



MANAGED LONG TERM CARE PLAN 會員手冊



歡迎加入 ARCHCARE COMMUNITY LIFE

我們很高興向您提供ArchCare Community Life會員手冊。本手冊涉及您要瞭解的重要資訊，例如獲得服務(包括緊急護理和急診護理)的方法。每當需要保健服務或有問題時，都要與ArchCare Community Life保健管理員聯絡，這一點始終都要記住。您可致電24小時熱線，聯絡您的ArchCare Community Life保健管理員或其他ArchCare Community Life代表，聯絡電話是：**1-855-467-9351** (TTD/聽力障礙電傳：711)。

始終都要攜帶ArchCare Community Life身份卡，這種卡會另行向會員傳送。請將ArchCare Community Life卡與Medicare卡和/或Medicaid身份卡及所有其他健康保險卡儲存在一起，並按ArchCare Community Life身份卡背面的說明向保健服務提供者出示這些卡。

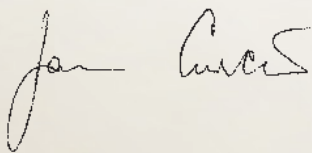
ArchCare Community Life的辦公室地址位於：**205 Lexington Avenue, 3rd Floor, New York, NY 10016**。請儘管在營業時間(週一至週五，早晨8:30 – 下午5:00)來訪，也可給我們傳送電子郵件，電子郵件地址是**ACLmembers@archcare.org**。如果您不講英語，ArchCare Community Life將透過我們的一名工作人員提供免費協助，和/或翻譯服務以便和您面對面溝通或透過電話溝通 - 不論您講何種語言。

如果您有特殊需要，例如視力或聽力需求，請與我們聯絡，我們將為您提供額外協助。我們將幫助您從那些能理解並可以隨時提供協助的服務提供者那裡找到服務，滿足您的需求。我們可以提供大號字型印刷的材料以便使溝通更輕鬆。

ArchCare Community Life非常重視我們的會員，並且將會隨時為您提供幫助。我們將向您徵求關於如何改善該計劃、如何讓您更輕鬆地獲得所需的護理服務以及我們如何能改善服務品質的建議。您的意見對我們以及您的護理都十分重要。如果您需要向我們告知關於您的護理的一些事情，您可以隨時致電我們的會員服務部：**1-855-467-9351**。

我們將與您合作，幫助您實現保健目標，並在安排您所需的服務時提供幫助。

謹致，



James Curcio

副總裁

ArchCare Community Life

會員手冊目錄

監管員計劃	2	什麼是申訴?	29
歧視行為違反法律	2	投訴和上訴	30
什麼是ARCHCARE COMMUNITY LIFE?	4	什麼是投訴?	30
什麼人有資格加入 ARCHCARE COMMUNITY LIFE?	5	投訴程序	30
身份卡	7	我如何對申訴裁決提出上訴?	31
我能否繼續使用我自己的醫生?	7	什麼是裁決?	31
預先指示	7	處理措施通知的時間	31
隱私保護	8	處理措施通知的內容	32
是否必須付費才能享受服務?	8	如何對裁決提出上訴?	32
抵扣費用/結餘	8	如何聯絡我的計劃提出上訴?	32
MEDICARE	9	對於某些處理措施， 您可以要求在上訴過程中繼續獲得服務	32
撤銷參保	9	計劃要過多長時間 才能對我針對處理措施提出的上訴做出決定?	33
拒絕參保	9	加急上訴程序	33
凍結期	10	如果計劃否決我的上訴，我能做些什麼?	33
ARCHCARE承保的服務 有哪些?	10	州公平聽證	34
ARCHCARE COMMUNITY LIFE不承保的服務有哪些?	20	州外部上訴	35
保健管理團隊	22	服務授權和處理措施要求	35
過渡性護理	23	定義	35
護理計劃	23	一般條款	36
醫療服務提供者網絡	23	服務授權裁決與通知時限	36
網絡外護理	23	其他處理措施通知時限	37
網絡內醫療服務提供者提供的過渡性護理服務	24	處理措施通知的內容	38
急診護理 (非承保服務)	24	歧視行為違反法律	40
區域外護理	24	多語言	41
服務授權	24		
會員權利	26		
會員責任	27		
自願退保	27		
非自願退保	27		
如果存在以下情況，ARCHCARE COMMUNITY LIFE 可將您退保:	29		
退保何時生效?	29		

