



首選SM
健 保 計 劃
紐約探訪護士服務

會員手冊

Managed Long Term Care

2020年9月修訂



重要聯絡人的姓名和電話號碼

為方便查閱，請在此空白處寫下主治醫生和您經常看診的其他提供者和專科醫生的姓名、地址和電話號碼。

姓名： _____

地址： _____

電話號碼： _____

姓名： _____

地址： _____

電話號碼： _____

姓名： _____

地址： _____

電話號碼： _____

發生緊急情況時的應做事項：

立即撥打 911，並盡可能在 24 小時內通知 VNSNY CHOICE。

請撥打

1-888-867-6555 免付費電話聯絡我們

週一至週五，上午 9 點至下午 5 點。

TTY 使用者請撥打 711。

www.vnsnychoice.org/choicemltc

We speak your language

As a VNSNY CHOICE Managed Long Term Care (MLTC) member, you can get important information about the program in the language you understand best. For example, this Member Handbook and other health information are available in English, Spanish, Chinese, Russian and Arabic. If you need a translated version of the Member Handbook, please call us at 1-888-867-6555 to ask for a copy.

Hablamos su idioma

Como miembro del programa de atención médica supervisada a largo plazo de VNSNY CHOICE, usted puede obtener información importante sobre el programa en el idioma que entiende mejor. Por ejemplo, este Manual de los Miembros y otra información sobre la salud están disponibles en Inglés, Español, Chino, Ruso y Árabe. Si necesita una versión traducida del Manual de los Miembros, por favor llámenos al 1-888-867-6555 para pedir una copia en su idioma.

我們講您的語言（中文）

作為 VNSNY CHOICE 管理下長期護理 (MLTC) 會員，您可以通過自己最熟悉的語言來獲得有關本計劃的重要資訊。例如，本會員手冊和其他健康資訊有英文、西班牙文、中文、俄文和阿拉伯文。如果您需要會員手冊的翻譯版本，請致電 1-888-867-6555 來索取所需語言的翻譯本。

Мы говорим на вашем языке

Участники программы по оказанию долгосрочной медицинской помощи VNSNY CHOICE могут получать необходимую информацию на удобном для них языке. Например, данный справочник и другие документы, касающиеся вашего здоровья, доступны на английском, испанском, китайском, русском языках и арабский. Если вам нужен перевод справочника участника, свяжитесь с нами по телефону 1-888-867-6555 и попросите копию на нужном языке.

نحن نتكلم لغتكم

بصفتك عضوًا في VNSNY CHOICE Managed Long Term Care (MLTC)، يمكنك الحصول على معلومات مهمة حول البرنامج باللغة التي تفهمها بشكل أفضل. على سبيل المثال، يتوفر كتيب الأعضاء هذا والمعلومات الصحية الأخرى باللغات الإنجليزية والإسبانية والصينية والروسية والعربية. إذا كنت بحاجة إلى نسخة مترجمة من كتيب الأعضاء، فيرجى الاتصال بنا على الرقم 1-888-867-6555 لطلب نسخة.

尊敬的會員：

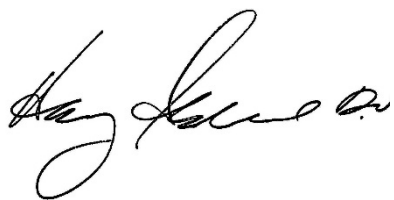
恭喜您成爲 **VNSNY CHOICE** 管理式長期照護 (MLTC) 計劃的會員。您選擇加入本計劃，意味著居家服務是您長期照顧服務的首選。

本會員手冊連同您已簽名的參保申請書及同意書，即爲您與管理式長期照護計劃 **VNSNY CHOICE** 締約的證明。會員手冊中說明了會員的福利、計劃申請資格、我們的政策與流程。這有助於讓您瞭解取得服務的必要事項，以及如何與您的照護團隊密切合作，以確保順利滿足您的需求。

請詳閱本手冊。如果您要索取關於本手冊涵蓋內容的更多資訊，或是您有任何問題，請撥打以下電話號碼來聯絡我們。我們可隨時提供幫助。我們的電話號碼列於本手冊每一頁的底部。

我們鼓勵您與家人一起參與對您的長期照護。我們希望您能與照護團隊及醫生發展出持續的合作關係，因爲他們能協助您獲得必要的居家、社區及設施型的長期照護服務。我們期盼能夠爲您提供服務。感謝您選擇 **VNSNY CHOICE MLTC**！

敬祝安康



Hany Abdelaal, DO
VNSNY CHOICE 保健計劃總裁

歡迎使用 VNSNY CHOICE MLTC

VNSNY CHOICE 致力於幫助會員能盡量在自己的住家和社區中持續獨立生活。我們的目標是促進長期健康照護的選擇。我們協助您達成目標的方法是讓您直接參與照護規劃，並提供許多彈性服務和日程安排，以符合您的日常需求。本計劃為每位會員提供有益且具成本效益的創新長期照護解決方案。

目錄

第 A 部分：VNSNY CHOICE MLTC 是什麼？	2
第 B 部分：哪些人符合 VNSNY CHOICE MLTC 的參保資格？參保程序為何？	2
第 C 部分：加入 VNSNY CHOICE MLTC 之後，我獲得健康照護的方式會有何種改變？	6
第 D 部分：VNSNY CHOICE MLTC 照護團隊有哪些成員？	8
第 E 部分：VNSNY CHOICE MLTC 涵蓋哪些福利及服務？	9
第 F 部分：我要如何取得這些服務？	19
第 G 部分：有任何正式授權程序嗎？	21
第 H 部分：VNSNY CHOICE 提供者網絡的成員有哪些？	23
第 I 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的會員有哪些責任？	24
第 J 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的會員有哪些權利？	25
第 K 部分：我是否能繼續到自己原來的醫生那裡看診？	28
第 L 部分：如果我住院了會如何？	28
第 M 部分：Medicaid 及/或 Medicare 是否仍會支付 VNSNY CHOICE MLTC 不承保的服務？	29
第 N 部分：發生緊急情況時該怎麼辦？	30
第 O 部分：如果在非辦公期間我需要的服務有變更，但不是緊急情況，我要如何取得協助？	31
第 P 部分：如果我離開 VNSNY CHOICE 管理式長期照護計劃的服務區域，該怎麼辦？	31
第 Q 部分：如果我決定終止我的 VNSNY CHOICE MLTC 會員資格，該怎麼辦？	32
第 R 部分：我的會員資格是否會被取消？	33
第 S 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的投訴及上訴程序.....	34
第 T 部分：常用詞彙.....	40
第 U 部分：更多資訊	40
第 V 部分：關於 Visiting Nurse Service of New York	41

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

第 A 部分：VNSNY CHOICE MLTC 是什麼？

VNSNY CHOICE 管理式長期照護 (MLTC) 計劃是一個管理式長期照護計劃，適用於希望且能夠在家中安心生活但需要日常活動協助的成年人。本計劃旨在為您提供可能得到的最佳照護，以便讓您在盡量安心且長久地居住在家中。我們鼓勵會員積極參與自己的健康護理，並提供許多服務與地點供其選擇。

一旦您選擇加入 VNSNY CHOICE MLTC，您就會與照護管理師緊密合作，照護管理師的工作是瞭解您的健康需求並協調所有您獲得的照護。您的照護管理師會：

- 與您會談並提供專業建議。
- 確定您獲得所需之適當等級的優質服務。
- 評估您的需求，並與您的健康照護專業人員討論評估內容。
- 與您一起規劃您的照護計劃。

無論您在家、住院或是需要居家護理照護，您的照護團隊會隨時為您提供協助。

身為 VNSNY CHOICE MLTC 會員，您可以透過 VNSNY CHOICE 提供者網絡內的提供者，獲得計劃所承保的長期照護和健康相關服務。我們的人員及資源可為您提供各種復健服務和以社區為基礎的服務。目前的網絡內「提供者名錄」隨附在您的參保前資料包中。我們能協調所有 VNSNY CHOICE MLTC 服務（包括對您的住家進行修繕，以確保房屋安全並可以無障礙通行）和其他由 Medicaid 及 Medicare 支付的服務。我們的目標是協助您盡量獨立且長久地在自己的家中生活。

VNSNY CHOICE 是 Visiting Nurse Service of New York 的關係企業，自 1998 年以來便持續為紐約市居民提供管理式長期照護服務。

第 B 部分：哪些人符合 VNSNY CHOICE MLTC 的參保資格？參保程序為何？

VNSNY CHOICE MLTC 的適用對象是需要長期照護服務，並且想要在住家和社區中長久地獲得這些服務的個人。您可以自願選擇加入 VNSNY CHOICE。您可以選擇參保計劃，也可以基於任何理由退出計劃。

如果您對 VNSNY CHOICE MLTC 有興趣，而且第一次接受 MLTC 服務，我們會將您轉介給 Conflict-Free Evaluation and Enrollment Center (CFEEC) 來為您安排資格評估。CFEEC 的評估護士將親自登門拜訪，完成這項評估。評估完成後，您將收到 New York Medicaid Choice 發出的信函，告知您是否有資格參加管理式長期照護計劃。如果經確定您符合條件，

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

您將有權選擇一個計劃。CFEEC 將在您與所選計劃對接方面提供協助。如需預約評估，請致電 855-222-8350 (TTY: 888-329-1541)。

若要參保 VNSNY CHOICE MLTC，您必須：

- 至少年滿 18 歲。
- 符合 Medicaid 投保資格。
- 使用紐約州衛生署指定的工具進行資格評估判定，您確實符合資格。
- 下列由 VNSNY CHOICE MLTC 承保的社區型長期照護服務中，需要至少已經使用其中一 (1) 項有效服務連續超過 120 天：
 - a. 居家護理服務
 - b. 居家治療
 - c. 居家健康助理服務
 - d. 居家個人照護服務，包括：
 - i. 沐浴
 - ii. 穿衣
 - iii. 修飾儀容
 - iv. 如廁
 - v. 下床活動
 - vi. 轉移
 - vii. 進食
 - viii. 用藥
 - ix. 例行護膚
 - x. 使用助行器和輪椅等醫療設備
 - xi. 備餐 (複合餐、營養餐)
 - e. 成人日間健康照護
 - f. 私人護理，或
 - g. 消費者主導個人援助服務 (CDPAS)
- 擁有可在家中安全滿足的健康照護需求。
- 居住在包括下列郡縣的 VNSNY CHOICE 服務區域*內：

Albany, Bronx, Columbia, Delaware, Dutchess, Erie, Fulton, Greene, Herkimer, Kings (Brooklyn), Madison, Monroe, Montgomery, Nassau, New York (Manhattan), Oneida, Onondaga, Orange, Otsego, Putnam, Queens, Rensselaer, Richmond (Staten Island), Rockland, Saratoga, Schenectady, Schoharie, Suffolk, Sullivan, Ulster, Warren, Washington and Westchester。

*截至本手冊列印之日，此資訊為最新資訊。若要瞭解有關服務區域的最新資訊，請前往下列網站 vnsnychoice.org/choicemltc。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

您或家人可以直接致電 VNSNY CHOICE MLTC 討論參保計劃的事宜。有時，其他健康照護提供者（例如護士、社工或醫生）也可能向 VNSNY CHOICE 轉介人員。

參保流程

步驟 1 – 確認資格

VNSNY CHOICE 代表會聯絡您，以確定您對 VNSNY CHOICE MLTC 提供的服務類型有興趣，並且您符合加入 Medicaid 的資格。如果您需要協助以申請 Medicaid，請告訴我們。VNSNY CHOICE 代表會請您直接聯絡相關工作人員以協助您完成申請事宜。如果您在參保 VNSNY CHOICE MLTC 的同時申請加入 Medicaid，則參保程序至少需要比 Medicaid 現有會員多一到兩個月的時間。

