou.

Enfòmasyon Disponib sou Demann

- Enfòmasyon konsènan estrikti ak operasyon VillageCareMAX.
- Kritè revizyon klinik espesifik konsènan yon kondisyon sante patikilye ak lòt enfòmasyon VillageCareMAX konsidere lè l ap otorize sèvis.
- Règleman ak pwosedi nan enfòmasyon sante ki pwoteje.
- Eskripsyón alekri nan aranjman òganizasyonèl an pwosedi kontinyel nan kalite asirans ak pwogram amelyorasyon pèfòmans.
- Règleman kalifikasyon pou founisè.
- Yon kopi resan nan deklarasyon finansye VillageCareMAX; règleman ak pwosedi VillageCareMAX itilize pou detèmine kalifikasyon yon founisè.

AVI NON-DISKRIMINASYON

VillageCareMAX konfòme ak lwa dwa sivil Federal yo. VillageCareMAX pa eskli moun oswa trete yo diferaman akoz ras, koulè, oriigin nasional, laj, andikap, oswa sèks.

VillageCareMAX bay sa ki annapre yo:

- **Èd ak sèvis gratis pou moun ki andikape pou ede w kominike avèk nou tankou:**
 - Entèprèt langaj siy ki kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt fòma (gwo enprime, odyo, fòma elektwonik aksesib, lòt fòma yo)
- Sèvis langaj gratis pou moun ke lang prensipal yo pa Anglè, tankou:
 - Entèprèt kalifye
 - Enfòmasyon ekri nan lòt lang

Si w bezwen sèvis sa yo, rele **VillageCareMAX** nan 1-800-469-6292. Pou sèvis TTY/TDD yo, rele 711.

Si w panse **VillageCareMAX** pa ba w sèvis sa yo oswa te trete w diferaman akoz ras, koulè, oriigin nasional, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon plent nan **VillageCareMAX** pa:

Lèt: 112 Charles Street, New York, NY 10014
Telefòn: 1-800-469-6292 (pou sèvis TTY/TDD yo 711)
Faks: 1-347-226-5180
Anpèsòn: 112 Charles Street, New York, NY 10014
Imèl: Complaints@villagecare.org

Ou kapab depoze yon plent dwa sivil nan US Department of Health and Human Services, Biwo pou Dwa Sivil pa:

Sitwèb:	Plent Portal Biwo pou Dwa Sivil nan https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
Lèt:	U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building Washington, DC 20201 Fòm plent yo disponib nan http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
Telefòn:	1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-469-6292; TTY/TDD: 711.	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-469-6292； TTY/TDD 711。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث إحدى اللغات، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-469-6292 رقم هاتف الصمم والبكم 711.	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 번으로 전화해 주십시오 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-469-6292 (телефайп: TTY/TDD 711).	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	French Creole
אויפנערקזאָם: אַויַּב אַיְרַעַט אַיְדִּישׁ, צוּנָּעַן פֿאָרַהָּאַן פֿאָרַהָּאַן שְׁפָרָאַךְ הַילְּפָן סְעֻרְוָיְסָעָה פֿרְיָה פֿאַן. 1-800-469-6292 ; TTY/TDD 711	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-469-6292 /TTY/TDD 711.	Tagalog
লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১-৮০০-৪৬৯-৬২৯২ TTY/TDD 711.	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-469-6292 TTY/TDD 711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-469-6292 TTY/TDD 711.	Greek
خُردار: گلر آپ اردوی تکے ہیں تو ایکو زیست کی جگہ خدمات فہمیت میں دیکھیا بھی کالا کھوئیں 1-800-469-6292; TTY/TDD 711.	Urdu

villagecaremax.org
1-800-469-6292 (TTY 711)
8 am jiska 8 pm, 7 jou pa semèn