監管員計劃

參與者監管員是一個獨立機構，為紐約州接受長期護理的病患提供免費的監管服務。這些服務包括但不必定限於：

- i. 提供參保前的幫助，例如公正的保健計劃選擇諮詢和普通計劃相關的資訊，
- ii. 收集參保人有關參保、接受服務和其他相關事宜的投訴和疑慮，
- iii. 幫助參保人瞭解公平聽證、申訴和上訴的權利以及該保健計劃在各州的流程，並協助他們完成需要/要求的流程，包括要求計劃和服務提供者提供病歷，以及
- iv. 告知計劃和服務提供者與承保福利相關聯的社區資源和幫助。

目前，參與者監管員是獨立消費者宣傳網絡(ICAN)。ICAN可以解答關於您的權利、Medicare、Medicaid和長期護理服務的問題。ICAN也可以協助您解決任何與獲得保健有關的問題，並能協助您提出上訴和申訴。您有權從參與者監管員計劃中尋求幫助。您可以致電ICAN免費獲得關於您的保險、投訴和上訴選項的獨立建議。他們能協助您管理上訴流程。致電ICAN免費電話，瞭解更多關於他們的服務的資訊：

電話：1-844-614-8800

(聽力障礙電傳中繼服務：711)

網址：www.icannys.org

電子郵件地址：ican@cssny.org

歧視行為違反法律

ArchCare遵守適用的聯邦民權法律，沒有種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別方面的歧視。ArchCare不以種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別為由排斥任何人士或對他們進行區別對待。

ArchCare

- 向殘障人士提供免費援助和服務，以便和我們有效溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯
 - 其他格式的書面資訊(大號字型、音訊、可存取電子格式、其他格式)
- 向主要語言不是英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - 合格的翻譯
 - 用其他語言編寫的資訊

若您需要這些服務，請聯絡**Victor Fama**，
電話：(917) 484-5055，**聽力障礙電傳：711**

如果您認為ArchCare未能提供上述服務，或以種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別為由實施歧視，您可以透過下列方式提出申訴：

Victor Fama，**電話：(917) 484-5055**，**聽力障礙電傳：711**，或傳送電子郵件至 compliancereport@archcare.org。您可以親自登門或透過郵件、傳真或電子郵件提出申訴。如果您在提出申訴時需要幫助，**Victor Fama**隨時為您提供幫助，**電話：(917) 484-5055**，**聽力障礙電傳：711**。

您也可以採用電子方式，透過民權辦公室投訴入口網站(https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf)向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出投訴，或者透過郵件或電話提出投訴，投訴地址和投訴電話是：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

投訴表格可從下列網址獲得：
<http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-380-2589 (TTY: 711).

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1-855-380-2589 (TTY: 711)。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-380-2589 (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-380-2589 (청각 장애인용 서비스: 711)으로 전화해 주십시오.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-380-2589 (телефакс: 711).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-380-2589 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-380-2589 (ATS:711).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-380-2589 (TTY: 711).

注意事項：日本語を話される場合、**無料の言語支援**をご利用いただけます。1-855-380-2589 (TTY: 711)。まで、お電話にてご連絡ください。

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگیرید تماس 1-855-380-2589 (TTY: 711) با باشد می ف

什麼是ARCHCARE COMMUNITY LIFE?

ArchCare Community Life由紐約州衛生部(DOH)核准為一項針對需要長期保健服務並且有資格參加Medicaid和Medicare或者僅有資格參加Medicaid的個人的Managed Long Term Care Plan (MLTCP)。ArchCare Community Life為Manhattan、The Bronx、Brooklyn、Queens、Staten Island、Westchester和Putnam郡內部的會員提供長期保健和其他保健相關服務。ArchCare Community Life具有做出正確選擇所需的彈性和自由度，有助於使會員的身體達到最健康的狀態。

Managed Long Term Care意味著向那些選擇加入ArchCare Community Life的個人提供一項協調式護理計劃和協調式服務。您的初級保健醫生和/或ArchCare Community Life保健管理員必須在醫囑中指定這些服務。會員透過已參加ArchCare Community Life的保健服務提供者的網絡獲得這些服務。一旦參保，您可以繼續使用自己的初級保健醫生，只要您的醫生願意與ArchCare Community Life合作。會員的Medicare和Medicaid福利仍然有效。