步驟 2 – 完成評估

評估護士會在您方便的時間拜訪您，以完成對您的需求評估並擬定您的以個人為中心的服務計劃。

步驟 3 – 簽署必要表格

評估護士會依據 HIPAA 規定，要求您在一份披露健康資訊授權書（紐約州衛生署的表格）上簽名，之後 VNSNY CHOICE MLTC 才能向您的醫生及其他健康照護提供者索取資訊及記錄。這些資訊可以讓我們瞭解有關您健康需求的重要資訊，以便為您提供最適合的服務。我們的職員會在法律允許的最大限度內保護您的機密健康資訊。

在評估過程中，您將審查預立醫療指示。在您自己不能做出醫療決定時，預先醫療指示可告知其他人怎樣做出醫療決定。您也可以指定某人為您的代表（稱為代理人）。在 VNSNY CHOICE MLTC，我們認為擁有預先醫療指示非常重要，這樣醫療護理決定才能體現您的真實意願。

步驟 4 – 繼續評估

完整的評估可能需要一次以上的居家訪視才能完成。在居家訪視期間，評估護士會與您和家人討論計劃內容，以確定您和家人都瞭解 VNSNY CHOICE MLTC 的運作方式。評估護士會給您一本「會員手冊」和一本「提供者名錄」，並與您探討手冊中載明之計劃政策及程序。

評估護士和照護管理師將與您和您的健康照護專業人員合作，為您擬定會盡量考慮您的文化身分和信仰的以個人為中心的服務計劃。此計劃將郵寄給您並包含您成為 VNSNY CHOICE MLTC 會員後即可獲得的服務（在計劃所述的時間段中）。您將需要簽署本計劃並將一份副本寄回給計劃方。如果您的情況有所變化，評估護士會修改以個人為中心的服務計劃的內容，以便我們可以繼續滿足您的長期照護需求。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

步驟 5 – 簽署參保申請書

參保 VNSNY CHOICE MLTC 純屬自願行為。如果您對計劃有興趣，評估護士會請您在參保申請書及同意書上簽名。如果在簽署參保申請書/同意書後，您選擇不參保計劃，則可在參保生效的前一個月的 20 號中午之前，撤銷參保申請書/同意書。您必須致電或致函告知我們。我們將以書面方式通知，確認已經完成您的撤銷。

步驟 6 – 確認您的 Medicaid 資格

Medicaid 必須先驗證您的 Medicaid 資格，才能讓您參保 VNSNY CHOICE MLTC。簽署參保申請書/同意書後，VNSNY CHOICE MLTC 會將您的參保資訊寄送給 New York Medicaid Choice。經 New York Medicaid Choice 確認後，您的參保即為正式參保。在大多數情況下，您在簽署參保申請書及同意書隔月的第一天就能成為 VNSNY CHOICE MLTC 會員。我們通常會以電話通知您實際參保日期，通常是在會員資格生效前幾天通知。您的照護管理師將會確保您獲得以個人為中心的服務計劃中所述的所有服務。請參閱「第 C 部分」，以瞭解更多有關照護管理師及其如何與您合作來確認您會獲得所有您需要的服務的詳細資訊。

步驟 7 – 過渡期照護

身為 VNSNY MLTC 會員，您通常可以從網絡內提供者處獲得照護，但以下情況除外：

1. 持續照護 - 參保之後會有一段最長 (60) 六十天的過渡期，在這段時間內，您可以繼續接受由非網絡內健康照護提供者提供的治療。這適用於與重大、退化或失能疾病或症狀有關的任何治療。如果您的提供者接受按照 VNSNY CHOICE 費率收費、遵守 VNSNY CHOICE 的品質保證和其他政策，並提供您的照護相關醫療資訊給 VNSNY CHOICE，我們會負責付款給該非網絡內提供者。
2. 倘若您的健康照護提供者結束與 VNSNY CHOICE 的合作，您可以在最長 (90) 九十天的過渡期內繼續接受治療。您的提供者必須接受按照 VNSNY CHOICE 費率收費、遵守 VNSNY CHOICE 的品質保證及其他政策，並提供您的照護相關醫療資訊給 VNSNY CHOICE。
3. 如果您目前接受 Medicaid 按服務收費的社區型長期照護 (CBLTC) 服務，您可以在參保後至少 90 天內繼續按照原有服務計劃接受服務。

如果您認為您的病症符合過渡期照護服務標準，請通知您的照護管理師。

步驟 8 – 拒絕承保

除了不符合本章節開頭所列的條件之外，您還會因為下列情況而被 VNSNY CHOICE MLTC 拒保：

- 您目前接受護理的醫院或住宅設施由州精神健康辦公室、酗酒和濫用藥物服務辦公室或發育性殘障人士辦公室 (OPWDD) 營運。我們可能會接受您參保 VNSNY CHOICE MLTC 的申請，但您的參保只會在您回到社區中的住家後才開始。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 您已經參保其他 Medicaid 管理式照護計劃、由 OPWDD 贊助的日間治療計劃或臨終關懷計劃。如果您終止參與這些計劃，就有機會參保 VNSNY CHOICE MLTC。
- 您過去曾被 VNSNY CHOICE 強制退保，並且導致您退保的問題尚未得到解決。

轉換

如果您想轉換到其他 MLTC Medicaid 計劃。

您可以試用我們的計劃 90 天。在此期間，您可隨時退出 VNSNY CHOICE MLTC 參加其他保健計劃。但是，如果您沒有在頭 90 天內離開，您必須再留在 VNSNY CHOICE MLTC 9 個月，除非您有很好的理由（正當理由）。正當理由的一些範例包括：

- 您搬離我們的服務區域。
- 您、該計劃、您的縣社會服務部或紐約州衛生署
- 一致同意，您離開 VNSNY CHOICE MLTC 對您來說是最好的選擇。
- 您當前的居家照護提供者並未與我們的計劃合作。
- 我們未能根據與州政府簽訂的合約向您提供規定的服務。

如果您符合資格，您可以隨時變更至其他諸如 Medicaid Advantage Plus (MAP) 或老人綜合護理計劃 (PACE) 等其他類型的管理式長期護理計劃，而無需提供正當理由。

若要變更計劃：請致電 1-800-505-5678 聯絡 New York Medicaid Choice。New York Medicaid Choice 的顧問能夠幫助您更換保健計劃。

從參保新計劃到計劃生效可能需要兩週到六週的時間。New York Medicaid Choice 會通知您將加入新計劃的日期。在此日期之前，VNSNY CHOICE MLTC 仍將繼續提供您所需要的醫療護理服務。

如果因為轉換計劃需要時間而會對您的健康產生危害時，您可致電 New York Medicaid Choice 要求快速處理。如果您已告知 New York Medicaid Choice 您不同意參保 VNSNY CHOICE MLTC 時，您也可要求他們做出快速處理。

第 C 部分：加入 VNSNY CHOICE MLTC 之後，我獲得健康照護的方式會有何種改變？

作出加入 VNSNY CHOICE MLTC 的決定十分重要，因為它會影響您獲得您定期需要的很多健康照護服務的方式。身為會員，您將擁有一支照護團隊，並且我們會為您指派一位照護管

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

理師。照護管理師是您 **CHOICE** 照護團隊的隊長。她/他是擁有照顧有長期照護需求個人經驗的持照護士或持照社工，能幫助您瞭解您有權獲得的服務以及使用 **Medicaid** 福利的方法。若要瞭解更多資訊，請參閱下方「照護管理師的職責」。主要的變化列於下方供您參考，其中許多主題會在本會員手冊稍後部分詳細討論。

VNSNY CHOICE MLTC 承保的服務（第 **E** 部分）可在您的住家、您附近的社區據點和當地的護理機構中提供。您必須透過 **VNSNY CHOICE MLTC** 提供者網絡獲得所有承保服務。（有關這項規則的例外情形，請參閱第 **M** 部分。）

對於許多健康服務而言，**VNSNY CHOICE** 網絡非常廣泛，並且網絡中包含了許多可提供 **VNSNY CHOICE MLTC** 承保服務的計劃、機構和專業人員。請查閱您的「提供者名錄」，瞭解您當地的提供者是否在我們的網絡內。

照護管理師的職責

照護管理師是您 **CHOICE** 照護團隊的隊長：

- 照護管理師是協調以個人為中心的服務計劃各個方面事宜的持照護士或持照社工。
- 照護管理師擅長照顧有長期照護需求的個人。
- 照護管理師幫助管理您 **VNSNY CHOICE MLTC** 以個人為中心的服務計劃中所述的所有服務。（詳情請見第 **E** 部分。）
- 照護管理師必須確保與所有健康照護專業人員協調您的所有健康照護及長期照護服務。
- 照護管理師負責安排 **VNSNY CHOICE MLTC** 不承保，但由 **Medicare**、**Medicaid** 或其他保險支付的服務。

您的以個人為中心的服務計劃會根據對您健康需求的綜合評估而定期更新。您在此程序中也扮演重要角色。如果您覺得自己需要 **VNSNY CHOICE MLTC** 的承保服務，但此服務不在您的以個人為中心的服務計劃中，請與照護管理師討論。

您不必更換主治醫生便可保持計劃會員身份。您的照護管理師會與醫生討論 **VNSNY CHOICE MLTC** 及我們可為您提供的服務。您的照護管理師將與您的健康照護專業人員討論您的以個人為中心的服務計劃。

協調 **Medicaid**、**Medicare** 和 **VNSNY CHOICE MLTC**

- 身為 **VNSNY CHOICE MLTC** 會員，您仍然有資格獲得 **Medicaid** 在正常情形下提供的所有服務。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 如果您是 Medicare 的會員，當您參保 VNSNY CHOICE MLTC 後，由 Medicare 付款的服務也不會變更。
- 對於特定服務，請使用 Medicare、Medicaid 卡及/或 Medicare 處方藥計劃，比如：
 - 醫生、醫院和急診室
 - 處方藥和成藥
 - 心理健康計劃
 - 藥物濫用服務
- 隨身攜帶您的 MLTC 會員 ID 卡以及 Medicaid 和/或 Medicare 卡（如果您有 Medicare）。當您需要證明自己是 CHOICE MLTC 的會員、查看會員 ID 號或快速查找 CHOICE 聯絡資訊時，您就可以用上它。
- 當您去看牙醫時，使用您的 Healthplex 牙科 ID 卡。

請前往本會員手冊的第 M 部分，查看仍屬於 Medicare 及/或 Medicaid 承保範圍的完整服務清單。

請詳閱本手冊，瞭解有關這些主題的詳細資訊。本手冊包含 VNSNY CHOICE MLTC 主要政策及程序的資訊，是您同意參保此計劃的重要部分。您應該將手冊放在方便取閱的地方，以便在您對所獲得服務有任何疑問時作為參考。我們也可以為您解答有關 VNSNY CHOICE MLTC 的任何疑問，請撥打下列電話號碼聯絡我們。

第 D 部分：VNSNY CHOICE MLTC 照護團隊有哪些成員？

在 VNSNY CHOICE MLTC 中，有許多人攜手合作，以確保您獲得所需的服務。其中某些人員會進行居家訪視，某些人員會和您在電話上討論，而某些人員則會在幕後為照顧您的專業人士提供協助。VNSNY CHOICE 照護團隊是由經過合格訓練的成員組成，包含：

評估護士：在參保時，您見到的第一個人就是評估護士。她/他會每六個月上門與您交談一次，以確定您的健康照護需求仍得到滿足，並與您的照護管理師分享相關資訊。

照護管理師：照護管理師是在照顧有長期健康照護需求之成人方面擁有豐富經驗的持照護士或社工。

您的照護管理師會：

- 與您討論您的需求和偏好，
- 為您協調所獲得的所有照護服務，
- 與您合作並專門為您擬定長期照護計劃（即以個人為中心的服務計劃），

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 與您的其他健康照護專業人員（即社工和治療師）進行協調，確保您能獲得所需的服務。