享受任何ArchCare Community Life承保的服務時，都必須使用列在ArchCare Community Life提供者名錄中的提供者。您的保健管理員可以選擇或幫助您選擇符合需要的服務提供者。如果Medicare也承保某項服務，則可以隨意選擇任何接受Medicare付款的非網絡內ArchCare Community Life保健服務提供者；但是，我們鼓勵會員選擇ArchCare Community Life服務提供者，這樣就不必在以後（例如，會員的治療費用已超出Medicare的承保限額）更換服務提供者。

參保ArchCare Community Life全憑自願。對於是否參加ArchCare Community Life，或是否會在以後因故退保，可自行做出決定，也可在ArchCare Community Life的幫助下做出決定。

ArchCare Community Life會全力顧及文化差異，以及需要在其所有經營活動中進行的溝通。如果您不講英語，則您有權向ArchCare Community Life索取已翻譯成另一種語言的資訊。書面資料也可以西班牙語提供。由於許多已參加計劃的服務提供者講的都不是英語，因此請參見我們的服務提供者名錄或致電ArchCare Community Life，以索取最新服務提供者資訊。如有需要，ArchCare Community Life也可提供特定工作人員幫助您。例如，工作人員可經由電話為您口譯資料。

「工作人員可使用您選擇的語言協助您理解資料」

計劃文件也可以替代格式提供。對於視力受損的個人，工作人員都樂於為其朗讀計劃資訊。對於諸如會員手冊等資料，我們可以提供大型文件。為滿足聽障人士需求，本計劃可應請求安排專業手語翻譯。

誰有資格加入ARCHCARE COMMUNITY LIFE?

若要獲得參保資格，您必須滿足如下條件：

- 年滿21歲
- Manhattan、The Bronx、Brooklyn、Queens、Staten Island、Westchester或Putnam郡的居民
- 有資格參加Medicaid

我們將在安排拜訪前透過電話收集這些資料。如果您因這三個原因中任意一個被拒保，我們將不會安排拜訪（同見「拒絕參保」）。您將被告知，您目前無資格加入ArchCare Community Life，並有機會撤回參保申請。

您還必須：

- 能在不危及您健康和安全的狀況下回到或一直住在家中和社區中。
- 需要從ArchCare Community Life獲得基於社區的長期保健服務和保健管理員的時間超過120天（從參保日期起計算）。長期保健服務包括：
 - 護理服務，
 - 治療，
 - 家庭保健或個人保健助手服務，
 - 成人病患日間保健。

無爭議評估和參保中心

在與ArchCare Community Life確定評估時間之前，首先必須將新加入Managed Long Term Care的病患轉介到Conflict Free Evaluation and Enrollment Center（無爭議評估和參保中心，簡稱CFEEC）。CFEEC是New York Medicaid Choice/Maximus的一個分部。可致電1-855-222-8350與他們聯絡。



CFEEC將向您提出一系列問題，這些問題和您目前如何獲得保健服務以及誰是您的服務提供者有關。如果您目前沒有獲得長期保健服務，他們需要執行初始評估以確定您是否有資格獲得基於社區的長期保健服務。Community Based Long Term Care Services (CBLTCS)是指為存在功能局限或慢性病，在日常生活活動（如洗澡、穿衣、做飯和服藥）方面需要協助的全年齡段個人提供的健康護理和支援性服務。CBLTCS包含如下服務：家庭健康服務、私人護理、消費者主導個人援助服務、成人日間保健計劃、個人護理服務。

如果您獲得了長期保健服務，他們將對您進行有關您可以參加的計劃的教育。有興趣加入ArchCare Community Life的病患需要向CFEEC告知他們選擇的計劃。而後，CFEEC將透過電話將病患轉介到我們的會員服務部，會員服務部將確認您的資訊。而後，您的申請將被指派給我們的一名參保護士，由其安排評估，從而在參保時確定您的護理計劃。我們必須在從CFEEC轉介或者從您請求參保之日開始的30日內進行我們的評估。

一名參保護士將安排拜訪您，討論ArchCare Community Life，以幫助您瞭解參保申請的細節，以及收集有關您的健康狀況和長期護理需求的資訊並對其進行評估。

拜訪過程中，參保護士將使用紐約州(NYS)核准的表格完成一項綜合臨床評估，並和您討論一項初始護理計劃。參保護士還會酌情審核您的Medicaid和Medicare資訊，也會就預先指示、承保和不承保服務的獲得方法，以及ArchCare Community Life會員的權利進行討論並提供資訊。參保護士會向您提供一份本會員手冊和服務提供者名錄，還會說明您必須簽署才能參保的表格：參保協定/證明表、醫療資訊披露授權書、HIPAA 保密準則通知。

您的參保協定一旦簽署，即會提交給New York Medicaid Choice/Maximus。New York Medicaid Choice/Maximus將會收到該協議，並確認Medicaid資格。如果New York Medicaid Choice/Maximus在當月20日之前收到您的參保協議，通常會員資格將自次月一日起生效。例如，如果New York Medicaid Choice/Maximus在8月20日之前收到參保協議，通常會員資格將自9月1日起生效。如果New York Medicaid Choice/Maximus在當月20日之後收到參保協議，通常會員資格將自下月一日起生效。例如，如果New York Medicaid Choice/Maximus在8月24日收到參保協議，通常會員資格將自10月1日起生效。

一旦您參保，您將被指派一個保健管理團隊。在您簽署參保協議之後，以及在實際開始提供服



務之前，這個團隊成員將給您致電並歡迎您加入ArchCare Community Life，解答您可能有的任何問題。該保健管理團隊將和您一起審核您的護理計劃，並討論當月第一天或者您將會開始獲得服務的實際日期的服務安排。

如果在某月的第一天已處於參保狀態，則會按護理計劃開始向您提供服務。如有必要，您的保健管理員可能再次登門拜訪，以審核您的護理計劃和服務授權過程。

由州心理健康辦公室(OMH)、州酗酒和藥物濫用服務辦公室(OASAS)或州發育障礙服務者辦公室(OPWDD)所資助的醫院或住院機構有資格的住院病患的參保申請可能被接受。只有當從這些計劃或其他基於家庭和社區的赦免計劃出院回到申請人所在社區內的家時，參保才開始生效。參保由Medicaid、基於家庭和社區的赦免計劃或OPWDD日間治療計劃核准的另外一項管理式保健計劃的申請人，或者獲得臨終關懷服務的申請人只能在參保其他計劃終止後參保ArchCare Community Life。

實用提示：記得總是攜帶ArchCare Community Life身份卡。

身份卡

參保後會在14到30天內收到ArchCare Community Life 身份卡。要記得始終攜帶ArchCare Community Life身份卡、Medicare和Medicaid身份卡，以及其他健康保險卡，去接受護理時要出示這些卡。ArchCare Community Life身份卡從您成為會員的第一天起生效，將會幫助保健服務提供者就承保服務開具正確的帳單。

如果需要在收到卡之前得到護理、您的身份卡遺失或者需要變更或更正卡上的資訊，請與保健管理團隊聯絡。



生效日期： 生效日期：
出生日期： 出生日期：
訂閱人編號： SUBSCR MEDITU

會員姓名： 會員姓名：
Medicaid編號： Medicaid編號：

會員服務部和非工作時間問題諮詢，
請致電： 1-855-467-9351

僅限New York Managed Long Term Care福利

會員請隨時攜帶該卡。在您獲得任何承保的Managed Long Term Care服務之前請先出示該卡。您不必在獲得急診服務之前出示該卡。如果您遇到緊急情況，請聯絡911或者前往最近的急診室。如果您有疑問，請致電1-855-467-9351聯絡會員服務部。交通服務請求，請致電844-544-1395和聽力障礙電傳866-288-3133

醫師：此人已參保一項由紐約州核准、提供長期護理保險的Managed Long Term Care計劃。醫師服務費用將由Medicaid服務費部門或Medicare直接支付。如果該會員擁有Medicare和/或其他私人保險，他們的福利不會受到Managed Long Term Care保險的影響。

醫院：此人已參保一項由紐約州核准、提供長期護理保險的Managed Long Term Care計劃。由於我們負責出院計劃，請向我們通知此會員發生的任何住院活動。無需預入院證明。您的索賠將由Medicaid、Medicare和/或其他私人保險機構直接支付。