會員服務部：VNSNY CHOICE MLTC 會員服務部可為您提供協助，辦公時間為週一至週五上午 9 點至下午 5 點。當您需要服務、**希望對服務計劃進行任何變更**，或是遭遇任何問題的時候，只要一通電話就能與會員服務部聯絡。會員服務部會與您的照護管理師和其他團隊成員合作，確保能滿足您的所有需求。會員服務部可視需要聯絡您的照護管理師來提供協助。

居家健康助理或個人照護助理：對於大部分的會員而言，這是定期進出住家以確保符合會員日常需求的人員。居家健康助理或個人照護助理可提供以下方面的協助：

- 沐浴
- 膳食準備
- 穿衣
- 家務
- 陪您完成醫療約診

社工：社工會針對可能影響您健康的問題來為您提供指導和支援。她/他能協助您獲得公共福利、社區式資源及支援服務。若您希望與社工詳談，請告訴您的照護管理師。

第 E 部分：VNSNY CHOICE MLTC 涵蓋哪些福利及服務？

VNSNY CHOICE MLTC 提供許多居家、社區和以設施為基礎的長期照護及健康相關服務。只要給您的照護團隊打電話，您就能獲得計劃提供的所有具醫療必要性的服務。就您的健康問題而言，這是指進行以下活動所需的任何健康服務：

- 預防
- 診斷
- 更正或
- 治療（可能的話）

健康問題會妨礙正常活動並危及某人的生命，它們還可能導致：

- 疼痛
- 疾病
- 傷害或
- 殘疾

VNSNY CHOICE MLTC 希望能瞭解您的健康需求，以便提供特定服務來協助您。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

您的照護團隊會與您合作擬定以個人為中心的服務計劃，而且會使用下列具醫療必要性的服務來滿足您的需求：

- 成人日間健康照護
- 家務服務和家政
- 為您的健康照護服務提供完善的照護管理和協調
- 消費者主導個人援助服務 (CDPAS)
- 牙科護理
- 耐用醫療設備
- 環境支援，例如呵護健康所需的居家安全修繕或改良項目
- 視力檢查及眼鏡
- 足部護理
- 聽力檢查及助聽器（附助聽器電池）
- 送餐到家服務
- 醫療及手術用品
- 護理機構照護
- 營養服務
- 個人護理
- 個人緊急應答系統 (PERS)
- 預防性服務
- 私人護理
- 專業居家健康照護服務
 - 居家健康助理服務
 - 醫療社會服務
 - 護理
 - 職能治療 (OT)
 - 物理治療 (PT)
 - 語言治療 (ST)
- 義肢及矯具
- 持照護士全年全日無休，透過電話提供服務
- 住家地點以外提供的復健治療（PT、OT、ST）
- 呼吸治療及氧氣
- 排定前往醫療門診的接送服務（非急救）
- 社交型日間照護
- 遠端醫療
- 退伍軍人居家服務

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

所有服務均由 VNSNY CHOICE MLTC 透過 VNSNY CHOICE 提供者網絡提供。僅退伍軍人可以接受退伍軍人居家服務。若要尋找您附近的網絡內提供者，請查閱目前的「提供者名錄」。請撥打下面列出的電話號碼聯絡我們，我們可協助您找到最方便前往的據點，並告知您哪些提供者可以收新病患。

VNSNY CHOICE MLTC 的服務和福利說明

消費者主導個人援助服務 (CDPAS) 是自我引導的居家照護模式，適用對象包括以下符合 Medicaid 申請資格的消費者：

- 罹患慢性疾病
- 肢體殘障，以及
- 需要居家照護服務

需要個人照護服務、居家健康協助服務或專業護理工作的消費者皆可申請，讓消費者導向的個人照護助理依照您（參保人）或您選定的某人（指定代表）的指示來提供相關服務。您將負責個人助理的招聘、僱用、訓練、工作安排、監督和解聘（如有必要）事宜。**CDPAS** 資格將由評估護士評估斷定。

此項評估決定您在以下服務中有資格接受的援助等級：

- 個人護理服務
- 居家健康協助服務及/或
- 專業護理服務

VNSNY CHOICE 將透過財務中介 (FI) 與您聯絡，FI 幫助管理您的助理的工資和福利。FI 將進行背景調查和藥物測試，以確保您的助理具有相關工作能力。他們將管理僱傭文件、時間表和年度勞工健康評估。他們不負責監督您的醫療或個人護理。您或您的指定代表需要負責此事。FI 審核並批准助理的工作身分後，他們便可以開始工作。

如果您沒有自我主導能力，則需要確定指定的代表來承擔 CDPAS 的會員責任。您的 CDPAS 指定代表不得擔任您的私人助理。

如需深入瞭解 CDPAS 及判斷此計劃是否適合您，請向您的照護管理師洽詢。

完善的照護管理：VNSNY CHOICE MLTC 會協調您所有居家和以社區為基礎的服務，以及所有醫療服務。您的照護管理師會提供或安排這些服務，並確定您獲得的所有照護都經過仔細協調。當您的需求發生變化時，您、您的照護管理師和醫生可能會決定變更以個人為中心的服務計劃。除了居家和以社區為基礎的服務以外，您的照護管理師還會監督所有服務並與健康照護專業人員合作，以確保您的整體以個人為中心的服務計劃符合您所有的健康照護需求。如果您需要住院或入住專業護理機構以獲得照護，您的照護團隊將會與機構員工合作，以確保他們符合您的需求。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

專業居家健康照護服務：VNSNY CHOICE MLTC 會協調專業居家健康照護服務，其中可能包括以下人員提供的照護：

- 社工
- 營養師
- 物理治療師
- 職能治療師
- 言語治療師

我們提供這些服務的用意是協助預防、恢復、引導及/或支援您的健康。

個人照護：VNSNY CHOICE MLTC 將會根據您的需求評估斷定來協調個人照護之供應，並會協助您進行以下活動：

- 個人衛生
- 更衣飲食，以及
- 住家環境支援

私人護理：由持有適當證照之登記專業或有照執業護士在您家中提供專業護理照護。

營養服務：VNSNY CHOICE 的網絡內營養師會評估您的飲食需求，並幫助您確保您的飲食符合您的個人需求。

送餐到家：VNSNY CHOICE MLTC 根據您的以個人為中心的服務計劃為您送餐到家或提供共餐服務。我們通常會為無法備餐且沒有可協助備餐之個人照護服務的會員提供一到兩餐。

復健治療：VNSNY CHOICE MLTC 復健服務可於門診據點因應您的需求提供。這些服務包括：

- 物理治療 (PT)、職能治療 (OT) 和語言治療 (ST)，這些是由領照的登記物理治療師、職能治療師或語言病理學理療師提供的復健服務，主要目的是最大程度地降低生理或心理殘疾的影響，並恢復至最佳機能水平。

物理治療就診每年不能超過四十 (40) 次。職能治療就診和語言治療就診每年均不能超過二十 (20) 次。如果您透過 VNSNY CHOICE MLTC 同時從 Medicare 和 Medicaid 獲得福利，那麼作為 Medicare 福利而獲得償付的 PT、OT 或 ST 門診不會計入上述限額。

這些 Medicaid 限制適用於您可以在私人開業醫生辦公室接受的復健治療門診，以及在認證醫院門診部門或診斷及治療中心（獨立運作的診所）進行的門診。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

這些服務限制不適用於在以下地點進行的門診

- 醫院住院機構
- 專業護理機構或
- 核准的居家健康機構 (CHHA)

此外，在下列情形下，VNSNY CHOICE 會員不適用於這些服務限制：

- 計劃授權了其他服務
- 您未滿 21 歲
- 您有過腦部創傷
- 您已經被紐約州立發育性殘疾患者處判定為發育性殘疾患者

非緊急交通運輸：VNSNY CHOICE MLTC 會承保您到醫生以及其他提供者處接受非緊急健康相關服務看診的來回接送費用。根據您的個人需求，服務將由救護車或車輛服務公司提供。若需要接送服務，請至少提早 48 小時（**2 個工作日**）與 LogistiCare 聯絡，以便我們跟參與計劃的客運公司排定時間。

LogistiCare Transportation

1-877-718-4220, (TTY: 711)

服務時間週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點

如果有大眾運輸工具可供乘坐，且您的健康狀況足以支撐醫療門診的往返交通，VNSNY CHOICE MLTC 會將交通費用核退給您。如果您有家人或其他護理者陪伴，我們同樣會報銷其公共交通費用。

牙科服務：當您參保 VNSNY CHOICE MLTC 後，您就能收到 VNSNY CHOICE MLTC 牙科網絡的牙科卡。紐約市有數百位專業的牙科醫生接受牙科卡。所有牙科服務都會透過此網絡提供，您可以選取「提供者名錄」中列出的任何牙科醫生提供照護。如果您希望的話，我們可協助您選擇牙科醫生或預約門診。牙科福利包括：

- 每年兩次檢查，包含洗牙、X 光
- 基本復形服務，如補牙、根管治療
- 義齒
- 以下情形中使用的牙科植體：
 - 您的醫生表示您需要植牙來緩解您的病情；以及
 - 您的牙醫表示植牙是解決您牙齒問題的唯一方法。

個人緊急應答系統 (PERS)：PERS 是可讓會員在緊急情況（包含生理、情緒或環境緊急情況）中尋求協助的電子裝置。此類系統通常與會員的電話相連，啟動「協助」按鈕後會向回應中心發出訊號。發生緊急情況時，我們的簽約回應中心會收到訊號並採取相應行動。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

視力檢查及眼鏡：認證合格的驗光師會提供：

- 例行性視力檢查（每兩年一次）
- 眼鏡（每兩年配一副，頻率多寡可視醫療必要性而增減）

請前往 **VNSNY CHOICE MLTC** 提供者名錄中所列出的眼科照護中心獲得照護服務。我們可協助您選擇驗光師或預約門診。

足部護理：足部護理是由 **VNSNY CHOICE MLTC** 提供者名錄中所列的持照足科醫生提供。如果您的照護管理師認定具有必要性，足部的例行性衛生照護、雞眼和足繭治療、指甲修剪和其他衛生照護（如清潔或泡腳）可能會列入承保範圍。如果您需要去看足科醫生，請與照護管理師討論。

耐用醫療設備：**VNSNY CHOICE MLTC** 會協調耐用醫療設備 (DME) 之供應。某些 DME 項目包括：

- 醫療/手術耗材*
- 腸道及非口服配方*
- 口服補充品
- 助聽器電池
- 假體
- 矯形器
- 矯形用鞋

*若由醫生開立處方，則可根據 *Medicare* 福利承保。

聽力檢查及助聽器：聽力檢查及助聽器是由 **VNSNY CHOICE MLTC** 服務區域內的當地合格獨立聽力師網絡提供。如果您認為自己需要聽力檢查，我們可能會要求您先看醫生，以確定您的聽力不是因為其他健康問題而受到影響。**VNSNY CHOICE** 也會承保助聽器電池的費用。請與您的照護管理師討論此服務。

義肢及矯具：**VNSNY CHOICE MLTC** 會協調義肢器材及裝置的供應。義肢器材及裝置可取代身體缺失的部分。矯具器材可支撐虛弱或變形之身體部位，並限制或消除身體罹病或受傷部位移動可能性。

矯正鞋適用於腳踝或足部之罹病或受傷部位，支撐腳踝或足部之虛弱或變形結構或形成一組完整足部支架。

矯正鞋包括：

- 鞋子
- 鞋具修飾或

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 鞋材添加物

矯正鞋：

- 修正
- 容納或
- 防止足部變形或發生各種行動故障情形

VNSNY CHOICE 會按醫生視醫療必要性開立的處方承保矯正鞋和壓力襪。照護管理師可以協助協調這些物品的承保事宜。

醫療設備、手術耗材、呼吸治療及氧氣：

VNSNY CHOICE MLTC 將與您的健康照護專業人員協調所需的醫療設備、用品、呼吸治療和氧氣。

您的醫生會根據下列 **Medicaid** 標準判定需求，而您的照護管理師會根據該等標準申請腸道或口服補充品：

- 您有無法吸收或代謝熱量及食物營養的診斷病史。
- 有與營養不良相關的臨床證據。
- 您的情況需要補充營養。
- 您的情況必須符合適當之以個人為中心的醫療和營養服務計劃。
- 有與營養不良相關的化驗資料。
- 攝取一般固態或口服液態食物無法增加或維持體重。
- 您需使用餵食管。

腸道配方和營養補充品的 **Medicaid** 承保範圍僅限於無法透過任何其他方式獲取營養的人士，以及下述三種情況：

1. 透過鼻胃管、胃造口管或餵食管進食的個人；
2. 患有罕見天生代謝障礙的個人；以及
3. 擁有無法吸收或代謝食物熱量及食物營養的診斷病史，需要液體口服腸道營養配方且未滿 21 歲的兒童。

某些氨基酸及有機酸代謝的遺傳病承保範圍應包括經改良的低蛋白或包含改性蛋白的固體食品。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

社會及環境支援：如果需要，VNSNY CHOICE MLTC 會因應您的醫療需求來提供社交及環境服務及項目，並將之納入您的以個人為中心的服務計劃。

包括但不限於以下服務及用品：

- 居家維護任務
- 家務服務
- 滅蟲服務
- 住家修繕以提高安全性
- 臨時護理

社交型日間照護：社交型日間照護是一項結構化計劃，可在保護性的情境下為您提供：

- 社交
- 監督
- 監控
- 營養

您也可以獲得其他服務，比如：

- 日常生活技能強化
- 個人護理
- 交通接送服務
- 看護協助

如有興趣，請向照護管理師洽詢。

成人日間健康照護：VNSNY CHOICE MLTC 可安排您在住宅健康照護機構或是由醫生監督且獲州政府核准的地點，接受成人日間健康照護。在成人日間健康照護提供的服務包含：

- 醫療
- 護理
- 食物及營養
- 社會服務
- 復健治療
- 休閒活動
- 牙科
- 醫藥
- 其他服務

您不能困居家中，並且必須接受某些預防性或治療服務，方可前往成人日間健康照護中心。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

護理機構照護：雖然我們會盡力滿足您在家中的需求，但有時您可能比較適合在護理機構中接受照護。我們網絡內的護理機構是以個人身份住院的。是否接受護理機構照護之決策必須由您、您的醫生、您的家人和您的照護管理師共同決定。護理機構住院有兩種不同的類型。它們分別是住院治療後的短期或康復住院，以及以接受持續護理為目的的長期住院。

我們能提供協助的方法之一是查看您是否符合接受 **Medicaid** 機構照護的資格。如果您目前的 **Medicaid** 資格只能讓您獲得社區服務，我們可能會要求您完成對機構 **Medicaid** 的申請。申請包含審閱您的財務資產和過去五年的收入。我們的會籍與會員資格部門人員會協助您進行申請。這相當重要，因為這會影響您能否獲得護理機構的照護。如果您在填寫機構 **Medicaid** 申請時需要協助，請致電我們。

遠端醫療：採用電子資訊和通訊技術來遠程提供或支援臨床健康照護、健康支援服務、患者和專業人員的健康相關教育、公共衛生活動以及健康照護管理。遠端醫療並不是指某種具體的技術，但是標準電話聯絡與傳真傳輸不能構成遠端醫療。遠端醫療的使用特點是，相關人員至少會用到以下一個應用領域的技術：

- 直播視訊（同步）：採用視聽電訊技術，讓有關人員（患者、看護或提供者）與提供者進行直播、雙向互動。
- 儲存再轉送（非同步）：在不需要實時或直播互動的情況下，透過安全的電子通訊系統傳輸記錄的病史（舉例而言，預先錄製的視訊、數位影像以及 **EKG** 和肺計量讀數，比如 **X** 光和照片），以便進行醫療評估、診斷及/或治療。
- 遠端患者監控 (**RPM**)：在一個地方採集個人的個人健康和醫療資料，然後藉助電子通訊技術，將採集的資料傳輸或以流體形式傳遞給另一個地方的提供者（有時會採用資料處理服務），以使用於提供照護和相關支援。
- 行動健康 (**mHealth**)：採用行動裝置（比如但不限於手機、平板電腦、智慧腕錶或健身手環）來提供或支援臨床健康照護、健康支援服務，以及患者和公共衛生教育。

Money Follows the Person (MFP)/Open Doors：當您準備從護理機構搬回住家或社區內的住所時，**MFP/Open Doors** 計劃可以為您提供協助。若您滿足以下條件，則可能有資格加入此計劃：

- 在護理機構的居住時間達到或超過三個月
- 所在社區提供的服務能滿足您的健康需求

您的照護管理師和護理機構員工可以協助您協調轉回家中的事宜。此外，**MFP/Open Doors** 計劃還有過渡專家和專員，他們可以在護理機構與您會面，與您談論有關轉回社區的事宜。過渡專家和專員不同於照護管理師和出院規劃員。他們透過以下方式為您提供協助：

- 為您提供有關社區內服務和支援的資訊。
- 尋找社區內提供的服務以協助您獨立生活。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 在您搬回去後拜訪或聯絡您，確保您在家中也能獲得所需服務。

如需進一步瞭解 MFP/Open Doors，或預約過渡專家或專員上門拜訪，請撥打 1-844-545-7108 聯絡紐約獨立生活協會，或傳送電子郵件至 mfp@health.ny.gov。您也可以瀏覽 MFP/Open Doors 網站：www.health.ny.gov/mfp 或 www.ilny.org。

我們講您的語言

作為 VNSNY CHOICE MLTC 會員，您可以透過自己最熟悉的語言來獲得有關本計劃的重要資訊。例如，本會員手冊和其他健康資訊有英文、西班牙文、中文、俄文和阿拉伯文版本。我們的員工、醫療服務提供者和翻譯人員可以說多國語言。

聽障人士

如果您重聽或聽覺受損，您可以透過撥打電信轉接服務 (TRS) 來聯絡 VNSNY CHOICE。您可以撥打聽障專線 711。

視障人士

如果您是視障人士，我們會透過與您討論所有 VNSNY CHOICE MLTC 相關資訊來提供幫助。我們也會提供書面資訊，以便您的看護為您提供協助。

您的健康與安全

您的健康與安全是我們最關心的事。若您覺得自己遭受虐待，或因遭受虐待或忽視而處於危險之中，請與您的照護管理師商談有關 **Adult Protective Services (APS)** 的事宜。

APS 屬於州立強制服務，專門用於幫助社區中的弱勢成人：

- 由於身患殘疾，他們無法管理自己的資源、進行日常活動，或是在沒有他人的協助下保護自己免遭虐待、忽視、剝削或其他危險情況。
- 沒有人願意且有能力以負責任的態度協助他們。

您的照護管理師會將您轉介給 APS 個案工作人員，他們將一起合作，安排能讓您獨立並安全生活的服務和支援，將您從危機中解救出來。

若您希望自行轉介，請致電：

- 紐約市會員：APS Central Intake 1 (212) 630-1853，或撥打 311
- 紐約上州會員：1 (844) 697-3505

有關承保服務的問題？

請撥打本頁下方的電話號碼聯絡我們。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

第 F 部分：我要如何取得這些服務？

當您參保 VNSNY CHOICE MLTC 時，您的照護團隊將與您、您的家人及其他健康照護專業人員合作以擬定符合您需求的以個人為中心的服務計劃。您的以個人為中心的服務計劃是您需要之所有服務的清單，計劃內容根據健康照護團隊（評估護士及健康照護專業人員）的評估而定。

為了擬定以個人為中心的服務計劃，照護管理師也會和您及家人討論您的需求及個人偏好。您的以個人為中心的服務計劃會以書面方式呈現，照護管理師會通知您所列出的服務。（請參閱 VNSNY CHOICE MLTC 授權程序中的第 G 部分以取得更多資訊。）您會收到關於已獲授權來滿足您需求之服務的概要說明。此表單包含提供服務的頻率及服務預計持續時間的相關資訊。

您是健康照護團隊的重要成員，請一定要讓我們知道您的需求以及您對 VNSNY CHOICE MLTC 提供的照護是否滿意。

我是否可以獲得其他服務或變更以個人為中心的服務計劃內容？

如果您的需求變更，您可能需要不同類型的服務，或是需要增加或減少接受相同服務的頻率。正因如此，您的照護管理師至少每隔六個月就會審閱和更新一次以個人為中心的服務計劃。更新您的以個人為中心的服務計劃時，她/他會與健康照護專業人員檢閱您的需求，並會討論任何更改。

如果您認為自己的以個人為中心的服務計劃需要變更，請與照護管理師商洽，她/他會與健康照護專業人員討論您的請求。如果 VNSNY CHOICE MLTC 認定服務變更具有醫療必要性，您的照護管理師會提前通知您變更內容。（當您要求對所獲服務進行變更時，請參閱第 G 到 K 部分以瞭解時間範圍的更多資訊。）

如果您需要申請其他服務，照護團隊的成員會給予您協助，服務時間為週一至週五上午 9 點至下午 5 點。請撥打 1-866-867-6555，接聽您要求的員工將會與您的照護管理師及/或參與您照護內容的其他照護團隊成員討論您的需求。

當您要求其他服務時，我們可能會請您的醫生或其他健康照護提供者向 VNSNY CHOICE MLTC 說明為什麼服務具有醫療必要性。

如果您對所獲得的服務不甚滿意，或是不同意以個人為中心的服務計劃涵蓋的服務類型，我們會請您先和照護管理師討論您的顧慮。您可以提出上訴及/或請求召開公平聽證會。如果您對所獲得的服務不甚滿意，請依照本手冊第 S 部分概述的程序來提出正式投訴。

是否有不需先和照護管理師討論便可直接獲得的服務？

是的。但是，在您獲得任何服務後，請通知照護管理師，這樣我們才能繼續以團隊形式合作。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

下列承保服務可在無事先授權的情況下獲得：

- 往返醫生預約門診或其他健康相關服務的**接送服務**。如需安排接送事宜，請致電 LogistiCare，電話：1-877-718-4220 (TTY: 711)，服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。
- 您可接受「提供者名錄」中任何牙科醫生提供的預防性和基礎**牙科照護服務**，而不需要取得我們的事先核准。我們可協助您選擇牙科醫生，及/或排定預約門診時間。（請參閱第 G 部分以瞭解牙科照護的重要資訊。如果需要更複雜的牙科治療，您的牙科醫生必須先取得核准，然後才能開始為您治療。）
- 您可以在「提供者名錄」中列出的視力照護中心每年接受一次**例行性視力檢查**，而不需要取得我們的事先核准。我們可協助排定預約門診時間。
- 如果發生**緊急狀況或需要緊急照護**，則不需要取得任何事先核准。發生緊急情況時，您應該撥打「911」或是立即求助於最近的醫院、急診室或醫生辦公室。（若要取得更多資訊，請參閱第 N 部分）。

如果我收到提供者寄來的賬單，該怎麼辦？

作為 VNSNY CHOICE MLTC 的會員，只要您確實遵守本會員手冊的程序，您就不必支付從計劃及其提供者處接受之具醫療必要性的照護費用。這些服務屬於 VNSNY CHOICE MLTC、Medicare 及/或 Medicaid 的承保範圍。但是，提供者有時可能會針對為您提供的服務寄發賬單。如果您收到屬於計劃授權之服務的賬單，請通知我們。VNSNY CHOICE 有責任承保計劃服務的費用，而且我們可協助您確保所有服務的收費均屬適當。