我能否繼續使用我自己的醫生？

能，參保ArchCare Community Life，您可以選擇自己的醫生。您的保健管理員會與您的醫師緊密協作以安排所需服務，只要您的醫生同意與ArchCare Community Life合作。保健管理員也會與網絡內外的服務提供者合作以協調所有保健服務。

如果您目前沒有初級保健醫生、想要更換醫生，或者您的醫生不願意與ArchCare Community Life合作，則您的保健管理團隊會幫您在當地區尋找初級保健醫生。必要時保健管理員還會協助您獲得專科醫生服務。

預先指示

您有權告訴我們和您的家人，如果您病重或傷重不能與醫師溝通時，您希望得到怎樣的護理。您可在名為「預先指示」的文件中說明您的指示。ArchCare Community Life建議您在發生極端情況之前思考這個問題。請與我們聯絡，獲得有關如何編寫您的預先指示的資訊。

例如，已簽名並且有見證人的指示陳述（稱為「生前預囑」）、不予實行心肺復甦術（DNR）醫囑，或名為「保健委託書」的表格，都屬於此類文件。紐約州有一條法律允許您將您信任的人指定為代理人，如家人或密友，在您失去自行做出決定的能力時，就您的治療做出決定。務必必要和您的代理人討論您的願望，以確保他或她按照您的願望行事。您也可使用我們提供的「紐約州保健委託書」表格說明自己萬一過世時器官捐獻的意願。

保密

ArchCare Community Life承諾尊重您的隱私。我們對您的健康檔案保密，只有合適的健康專家、醫療保健服務提供者和得到核准的人員才能接觸到您的檔案，而這一點正是您作為ArchCare Community Life會員得到正確護理所必需的。所有ArchCare Community Life程序都符合1996年的美國聯邦「健康保險攜帶和責任法案」(HIPAA)。

為了保護您的隱私，我們不會與任何未指定為「授權代表」的人討論您的參保或保健。在評估時，您將被要求填寫「授權代表表格」，列出您授權我們與其討論您的保健的任何人員。

我是否必須付費才能獲得服務？

ArchCare Community Life提供和協調通常由Medicaid承保的服務。如果您有資格參保Medicaid，您不必向ArchCare Community Life支付任何費用。如果您有資格參保Medicaid with Spend-Down，您需要按月向ArchCare Community Life支付折扣費用。

但是，如果您自行選擇獲得未涵蓋的服務或獲得未被ArchCare Community Life授權的非參與提供者的服務，則您可能需要支付這些服務的費用。

折扣費用/盈餘

如果您需要按月支付折扣費用/盈餘以便獲得Medicaid福利，則人力資源管理局(HRA)將確定您向ArchCare Community Life支付的折扣費用額度。如果您有折扣費用/盈餘，則每個月都會向您傳送帳單，要求您付費。如果未按時支付帳單費用，我們會透過先向您重新傳送一份帳單再向您致電來努力收取費用。如果這些努力都不起作用，您將收到一封信，告知您再也不能繼續參保ArchCare Community Life。您的折扣費用或NAMI費用應透過支票或匯票郵寄至以下地址：

ArchCare Community Life
Attn: Finance Dept., 2nd Floor
205 Lexington Ave.
New York, NY 10016

如果無法透過郵政付費，請於週一到週五上午8:30至下午5:00致電 1-855-467-9351，以便我們做出安排。



MEDICARE

如果在Medicare和/或Medicare補充計劃承保範圍內，或享受相應福利，則這些不會在參加ArchCare Community Life時發生變化，對於ArchCare Community Life承保的服務和非ArchCare Community Life承保的服務，都能隨意選擇Medicare服務提供者。如果一項服務同時屬於Medicare和ArchCare Community Life的承保範圍，則將就該服務優先向Medicare開具帳單。如果Medicare不承保該服務但ArchCare Community Life承保該服務，則ArchCare Community Life的服務提供者網絡直接向ArchCare Community Life開帳單收費。如果某個提供者不在提供者網絡中，則應該先與護理管理團隊聯絡，然後再使用該提供者，以免將Medicare承保限額用盡後為未經授權的服務付費。

如果Medicare不承擔某種服務（也在ArchCare Community Life的承保服務清單中）的全部費用，則對於所有扣除額或共同保險費，都會先從Medicare補充計劃或其他健康保險承擔的費用中扣除，然後再由ArchCare Community Life付費。