請記住，無論您何時有疑問，我們均能為您提供協助。請撥打以下電話號碼聯絡我們。

如果我自行支付了承保服務的費用，我該如何獲得費用核退？

如果會員自行支付了經計劃核准並屬於以個人為中心的服務計劃承保福利的費用，VNSNY CHOICE MLTC 會將該費用核退給該會員。

請以郵件或傳真形式向我們發送追溯性核退申請表，或以書面形式提供以下所有資訊。

1. 服務日期
2. 會員姓名、地址、電話、投保人 ID
3. 提供者姓名、類型、地址和電話號碼
4. 服務（例如醫生辦公室就診）和診斷的說明
5. 服務地點
6. 自行支付服務費用的原因

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

請將費用核退申請表與所需文件寄送到以下地址：

VNSNY CHOICE Health Plans
Attn: Member Services
500 7th Avenue, 11th Floor New York, NY 10018

透過傳真：646-524-8338

第 G 部分：有任何正式授權程序嗎？

VNSNY CHOICE MLTC 所承保的大多數服務都有授權需求。這表示如果您需要下列任何服務，您都必須取得事先核准，才能獲得照護。必須取得事先授權的服務為：

- 成人日間健康照護服務
- 聽力服務
- 家務或家政服務
- 消費者主導個人援助服務
- 居家照護服務，包含：
 - 護理
 - 社工服務
 - 復健治療
 - 營養諮詢
 - 居家健康協助服務/個人照護服務
- 送餐到家服務
- 居家安全修正
- 醫療設備
- 醫療及手術用品
- 護理機構照護
- 營養服務
- 營養補充劑
- 門診病人復健治療
- 個人緊急應答系統 (PERS)
- 足科（也請參閱下方）
- 私人護理
- 義肢及矯具
- 呼吸治療及氧氣
- 社交型日間照護服務
- 遠端醫療

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

此外，只有在特定情況下，特定服務才需要獲得 VNSNY CHOICE MLTC 的授權。這些服務連同您在需要服務時必須遵循之任何特定程序說明如下。

- **牙科照護** - 您有權享有每年兩次由網絡內牙科醫生提供的牙齒檢查和基本牙科服務，而不需要獲得授權。但是，如果您要進行更複雜的牙科服務，就必須取得事先授權。您的牙科醫生會為您取得授權。
- **視力檢查及眼鏡** - 每年由網絡內驗光師進行一次視力檢查或是每兩年配一副眼鏡，不需要取得授權。但是，如果您需要這些服務的頻率較高，則必須取得授權。
- **足科** - 對於大多數會員而言，足科照護屬於 Medicare 的承保範圍。但是，如果您需要的服務不屬於 Medicare 承保範圍，或者您沒有 Medicare，則必須取得授權。

如果您對於服務及授權程序有任何問題，請諮詢照護管理師。如同本手冊先前章節所述，VNSNY CHOICE MLTC 會根據醫療必要性來提供所有服務。

如果您認為自己需要取得要事先核准的任何服務，請聯絡我們獲得協助。

您也可以申請 VNSNY CHOICE MLTC 提供的額外服務，方法是撥打免付費電話 1-888-867-6555 與我們聯絡。您的提供者也能代表您申請服務。當您（或您的提供者）撥打此號碼時，接聽您要求的員工將會與您的照護團隊討論您的需求。當您要求其他服務時，我們可能會請您的醫生或其他健康照護提供者說明為什麼服務具有醫療必要性。（牙科照護是唯一例外。在此狀況下，您的牙科醫生將為您取得所有必要的授權。）

我們已經盡量讓授權程序簡單化。您的健康相當重要，因此當您要決定服務的醫療必要性時，VNSNY CHOICE MLTC 會為您提供解答。例如：

事先授權：

- 無論您在何時請求需要授權的新服務，您都能在 VNSNY CHOICE MLTC 取得作出決定所需之所有必要資訊後三 (3) 個工作日內獲得授權決定的通知。我們一定會在您申請服務後的十四 (14) 天內作出決定，除非延長時間符合您最佳利益。
- 如果我們作出決定所需的時長會危及您的生命，我們會將您的申請列為「急件」並盡快作出決定。在此情況下，我們一定會在您申請服務後七十二 (72) 小時內作出裁決，除非延長時間符合您最佳利益。

同步審核：

- 若您要求提供目前屬於您照護計劃所授權的其他服務，這種情形稱為「同步審核」。您將能在 VNSNY CHOICE MLTC 取得作出決定所需之所有必要資訊後一 (1) 個工作日內獲得授權決定的通知。我們一定會在您申請服務後的十四 (14) 天內作出決定，除非延長時間符合您最佳利益。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 若是處理加速的同步審核，您將能在 **VNSNY CHOICE MLTC** 取得作出決定所需之所有必要資訊後一 (1) 個工作日內獲得授權決定的通知，且不會超過您申請服務起七十二 (72) 小時。
- 若是在入院後申請 **Medicaid** 的承保居家健康照護服務，則必須在收到必要資訊後的一 (1) 個工作日內作出決定；如提出服務申請後隔天為週末或假日，則必須在收到必要資訊後的七十二 (72) 小時內作出決定；但無論在任何情況下，絕對不會超過接獲服務申請後七十二 (72) 小時。
 - 如果您已經獲得需要事先授權的照護，請先與您的照護管理師討論，然後再接受此提供者提供的其他服務。如果此提供者持續提供服務，**Medicaid** 或 **VNSNY CHOICE** 可能不會對提供者支付費用。如果您持續接受未經 **VNSNY CHOICE MLTC** 授權的服務，您可能需要自行支付費用。

無論您在何時要求需要取得授權之服務，根據公司政策，我們都要透過電話和書面方式通知您我們的決定。如果您不同意 **VNSNY CHOICE MLTC** 所作出的任何授權決定，歡迎您隨時與我們討論。您可以隨時針對此決定提出上訴，程序如本手冊第 **S** 部分所述。

請注意，如果我們需要其他資訊來作出決定，且我們認為這麼做符合您的最大利益，**VNSNY CHOICE MLTC** 可將作出決定的時間延長至 14 天。

如果您對服務授權之必要性有任何疑問，請撥打電話聯絡我們以獲得協助。

第 H 部分：VNSNY CHOICE 提供者網絡的成員有哪些？

身為 **VNSNY CHOICE MLTC** 的會員，您必須從我們的網絡內提供者之一獲得承保的服務。我們保持著一個具有豐富文化和多種語言能力的多元化網絡。只有合格的健康照護專業人員及組織可以加入 **VNSNY CHOICE** 提供者網絡。這些健康照護提供者都必須符合嚴格的證照考驗及作業標準，才能成為服務網絡的一份子。

您可以隨時選擇新的提供者，如果您需要幫助，可以隨時聯絡我們。您可以在「提供者名錄」中選擇任何牙科醫生、眼科醫生或足科醫生。如果您要進行變更，請記得通知照護管理師，以便其繼續為您的照護進行協調。如果您希望變更照護管理師，請撥打下面所列電話號碼與我們聯絡，我們將開展相關工作並指派新的照護管理師。

如果您需要 **VNSNY CHOICE MLTC** 承保的服務，但我們的網絡內沒有符合您所需特定專業知識的提供者，**VNSNY CHOICE** 將會為您尋找適當的提供者，即便該提供者未參與我們的網絡。除了您的居家照護服務以外，只要您的提供者同意與 **VNSNY CHOICE MLTC** 合作以協調和支付您的照護費用，則在下面兩種情況中，您可能可以去看網絡外的提供者：

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

1. 當您的參保生效時：如果您目前正處於治療健康問題的過程中，您可以繼續就診於相同的提供者，以完成長達 60 天的療程。
2. 提供者結束與 VNSNY CHOICE MLTC 的合作關係時：如果您正處於治療健康問題的過程中，您可以繼續就診於相同的提供者，以完成長達 90 天的療程。

您可以要求我們協助您安排所需要的照護。VNSNY CHOICE 會針對您獲得的每項服務，付款給服務網絡中的提供者。在您加入計劃之前，我們會提供 VNSNY CHOICE MLTC 提供者網絡的提供者清單給您。如果您在尋找網絡內提供者方面需要協助或想要取得名錄印本，請致電我們。

第 I 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的會員有哪些責任？

本章節描述了您的主要責任。

身為 VNSNY CHOICE MLTC 的會員，您必須：

- 透過 VNSNY CHOICE MLTC 計劃獲得所有承保福利。
- 使用 VNSNY CHOICE MLTC 提供者名錄中列出的提供者來取得承保服務。
- 請與您的照護管理師討論您需要的服務。在大多數情況下，要獲得 VNSNY CHOICE MLTC 所提供的服務，您必須先經過核准（或稱為「授權」），才能獲得照護。
- 請告知照護管理師您是否有出遊的計劃。她/他將會暫時取消您所接受的居家及社區服務。此外，如果您在外出時需要協助，她/他也可以在您外出旅行時安排照護服務。請電洽我們與您的照護管理師洽談。
- 發生緊急情況時立即就醫。但是，請嘗試在 24 小時內或盡快通知我們，如此我們才能確定您從 VNSNY CHOICE 獲得的服務已經進行過調整，以因應您健康狀態的任何變更。
- 支付任何您欠付的 Medicaid 盈餘給 VNSNY CHOICE。您的盈餘金額是以 Medicaid 資格規定為基礎並由 Medicaid 決定。若要瞭解更多資訊，您可能需要與 Medicaid 聯絡以便進行討論，或者，如果您更願意與 CHOICE 照護團隊的成員交談，我們將非常樂意為您提供協助。若要瞭解 Medicaid 超限收入的其他資訊，請參閱以下章節。

如果您有關於會員資格的疑問或需要協助，請隨時撥打下面列出的電話號碼聯絡我們。

Medicaid 超限收入

某些人的收入遠遠超出了 Medicaid 的資格範圍。此金額稱為超額收入。但是，如果用超額收入支付醫療賬單，則其中部分人可能會符合 Medicaid 資格。這稱為超限收入。如果 Medicaid 認定您有 Medicaid 盈餘（或稱為「超限收入」），您就要負責將此款項支付給 VNSNY CHOICE。您將每月從 Visiting Nurse Service of New York (VNSNY) 收到所欠金額

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

的賬單。（身為關係企業，VNSNY 會代表 VNSNY CHOICE 提供此賬務服務。）如果您未支付計劃欠款，您可能被強制退保。如果您對您的 Medicaid 盈餘有任何疑問，請撥打下面列出的電話號碼聯絡我們。

第 J 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的會員有哪些權利？

VNSNY CHOICE MLTC 尊重您的信仰，並能理解文化多元性。我們尊重您的文化和文化認同，並努力消除文化差異。我們將保持一個具有包容性且富有多元文化的提供者網絡，促進並確保向所有參保者提供的服務都能符合他們的文化方式。面向對象包括但不限於英語能力有限、文化和種族背景各異、分屬不同信仰團體的人士。

您的健康、安全和幸福是在本計劃中負責照顧您的專職 VNSNY CHOICE 員工團隊的關注焦點。身為 VNSNY CHOICE MLTC 的會員，您有權：

- 獲得具醫療必要性的照護。
- 及時獲得照護與服務。
- 在接受治療時，保有您自己醫療記錄的隱私權。
- 取得以您所能理解之方式及語言提供的可用治療方案和替代方案的資訊。
- 取得以您所能理解之語言提供的資訊，且免費獲得口譯服務。
- 在治療開始之前獲得必要資訊以作出知情同意。
- 享有尊嚴，受到應有的尊重。
- 取得醫療記錄的副本，並可要求修改或更正記錄內容。
- 參與健康照護的決定過程，包含拒絕治療的權利。
- 不受任何作為脅迫、紀律處罰、便利性或報復手段使用的限制或隔離。
- 無論年齡、性別、種族、膚色、性別認同（包括變性身分）、信仰、宗教、身體或精神殘障（包括性別焦慮症）、性取向、支付來源、疾病或病症類型、所需健康服務、原國籍，也不論該計劃將收取多少按人計費費率，均能獲得照護。
- 被告知 VNSNY CHOICE MLTC 為您提供所需服務的地點、時間及方式，其中包含如果 VNSNY CHOICE MLTC 網絡沒有您所需服務，您該如何透過網絡外的提供者獲得承保福利。
- 向紐約州衛生署或當地社會服務部提出投訴，方法是撥打 1 (866) 712-7197。
- 使用紐約州公平聽證會系統，或是在某些情況下，您可以提出紐約州外部上訴。
- 指派某人代表您說明照護及治療的相關資訊。
- 尋求參保者監察官計劃的協助。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