如果Medicare或相關承保限額用盡，您需要更換為ArchCare Community Life網內服務提供者。

撤銷參保

在參保過程中，您隨時均可撤銷申請。您可在參保生效日期前一個月的20日中午之前透過向我們發出口頭或書面通知撤銷申請或參保協議，然後我們會以書面形式確認您的撤銷。

拒絕參保

如果ArchCare Community Life評估完畢後認為您不符合以下標準，則會拒絕參保：

1. 能在不危及您健康和安全的情況下回到或一直住在家中和社區中。
2. 需要從ArchCare Community Life獲得基於社區的長期保健服務和保健管理的時間超過 120 天（從參保日期起計算）。

如果ArchCare Community Life評估完畢後認為您不符合這些標準，則New York Medicaid Choice/Maximus會拒絕參保：

如果您不符合年齡、居住區域及Medicaid資格方面的資格條件，則將不會對您進行參保評估。如您在不符合資格的情況下仍想參保，我們將把此資料傳送給New York Medicaid Choice/Maximus進行審查和資格認定。

凍結期

自2020年12月1日開始，新參保MLTC Medicaid計劃的會員將有一段「凍結期」。這意味著如果您決定在2020年12月1日或之後從目前的MLTC Medicaid計劃轉換到另一MLTC Medicaid計劃，您會有一段「凍結期」。

轉入新MLTC Medicaid計劃的前90天被稱為「寬限期」。在寬限期內，您能夠以任何理由轉到另一MLTC Medicaid計劃。90天的寬限期過後，您必須繼續參保該計劃至少九(9)個月，才能轉到其他MLTC Medicaid計劃。這九(9)個月被稱為「凍結期」。

在凍結期內，如果您能夠提供正當理由，您也能夠轉到另一MLTC Medicaid計劃。

正當理由範例如下：

- 如果您遷出了您計劃的服務區域；
- 如果您本人、您的計劃以及您所在郡的社會服務部或紐約州衛生局均認為您離開目前的MLTC Medicaid計劃對您最有利；
- 如果您希望繼續接受某一居家護理機構的護理，而該機構不再與您的計劃合作；或
- 如果您的MLTC計劃無法提供您護理計劃中的服務。

在九(9)個月的凍結期後，您能夠以任何理由轉到另一MLTC Medicaid計劃。每當您參保新的MLTC Medicaid計劃，您都會有90天的寬限期以更換計劃。每當90天的寬限期結束後，您都有為期九(9)個月的凍結期。

該變化僅適用於MLTC Medicaid計劃。該變化不適用於其他類型的MLTC計劃，例如Medicaid Advantage Plus (MAP)或Programs of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE)。

哪些服務在ARCHCARE COMMUNITY LIFE的承保範圍內？

下列是ArchCare Community Life承保的服務。對您的護理必須具有「醫學必要性」(由醫師和保健管理團隊判定)。這意味著，您得到的服務是為預防、診斷、矯正或治癒可能有的全部宿疾(可導致劇痛，危及您的生命，引發疾病或虛弱，干擾正常活動能力，或可能引發嚴重殘障)而必須得到的服務。

我們透過列於我們的服務提供者名錄、加入ArchCare Community Life保健服務提供者網絡的提供者為您提供承保的服務。下列服務在ArchCare Community Life的承保範圍內：