參保者監察官是一個獨立組織，也稱為「獨立消費者維權網絡」(ICAN)。它為紐約州的長期護理接受者提供免費的監察官服務。您可撥打免費電話 1-844-614-8800 或瀏覽 icannys.org 聯絡 ICAN。這些服務包括但不限於：

- 提供參保前支援，例如無偏見保健計劃選擇諮詢和一般計劃相關資訊；
- 彙集有關參保、獲取服務以及其他相關事務的參保人投訴和疑慮；
- 協助參保人瞭解健康計劃期間州一級的公平聽證會、投訴及上訴權利與程序，並在其需要/要求情況下協助完成整個過程，包括要求提供計劃與提供者記錄，以及
- 通知計劃和提供者有關可與承保的計劃福利掛鈎的社區資源和支援。

此外，身為 VNSNY CHOICE MLTC 會員，您可能會獲得居家健康機構、醫院、成人日間計劃及/或護理機構提供的照護服務。在上述每種情況中，您都擁有健康提供者必須尊重的重要權利。請確定您瞭解您所有的權利，因為您會繼續接受 VNSNY CHOICE MLTC 以及我們提供者網絡提供的服務。

我們想要聽取您的意見

我們希望將 VNSNY CHOICE MLTC 打造成最佳的長期照護計劃。為了達到這個目標，我們需要您的協助和想法。歡迎您隨時打電話或寫信給我們。請告訴我們您滿意的服務並提供建議。我們的地址及電話號碼都列在本手冊的封底。我們或代表人員會時常傳送簡短的意見調查給您，或是打電話請教您對 VNSNY CHOICE MLTC 的看法。我們的員工會考量來自會員及其家人的意見和建議，以瞭解我們要如何改善計劃。提供反饋是參與 VNSNY CHOICE MLTC 政策、提供者與服務改進的好辦法。

詐欺、浪費與濫用的預防與偵查

VNSNY CHOICE 致力於建立一種企業文化，以促進聯邦和州健康照護計劃相關組織中詐欺、浪費與濫用（「FWA」）的預防、偵查和解決。VNSNY CHOICE 的政策要求所有員工、代理人、承包商、高級職員、主管及 VNSNY CHOICE 第一線工作人員、下游與相關實體（簡稱「FDR」）必須報告可能的不合規與詐欺、浪費、濫用及違法活動。

何謂詐欺、浪費與濫用？

詐欺是爲了獲取利益或財務收益而對已知的事實所做的蓄意不實陳述。

浪費包括造成財務或醫療資源之不必要使用或消耗的任何實踐。浪費並不一定涉及個人的收益，但是通常意味著不良的管理決定、實踐或控制。

濫用是不符合公認的業務、財務或醫療實踐或標準，而造成不必要的成本或補償的做法。

詐欺、浪費與濫用經常統稱為 FWA。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

FWA 的範例包括：

提供者：

- 對未提供的服務開出賬單。
- 蓄意提供不正確的診斷或療程說明，以使理賠付款最大化。
- 照護品質問題。
- 未能維持充分的醫療記錄。
- 掩蓋福利的協調。
- 服務或服務日期的不實陳述。
- 將不承保的服務開成承保服務的賬單。
- 合格的提供者為不合格提供者或個人提供的服務開賬單。
- 提供不必要的服務並開賬單。
- 接受或提供回扣與賄賂。

會員：

- 允許其他人使用您的 VNSNY CHOICE 身分卡。
- 塗改理賠表單或處方藥收據上的金額或服務日期。
- 捏造理賠，或
- 「逛醫院」（在許多提供者處就診，以頻繁取得處方簽）或過度頻繁地到急診室取得麻醉藥劑。

非會員：

- 使用盜來的 VNSNY CHOICE 卡獲取醫療服務或處方藥，或
- 從事未經授權的銷售與行銷實踐，操縱潛在會員加入或退出 VNSNY CHOICE 計劃。

VNSNY CHOICE 員工：

- 捏造不實的理賠或費用。
- 拖延提供者的指派以降低成本。
- 不提供承保的服務以降低成本。
- 從事未經授權的銷售與行銷實踐，例如：
 - 使用未經核准的促銷材料
 - 偽造合格資訊
 - 將不知情的個人加入計劃，或
 - 向會員與提供者贈送禮品以誘使他們加入計劃。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 變更會員或提供者地址以攔截付款

如何報告 FWA 或合規問題

VNSNY CHOICE 熱線：(888) 634-1558

VNSNY 線上報告工具：<http://www.vnsny.ethicspoint.com>

個人可以透過我們的熱線與線上報告工具報告 FWA 與合規疑慮，或尋求關於合規問題的指導：

- 全天候服務
- 可以選擇匿名
- 無須擔心被報復或恐嚇

任何個人皆可舉報。舉報時，請提供盡可能詳細的資料，例如姓名、日期與問題描述。除非您希望匿名，否則請提供您的姓名與電話號碼，以便我們在調查期間有任何問題時可與您聯絡。

第 K 部分：我是否能繼續到自己原來的醫生那裡看診？

是的。有了 VNSNY CHOICE MLTC 之後，您可以選擇自己的醫生。您的照護管理師會與您的醫生合作，協助擬定您的以個人為中心的服務計劃。她/他也能和其他健康照護專業人員合作，以協調您的所有健康照護需求。

如果您需要我們協助您尋找醫生或更換醫生，我們可以在鄰近地區為您找到合格醫生。請撥打下面列出的電話號碼聯絡我們。我們會協助您找到新醫生。

第 L 部分：如果我住院了會如何？

您或您的家人（或是您指定的其他人）必須儘快或在住院後 24 小時內聯絡 VNSNY CHOICE MLTC。無論白天還是晚上，您隨時都能來電並留言。當您住院時，您須取消您的居家照護服務和健康照護預約門診。我們可以為您處理此事。

如果您確實住進醫院，請務必要求您的醫生或醫院的出院規劃師聯絡 VNSNY CHOICE MLTC。我們將與他們合作，為您規劃出院後的照護計劃。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

第 M 部分：Medicaid 及/或 Medicare 是否仍會支付 VNSNY CHOICE MLTC 不承保的服務？

是的。即使您已選擇參保 VNSNY CHOICE MLTC，您的 Medicaid 福利仍然有效。您可透過 VNSNY CHOICE MLTC 獲得 Medicaid 網絡內的許多服務。其他 Medicaid 服務不屬於 VNSNY CHOICE MLTC 的承保範圍內，但您可使用 Medicaid 會員卡繼續接受那些服務。

此外，如果您在加入 VNSNY CHOICE MLTC 時具備 Medicare 受益人的身份，則您在接受醫生看診、住院、化驗室檢驗、救護車及其他 Medicare 福利時，Medicare 都會繼續承保這些費用。請記住，只要 Medicare 承保這項服務，就會先對 Medicare 收費。對於大多數的 Medicare 服務，您會收到 Medicare 寄發的一封名為 Medicare 福利說明 (EOMB) 的說明信函。對於 Medicare 處方藥計劃內含的處方藥，您的藥物計劃會將我們所承保或拒絕之服務的通知書寄送給您。如果您需要協助以瞭解 Medicare、Medicaid 或 Medicare 處方藥計劃所寄發的資訊，請諮詢您的照護管理師。

對於 VNSNY CHOICE MLTC 不承保的多數服務，您應該選擇 Medicare、Medicaid 或 Medicare Advantage 計劃網絡內的提供者。此部分的一個重要例外，與具有 Medicare 會員資格之個人的處方藥承保範圍有關。參保了 Medicare 的 VNSNY CHOICE MLTC 會員必須加入一項 Medicare 處方藥計劃。配取處方藥時，您必須使用處方藥計劃提供的 Medicare 處方藥卡。

VNSNY CHOICE MLTC 不承保但屬於 Medicare 和/或 Medicaid 承保範圍的服務為：

- 戒酒及戒毒服務
- 長期腎臟透析
- 緊急狀況交通工具
- 家庭規劃服務
- 善終護理
- 住院病患醫院照護
- 化驗室檢查
- 心理衛生服務
- 門診病患醫院照護
- 醫生服務
- 處方藥與成藥（請注意，如果您是 Medicare 的參保人，就必須在參與 Medicare 處方藥計劃的藥房持處方箋取藥）
- 放射線及放射性同位素
- 發育性殘疾患者處服務

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

VNSNY CHOICE MLTC 如何協助我獲得不屬於 VNSNY CHOICE MLTC 承保範圍的服務？

您的照護管理師可協助您取得不屬於 VNSNY CHOICE MLTC 承保範圍的服務，並會將其與您的 VNSNY CHOICE MLTC 服務進行協調。如果您希望的話，也可以聯絡可為您提供這些服務的健康照護專業人士、機構和社區機構。我們仍會請您告知您獲得照護的地點，這樣您的 VNSNY CHOICE MLTC 服務才能與您在其他地方獲得的照護相一致。

以下是 VNSNY CHOICE 可協助您獲取所有所需之健康照護的一些方法。我們的職員將：

- 幫助您找到合格的醫生（如果您還沒有固定看診的醫生，或是想要更換醫生）。
- 為您安排醫生門診時間。
- 與您的醫生和醫院合作，讓您住院後的過渡期更為順暢。
- 安排 Medicare 承保的居家照護服務。
- 回答您對所收到健康照護賬單的任何疑問。

我該如何取得協助？

請直接撥打下列電話號碼聯絡我們。我們很樂意協助您安排照護和服務，並回答您的任何疑問。

第 N 部分：發生緊急情況時該怎麼辦？

如果您認為自己的問題是緊急情況，您應該立即撥打「911」，或是求助於最近的醫院、急診室、診所或醫生辦公室。他們將評估您的健康，並確保您獲得所需護理，以穩定您的狀況。在獲得照護之前您無需聯絡 VNSNY CHOICE，也無需擔心緊急服務是否得到授權，或者提供者是否屬於 VNSNY CHOICE 提供者網絡。

緊急醫療情況是指突然或非常快速就發生的健康問題。緊急情況的定義是：此類問題將包含極為嚴重的疼痛或其他症狀，因而導致沒有特殊健康或藥物知識的平常人（例如，VNSNY CHOICE MLTC 會員）認為他/她立即需要接受治療，以避免引發嚴重後果。

這些後果可能包括：

- 對健康造成嚴重危害
- 對身體機能或器官造成損壞或
- 導致嚴重缺陷

** 紐約州對緊急醫療情況的官方定義是：展現為達到足夠嚴重程度的急性症狀（包含嚴重疼痛），能夠讓擁有一般健康和醫療知識的外行人有理由預計，若未能施以立即醫療救助可能導致：1) 對個人健康造成嚴重危害，或者如果是行為問題，給當事人或他人的健康帶來*

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

嚴重危害；或 2) 對身體機能造成嚴重損傷；或 3) 導致當事人的任何身體器官或身體部位產生嚴重功能障礙；或 4) 導致當事人產生嚴重缺陷。

發生緊急情況後該怎麼做？

一旦緊急情況結束且您的狀況趨於穩定之後，請務必在事件發生後 24 小時內或儘快通知您的醫生和 VNSNY CHOICE MLTC。（您或家人或朋友可以在日間或夜間隨時致電和留言。）我們想瞭解您不斷變化的醫療需求，以便在這段緊張時期協調好您的所有護理。這同樣很重要，因為我們可能需要對您的長期護理服務進行調整，以更好地滿足您的醫療保健需求。

第 O 部分：如果在非辦公期間我需要的服務有變更，但不是緊急情況，我要如何取得協助？

如果您在下班時間、週末或假日期間需要協助，我們特別設立之下班後服務單位的持照護士會為您提供協助。請致電我們：1-888-867-6555，TTY 使用者請撥打 711。經專業培訓的護士會回答關於您醫療情況的問題。如果他們認為情況屬於緊急情況，就會儘快為您確定所需獲得的協助。

持照護士也會將您轉介至醫院，替您聯絡醫生及照護管理師，並繼續追蹤居家提供者或服務是否有任何問題。若要在晚上、週末或假日聯絡下班後服務單位，請使用以下號碼聯絡我們。您的來電會被自動轉接至下班後服務單位的一名護士。

如果您計劃拜訪居住在 VNSNY CHOICE MLTC 服務地區以外的家人或朋友，您須儘快撥打以下號碼向您的照護團隊告知此事。如果您將前往我們服務區域以外的地方，請務必讓我們知道此事。

第 P 部分：如果我離開 VNSNY CHOICE 管理式長期照護計劃的服務區域，該怎麼辦？

我們會暫時停止您在住家或當地社區接受的服務。如果您離開我們的服務區域超過 30 天，我們會要求您從 VNSNY CHOICE MLTC 退保。

安排您在離開服務區域期間的服務。

- 若參保人將暫時離開 VNSNY 網絡區域（不超過 30 天），我們可以為您安排必要服務。所有服務區域外的服務都必須事先經過核准。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 您必須至少在 10 個工作日之前將離開服務區的需求告知 **VNSNY CHOICE MLTC**，以便我們為您安排適當的計劃。照護管理師將與提供者關係部門和計劃工作人員合作，與您一起審查及修改照護計劃。請撥打下方列出的電話號碼聯絡我們，共同商定服務區域外的服務。

在服務區域以外的地方獲得照護。

- 當您在服務區域以外的地方發生了緊急狀況，請立即尋求照護。如果您在外地接受緊急照護，您（或是您指定的其他人）必須在 24 小時內或儘快與 **VNSNY CHOICE MLTC** 聯絡。
- 緊急照護適用於突發疾病或傷害。緊急照護包含在您返回服務區域前，防止您健康情形發生嚴重變化所需的服務。例如，如果您在外出時需要接受牙科護理，**VNSNY CHOICE** 會將服務費用支付給不屬於 **VNSNY CHOICE** 提供者網絡的提供者，這是 **VNSNY CHOICE MLTC** 福利範圍之一。

如果您在服務區域以外的地點需要緊急照護，請馬上求助於最近的醫院、急診室或醫生辦公室。

如果您離開計劃服務區連續超過 30 天，您的 **VNSNY CHOICE MLTC** 會員資格將終止。請參見第 R 部分瞭解更多資訊。

第 Q 部分：如果我決定終止我的 **VNSNY CHOICE MLTC** 會員資格，該怎麼辦？

VNSNY CHOICE MLTC 很重視身為會員的您，我們希望您對您的長期照護感到非常滿意。如果您正在考慮終止保險，我們希望您聯絡我們，與我們商談您要退保的原因。如果您對我們的服務或您的會員資格有任何疑慮或問題，請告訴我們。我們可以討論您的情況，並協助解決您覺得未被滿足的需求。請撥打下方列出的電話號碼與我們聯絡。即使您已經決定退保，我們仍會竭盡所能為您解決問題。

退保

若要終止您的保險，我們會讓您以書面方式將申請書提交會籍與會員資格部門，或是致電我們索取 **VNSNY CHOICE MLTC** 退保申請單。請記得在該表格上簽名。您也可以在口頭上提出退保要求，方法是和您的照護管理師或其他 **VNSNY CHOICE** 職員討論相關事宜。如果您決定終止您的 **VNSNY CHOICE MLTC** 會員資格，我們會協助您規劃退保後的照護計劃，並會安排將您轉給其他提供者。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

請將退保表寄送至：

VNSNY CHOICE
Membership and Eligibility Unit
220 East 42nd Street 3rd Floor
New York, NY 10017

若想繼續接受社區型長期照護，您必須轉保至其他的管理式長期照護、Medicaid 管理式照護計劃或免保服務計劃。您的照護管理師會協助您辦理轉保事宜。

收到您的書面或口頭退保請求後，我們將向您發送書面確認，包括您的預計退保的生效日期。如果您在某個月的 15 號前提出退保要求，您的退保通常會在隔月的第一天生效。但是，若您要求在當月十五號之後退保，通常要等到下下個月的 1 號才會生效。舉例來說，如果您在

4 月 1 日至 4 月 15 日期間提出退保要求，您的退保便會從 5 月 1 日生效。但如果您在 4 月 16 日至 4 月 30 日期間提出退保要求，您的退保要到 6 月 1 日才會生效。

第 R 部分：我的會員資格是否會被取消？

是的。在特定情況下，VNSNY CHOICE MLTC 可能不再是能符合您長期照護需求的適當計劃。但是，您大可放心，只要您符合計劃的資格要求，VNSNY CHOICE 就不會因為您的健康狀態或是您的需求變更而歧視您或要求您退保。

如果 VNSNY CHOICE MLTC 認為某會員必須退保，我們必須取得 New York Medicaid Choice 的核准才能繼續。為了確保您在退出 VNSNY CHOICE MLTC 之後仍能繼續獲得照護，我們會安排將您轉給其他提供者。

New York Medicaid Choice 可以協助您轉保至其他 MLTC 計劃。

如果發生以下情況，VNSNY CHOICE 必須取消您的會員資格：

- 您不再住在計劃的服務區域內
- 您已離開計劃服務區域連續超過 30 天
- 您需要的護理居家照護不符合 Medicaid 的機構資格
- 您喪失 Medicaid 的資格
- 您需要住院的天數長達 45 天或更久
- 您在 OMH/OPWDD/OASAS 機構住院的天數長達 45 天或更久
- 經每月評估您不再需要社區型長期照護服務。對於非雙重資格參保人，參保人必須被評估為不再需要社區型長期照護服務以及不再符合居家照護服務資格

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 下列服務中至少有一項是您按月未獲得的服務：
 - 居家護理服務
 - 居家治療
 - 居家健康助理服務
 - 居家個人照護服務
 - 成人日間健康照護
 - 私人護理；或
 - 消費者主導個人援助服務
- 被捕入獄
- 您無家可歸，露宿街頭或住在收容所裡，且 VNSNY CHOICE 無法提供服務。
- 您提供虛假資訊，欺騙 VNSNY CHOICE 或作出任何欺詐行爲
- 社交型日間照護是您同意從 VNSNY CHOICE 獲取的唯一服務。

在下列情況下，我們也可能會取消您的會員資格：

- 您無法在 30 天內支付積欠計劃的金額（在計劃預定要收款之後）。
- 您或您的家人/其他非正式照護者出於您的特殊需求以外的原因，做出嚴重妨礙計劃提供服務之舉止或行爲。

第 S 部分：VNSNY CHOICE MLTC 的投訴及上訴程序

VNSNY CHOICE 管理式長期照護 (MLTC) 計劃將盡其所能快速地解決您的疑慮或問題，使您滿意。根據您的問題類型的不同，您可以使用我們的投訴流程或上訴流程。

您所享受的服務或是 VNSNY CHOICE MLTC 工作人員或健康照護提供者對待您的方式不會因為您提出投訴或上訴而改變。我們將維護您的隱私。我們將提供您在提出投訴或上訴時可能需要的任何協助。這包含為您提供口譯服務或協助（若您有視力和/或聽力上的障礙）。您可選擇讓某人來代表您（例如親人、朋友或提供者）。

若要對計劃行動提出投訴或上訴，請撥打：1-888-867-6555 或寫信寄往：

VNSNY CHOICE
MLTC Grievance & Appeals
 P.O. Box 445
 Elmsford, NY 10523

當您聯絡我們時，您須提供姓名、地址、電話號碼以及問題細節。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
 撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

什麼是投訴？

投訴是您透過任何方式和我們溝通，以表達您對於由我們工作人員或由承保服務提供者提供給您的護理與治療的不滿。例如，如果某位人士對您舉止粗魯或您不喜歡從我們這裡獲得的護理或服務的品質，您可以向我們提出投訴。

投訴流程。

您可以透過口頭或書面形式向我們提出投訴。收到您投訴的人將會負責記錄，並且將由適當的計劃工作人員監督投訴的審查。我們將寄信給您，告知您我們收到了您的投訴，並描述我們的審查流程。我們將在期限內（以下兩種期限之一）審查您的投訴並以書面形式回覆您。

1. 若延遲會大幅增加您的健康風險，我們將會在收到必要資訊後的 **48** 小時內作出裁決，但該流程將在收到投訴後的七天內完成。
2. 對於所有其他類型的投訴，我們將會在收到必要資訊後的 **45** 天內告知您我們的決定，但該程序必須在收到投訴後的 **60** 天內完成。

我們的回答將描述我們在審查您投訴之過程中所發現的事項，以及我們對於您投訴所做的裁決。

如何對投訴決定提出上訴？

若您不滿意我們對您投訴所做的裁決，您可提出投訴之上訴，要求再度審查您的問題。您必須以書面形式對投訴提出上訴。該上訴必須在收到我們對您投訴所做的首次裁決後的 **60** 個工作日內提出。一旦我們收到了您的投訴上訴，我們將寄一封確認信給您，告知您我們指定人的姓名、地址以及電話號碼，此人將負責回應您的投訴上訴。所有投訴之上訴皆由未涉及首次裁決的適當專家處理，包括處理涉及臨床問題投訴的醫療護理專家。

對於標準投訴上訴，我們會在收到所有必要資訊後的 **30** 個工作日內作出決定。如果我們延遲做出決定將極大增加您的健康風險，我們將使用加急投訴上訴流程。對於加急投訴上訴，我們會在收到必要資訊的兩個工作日內作出決定。對於標準及加急投訴上訴，我們會書面通知您我們的裁決。此通知將包含該決定的詳細原因，以及該決定的臨床依據（若涉及臨床問題）。

什麼是行動？

當 **VNSNY CHOICE MLTC** 拒絕或限制您或您的提供者要求之服務；拒絕轉診要求；裁決所要求的服務為非承保福利；限制、減少、暫停或終止已授權之服務；拒絕支付服務費用；未提供及時的服務；或未在規定期限內對投訴或上訴作出裁決，這些皆為計劃「行動」。可以對行動提出上訴。（若需更多資訊，請參見下文的「如何對行動提出上訴？」）。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

行動的通知時間

若我們決定拒絕或限制您所要求的服務，或決定不支付某個承保服務（部分或全部），在我們做完決定後，將寄通知信給您。若我們打算限制、減少、暫停或終止已授權之服務，我們將在打算變更服務之前至少提前 10 天向您致函。

行動通知的內容

我們向您寄發的關於行動的任何通知均會：

- 解釋我們採取或意圖採取的行動；
- 列舉行動原因，包括臨床依據（如果有）；
- 描述您向我們提出上訴的權利（包括您是否有權申請州級外部上訴流程）；
- 描述如何提出內部上訴，以及在何種情況下您可要求我們加快（加急）對您的內部上訴的審核；
- 描述在作出決定時所依據的臨床審查條件（若該行動涉及具醫療必需性的問題，或該治療或服務為實驗性或研究性質）；
- 描述您和/或您的提供者必須提供的資訊（若有），以便我們對上訴作出決定。

若我們限制、減少、暫停或終止某項已授權之服務，該通知也將包含我們對您的上訴作出決定時，您繼續接受服務的權利；如何要求服務繼續進行；以及若在我們審查上訴的過程中繼續接受服務，您可能需支付服務費用的情況。

如何就不利裁決提出上訴？

如果您不同意我們作出的不利裁決，您可以提出上訴。您提出上訴即代表我們必須再次審視我們作出不利裁決的原因，以判斷我們是否正確。您可以透過口頭或書面方式就不利裁決向計劃提出上訴。當該計劃寄給您一封關於即將採取行動的信件（例如拒絕或限制服務，或不支付服務費用），您必須在通知您該不利裁決的信函所載日期後的 60 天內提出您的上訴請求。