服務	承保條例
保健管理 您的保健管理員將和您的保健管理團隊一起持續對您的保健需求進行評估。您的保健管理員也將負責協調和提供計劃的服務。	每個會員都將被指派一名保健管理員。保健管理包括轉介到以及協調那些支援參保人的社會心理需求的person centered service plan中包含的其他必要的醫療、社會、教育、財務和其他服務，而不論這些服務是否由該計劃承保。保健管理是一項幫助參保人員獲得Person Centered Service Plan (PCSP)中確認涵蓋的必要服務的過程。保健管理服務包括轉介、協助或協調服務，以幫助您獲得所需的醫療、社會、教育、社會心理、財務等其他服務，為PCSP提供支援，無論所需服務是否包含在我們的福利套裝中。
非急診就醫交通 非急診就醫交通是指根據會員的狀況選擇乘坐救護車、輕型救護車、計程車、出租交通工具或公共交通工具以獲得必要的、透過Medicaid或Medicare計劃撥補的醫療保健和服務的交通服務。要預約非急診就醫交通，您必須直接致電ArchCare的交通派遣供應商Logisticare 1-844- 544-1395 (週一至週五，上午8點至下午5點)。(聽力障礙電傳；1-866-288-3133)。您必須至少提前72小時提出您的常規交通服務請求。要預約您赴約後的回程交通，或者您預約的交通工具未能如期抵達，您可以致電下列「Where's My Ride」號碼求助：1-844-544-1396。您還可以線上預約：https://member.logisticare.com	您必須從ArchCare Community Life提供者網絡獲得非緊急就醫交通服務。
家庭護理 包括以下具有預防、治療複健、健康指導和/或支持性質的服務：護理服務、家庭保健助手服務、營養服務、社會福利服務、物理治療、職業治療及言語/語言病理服務。	這些服務可能在Medicare的承保範圍內。如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者獲得護理服務。如果您的保健在Medicare的承保範圍內，您必須使用 網絡內提供者，並從該計劃獲得授權。 您的醫生需要向提供者提供簽過字的書面醫囑。

服務	承保條例
個人護理 個人護理是指對於個人衛生、著裝和飲食之類的活動，以及營養和環境支援功能任務，提供部分或全面協助。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得個人護理服務，並且您必須從該計劃獲得授權。 您的醫生需要向提供護理的機構提供簽過字的書面醫囑。
消費者主導個人援助服務(CDPAS) CDPAS系指消費者主導的個人助理在消費者或指定代表的指導、監督和指示下針對個人護理任務、家庭保健助手任務及/或專業護理任務提供的部分或全面協助。在選擇消費者主導的個人助理或看護者方面具有彈性和自由性。	您目前接受的是消費者主導個人護理援助服務(CDPAS)，這是您的福利之一。根據紐約州衛生局的規定，為了繼續接受這些服務，必須每6個月更新一次醫囑。如果醫囑在6個月後到期，則紐約州衛生局不允許我們繼續為您的個人護理授權這類服務。屆時，我們將需要透過特許家庭保健機構授權傳統的個人護理服務，直至收到CDPAS醫囑。 我們知道您更喜歡由您認識的人來照顧您，我們也希望如此，所以我們鼓勵您與您的醫生合作以確保您可以繼續享受CDPAS福利。本信附有一份需要您的醫生填寫並寄給我們的表格，以確保您可以繼續接受想要的服務。請記住，醫生必須在您上次體檢後30天內簽署。目前，在新型冠狀病毒流行病疫情期間，這次訪診可能會以視訊訪診的形式進行。 醫生可將填妥的醫囑表傳真至會員服務部： (646) 356-8400。 若您有任何疑問，請致電(855) 467-9351聯絡會員服務部。

您是否知道：我們透過列於我們的服務提供者名錄、加入ArchCare Community Life保健服務提供者網絡的提供者為您提供承保的服務。

服務	承保條例
退伍軍人之家	如果您是退伍軍人、退伍軍人的配偶或需要長期安置的Gold Star家長，您就有資格被安置在退伍軍人之家。目前，St. Albans、Jamaica、NY (Queens郡) 和Montrose (Westchester郡) 在我們的網絡覆蓋範圍內。請致電CFEEC 1-855-222-8350獲得關於退伍軍人之家的詳細資訊。 如果您希望獲得退伍軍人之家提供的護理服務，我們將支付在我們的服務區域內的網絡外退伍軍人之家的費用，直至您被切換到一項具有網絡內退伍軍人之家的MLTC Plan。
在家庭之外的環境中提供的物理治療、職業治療、言語病理服務 物理治療(「PT」)是指由執業註冊物理治療師提供，以最大限度的降低對身體或精神殘疾並讓會員恢復到他或她的最佳功能水準為目的複健服務。 職業治療(「OT」)是指由執業註冊職業治療師提供，以最大限度的降低對身體或精神殘疾並讓會員恢復到他或她的最佳功能水準為目的複健服務。 言語/語言病理服務(「SPJ」)是指以最大限度的降低對身體或精神殘疾並讓會員恢復到他或她的最佳功能水準為目的複健服務。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得物理治療、職業治療和/或言語病理服務，並且您必須從該計劃獲得授權。 您的醫生需要向康復護理提供者提供簽過字的書面醫囑。