我要如何聯絡計劃以提出上訴？

您可透過致電 1-888-867-6555 或致函至以下地址與我們聯絡：

VNSNY CHOICE
MLTC Grievance & Appeals
P.O. Box 445
Elmsford, NY 10523

收到您上訴的人將會負責記錄，並且將由適當的工作人員監督上訴的審查。我們將寄發信函告知您我們已收到您的上訴，並免費附上您個案檔案的副本，其中包括病歷以及其他用於做出最

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

初決定的檔案。您的上訴將由具備相關知識的臨床工作人員進行審核，且該員工沒有參與您所上訴的計劃初裁決定。

對於某些不利裁決，您可以在上訴期間要求繼續提供服務

若您正在對已獲授權接受之服務的限制、減少、暫停或終止提出上訴，在上訴裁決期間，您可申請繼續接受這些服務。若您在有關限制、減少、暫停或終止服務的通知所載日期後 10 天內或者擬定行動的預計生效日期之前（以較遲者為準）提出請求，則我們必須繼續為您提供服務。

您將不間斷地繼續接受服務，直至您撤回上訴，或在我們的決定對您不利的情況下，直至我們向您寄發關於我們的上訴決定的通知後 10 日，除非您就服務的繼續請求進行紐約州 Medicaid 公平聽證會（請見下文「公平聽證會」一節）。

儘管您可要求在上訴審查期間繼續接受服務，但若您的上訴決定對您不利，則我們可能要求您支付這些服務的費用（若這些服務僅因您要求在個案審查期間繼續接受服務而提供）。

計劃就我的不利裁決上訴作出裁決需要多少時間？

除非您要求加速檢閱，否則我們將根據標準上訴來審核您的上訴，並根據您的健康狀況需要儘快向您寄發書面決定，但不遲於我們收到上訴的 30 日內。（若您要求延期，或若我們需要更多資訊，且延遲將對您有利，該審查期最多可延期 14 天。）在我們的審核期間，您將有機會親自提交您的個案。您也將有機會檢閱您的上訴審查之任何記錄。

我們會將關於您上訴決定的通知書寄送給您，其中會清楚說明我們的決定內容，以及我們作出決定的日期。

若我們改變了拒絕或限制您所要求之服務的決定，或限制、減少、暫停或終止服務的決定，且服務並未在上訴待決期間內提供，則我們將根據您健康狀況的需要，盡快為您提供這些有爭議的服務。在某些情況下，您可要求「加急」上訴。（請見下文的「加急上訴流程」一節。）

加急上訴流程

若您或您的提供者認為標準上訴所花費之時間將對您的健康或生命造成嚴重問題，您可要求對您提出的行動之上訴進行加急審查。我們會在 72 小時內回覆您，並告知您我們的決定。無論如何，我們公佈決定的時間皆不會超過自我們收到您的上訴起的 72 小時。（若您要求延期，或若我們需要更多資訊，且延遲將對您有利，該審查期最多可延期 14 天。）

若我們不同意您的加急上訴要求，我們將盡最大的努力親自來聯絡您，以讓您瞭解我們已拒絕了您的加急上訴要求，且因此將其視為標準上訴。我們也將在收到您的請求後兩天內寄一封書面通知給您，告知您我們決定拒絕您的加急上訴請求。

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

若計劃拒絕了我的上訴，我該怎麼辦？

若我們作出的上訴決定有任何對您不利的地方，您收到的通知將說明您可要求紐約州 Medicaid 公平聽證會的權利，及如何召開公平聽證會、誰可代替您出席公平聽證會，以及（對某些上訴而言）您可要求在聽證會未決期間接受服務的權利與如何作出該要求。

註：您必須在最終不利裁決通知所載日期後 120 天內申請召開公平聽證會。

若我們因醫療必需性問題，或因該服務為實驗性或研究性質而拒絕了您的上訴，則該通知也將解釋如何要求紐約州對我們的決定進行「外部上訴」。

州立公平聽證會

若我們所作出的決定對您有任何不利的地方，您可在上訴決定通知信寄出日期的 120 天內要求舉行紐約州 Medicaid 公平聽證會。

若您的上訴涉及限制、減少、暫停或終止您目前接受的已授權服務，且您已要求舉行公平聽證會，您將在等待公平聽證會作出裁決期間繼續接受這些服務。您申請召開公平聽證會的請求必須在上訴決定寄出日期後 10 天內，或在限制、減少、暫停或終止服務之行動的預計生效日期之前作出（以較晚者為準）。

您的福利將持續到您撤銷公平聽證會請求，或州立公平聽證官頒佈不利於您的聽證裁決（以最先者為準）為止。

若該州立公平聽證官推翻了我們的裁決，則我們必須確保視您的健康情況需要，盡快提供該爭議服務，但不遲於計劃收到公平聽證會的裁決之日的 72 小時內。若您於上訴期間接受該爭議服務，我們將負責支付由公平聽證官裁定的承保服務費用。

儘管您可在等待公平聽證會裁決期間內要求繼續接受服務，但若公平聽證會作出對您不利的裁決，您可能將需要負責支付該公平聽證會所討論之服務的費用。

您可聯絡臨時救濟與殘障援助辦公室，提出州立公平聽證會申請：

- 線上申請表：<http://otda.ny.gov/oah/FHReq.asp>
- 請將可列印的申請表格寄往：

NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

- 請將可列印的申請表格傳真至：(518) 473-6735

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

- 透過電話申請：

標準公平聽證會專線 – 1 (800) 342-3334

緊急公平聽證會專線 – 1 (800) 205-0110

TTY 專線 – 711 (請求接線員撥打 1 (877) 502-6155)

當面申請：

紐約市
14 Boerum Place, 1st Floor
Brooklyn, New York 11201

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

有關如何申請公平聽證會的更多資訊，請瀏覽：<http://otda.ny.gov/hearings/request/>。

州立外部上訴

如果我們因為認定服務不具醫療必要性或屬於實驗性質或研究性質，或與您可以從計劃網絡獲得的服務並無不同，而否決您的上訴，您可以向紐約州提出外部上訴。外部上訴由不為我們或紐約州工作的審核員所決定。這些審核員皆為經紐約州核准的合格人員。您無需支付任何外部上訴費用。

當我們因缺乏醫療必需性或基於該服務為實驗性或研究性質，而作出駁回上訴之裁決時，我們將為您提供關於如何提出外部上訴的資訊，包括外部上訴申請表以及我們駁回上訴的裁決。若您想要提出外部上訴，您須在自我們駁回您上訴之日起的四個月內，向紐約州財政服務部提交申請表。

您的外部上訴將於 30 天內作出裁決。若該外部上訴審核員要求更多資訊，則可能需要更多時間（最多增加五天）。該審核員將在決定作出後的兩個工作日內，告知您和我們最終決定。

若您的醫師指出延誤將嚴重損害您的健康，您可取得加快的裁決。這稱為加急外部上訴。外部上訴審核員將在三天內對加急上訴作出決定。該審核員將立即以電話或傳真，告知您和我們裁決的結果。隨後，將再寄信告知您裁決結果。

您可同時要求舉行公平聽證會及提出外部上訴。若您要求舉行公平聽證會及提出外部上訴，則將以公平聽證官之裁決為準。

有其他方法對 VNSNY CHOICE 提出投訴嗎？

我們希望您隨時和我們討論您的顧慮。但是，如果您對 VNSNY CHOICE MLTC 不甚滿意，或是您不同意我們處理您投訴的做法，您也有權向紐約州衛生部提出投訴。您可以隨時致電或去函至下列地址：

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

New York State Department of Health

Bureau of Managed Long Term Care
One Commerce Plaza, Room 1620
Albany, NY 12210
電話：1-866-712-7197

Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)

參保者監察官是一個獨立組織，也稱為「獨立消費者維權網絡」(ICAN)。它為紐約州的長期護理接受者提供免費的監察官服務。您可撥打免費電話 1-844-614-8800 或瀏覽 icannys.org 聯絡 ICAN。

第 T 部分：常用詞彙

您可使用以下列表查找本手冊和其他計劃資訊中常用詞彙和短語的含義。

評估護士	第 8 頁
授權	第 21 頁
照護管理師	第 8 頁
以個人為中心的服務計劃.....	第 4 頁
照護團隊	第 8 頁
同步審核	第 22 頁
居家健康助理 (HHA)	第 9 頁

第 U 部分：更多資訊

您可以撥打下列電話號碼聯絡我們，獲取有關 VNSNY CHOICE MLTC 的更多資訊。以下資訊與本計劃的組織結構和運作有關，可根據您的要求為您提供：

- VNSNY CHOICE 高層及董事會成員的姓名、地址和職務
- VNSNY CHOICE 經認證的最新年度財務報表
- 消費者投訴資訊
- 確保會員資訊機密性之程序
- 品質管理計劃及程序
- 特定狀況或疾病的臨床審核條件，以及其他用於利用評估的臨床資訊（此資訊必須以書面提出要求）
- VNSNY CHOICE 健康照護提供者的申請程序和最低資格要求

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

第 V 部分：關於 Visiting Nurse Service of New York

Visiting Nurse Service of New York (VNSNY) 是全美規模最大的非營利居家健康照護機構。VNSNY 由公共衛生護士的先驅 Lillian Wald 於 1893 年創辦，如今，該機構每天為紐約的數萬名會員提供以住家和社區為基礎的服務。VNSNY 是全國公認的居家健康照護創新者和領導者。VNSNY CHOICE 是 VNSNY 的非營利子公司，VNSNY CHOICE 管理式長期照護計劃自 1998 年 1 月成立以來，便一直為紐約大都會區居民提供管理式長期照護服務。

感謝您選擇加入

VNSNY CHOICE

家永遠是長期照護的優先選擇！

www.vnsnychoice.org/choicemltc

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

禁止歧視的聲明

VNSNY CHOICE MLTC 遵守聯邦民權法。**VNSNY CHOICE MLTC** 不因種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別而排擠任何人或給予差別待遇。

VNSNY CHOICE MLTC 提供以下服務：

- 為殘障人士提供免費援助和服務，以協助您與我們溝通，如：
 - 合格的手語翻譯
 - 其他格式的書面資訊 (大字體、語音、可存取的電子格式、其他格式)
- 為母語非英語的人士提供免費的語言服務，如：
 - 合格的口譯員

如果您需要這些服務，請致電 **VNSNY CHOICE MLTC**，電話：
1-888-867-6555。如需 TTY/TDD 服務，請撥打 711。

如果您認為 **VNSNY CHOICE MLTC** 並未提供這些服務，或是因種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別而給予您差別待遇，您可以透過以下方式向 **VNSNY CHOICE MLTC** 提出投訴，郵寄地址：

郵寄： VNSNY CHOICE Health Plans
220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017
電話： 1-888-634-1558 (TTY/TDD: 711)
親自來訪： 220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017
傳真： 646-459-7729
電郵： CivilRightsCoordinator@vnsny.org
網站： www.vnsny.ethicspoint.com

您也可以向美國聯邦衛生和人類服務部 (U.S. Department of Health and Human Services) 的民權辦事處 (Office for Civil Rights) 提出民權投訴：

- 網站：民權辦公室申訴網站：
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf
- 郵寄：U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
可從以下網站下載申訴表：www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html
- 電話：1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

備註

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。

備註

如有任何疑問，請在週一至週五上午 9 點至下午 5 點
撥打免付費電話 1-888-867-6555 聯絡我們。TTY 使用者請撥打 711。



首選SM
健保計劃
紐約探訪護士服務

有任何疑問嗎？請致電免付費電話

1-888-867-6555 or 1-212-609-5600

TTY: 711

上午 9 點至下午 5 點，週一至週五

220 East 42nd Street, 3rd Floor, New York, NY 10017

www.vnsnychoice.org