服務

機構型長期服務和支援(ITALSS)

ITALSS是指包含在福利套裝中並且由我們在認為有醫療必要性時提供的居住型保健機構(療養院)服務。

承保條例

短期康復 入住可能在Medicare的承保範圍內。如果您入住一家由Medicare承保的療養院，您可以從不屬於ArchCare Community Life提供者網絡的一家療養院獲得護理服務。如果您的Medicare福利到期，您入住療養院將由Medicaid承保。如果發生這種情況，您必須使用ArchCare網絡內服務提供者，並從該計劃獲得授權。

長期安置(永久安置) 紐約州改變了Managed Long Term Care (MLTC) Medicaid Plans會員療養院福利的承保內容，此類計劃也被稱為Partial Capitation Plans。MLTC Medicaid計劃將只提供三(3)個月的長期療養院護理。

這不會改變您獲得Medicaid的資格。您仍然有資格獲得療養院護理的Medicaid承保服務。退保後，您的療養院護理費用將按Medicaid普通服務費支付。是否長期住在療養院由您、您的醫生和療養院共同決定。長期住在療養院並不妨礙您返回社區，前提是這樣做對您來說是安全的。如果您想返回社區，您可以要求進行評估，以確定您的需求是否可以在社區中以安全的方式得到滿足。您也可以致電New York Medicaid Choice安排計劃評估：1-888-401-6582 (聽力障礙電傳：1-888-329-1541)。New York Medicaid Choice將與您和您的計劃一起安排評估。如果您在退保生效日期前要求進行評估，則您將繼續參加您的計劃，直到您的評估完成並告知您MLTC Medicaid計劃的決定。如果您在退保前未要求進行評估或未要求在協助下舉行公平聽證會以繼續獲得服務，則您將被退保。您將繼續透過普通Medicaid接受療養院護理。被計劃退保並不妨礙您今後返回社區，前提是這樣做對您來說是安全的。如果您能夠安全地離開療養院，並在您退保之日起的六個月內返回社區，則假定您有資格參保MLTC Medicaid Plan。欲再次參保MLTC Medicaid Plan，請致電NY Medicaid Choice。

如果您想在退保後申請評估，可以諮詢療養院社工或聯絡Open Doors計劃，詢問是否可以返回社區。Open Doors計劃為人們提供支援，幫助他們在療養院住過一段時間後回到自己的家中。欲詳細瞭解Open Doors計劃，請致電844-545-7108。

服務	承保條例
成人日間保健 成人日間保健在居住型保健機構或已核准的拓展場所內提供護理和服務。成人日間保健中心接受醫師的醫療指導，其服務對象為具有功能障礙但沒有被限制在家的人士。要達到資格條件，您必須請求提供某些預防性、診斷性、治療性和康復性或臨終關懷項目或服務。成人日間保健包括以下服務：醫療、護理、食物和營養、社會服務、複健治療和牙科治療、藥物和其他輔助服務以及休閒活動（包含各種有意義活動的規劃方案）。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得成人日間保健，並且您必須從該計劃獲得授權。 您的醫生需要向成人日間保健服務提供者提供簽過字的書面醫囑。
社會日間護理 社會日間照料是一項結構化的綜總計劃，在日間任何時段（少於24小時）在保護性環境中為功能受損的個人提供社會化、管理和監控、個人護理和營養。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得社會日間照料，並且您必須從該計劃獲得授權。
眼科疾病/眼鏡 驗光包括驗光師和眼科藥劑師的服務，並包括眼鏡、有醫療必要的隱形眼鏡及聚碳酸酯鏡片、義眼（庫存或自訂）和弱視護理。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得驗光服務和配眼鏡。一般來說，每兩年提供一次眼科檢查和一副眼鏡，除非您有糖尿病或從醫學上講您需要更頻繁地獲得服務。 您的醫生需要提供簽過字的書面醫囑。
聽力/助聽服務 聽力學服務包括聽力檢查或測試、助聽器評估、符合性評估、助聽器處方或者醫生的建議（如有指明）。助聽器服務包括選擇、安裝和發放助聽器，助聽器發放後檢查和助聽器修理。產品包括助聽器、耳模、電池、特殊配件和取代零件。	聽力學檢查可能在Medicare的承保範圍內。如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者那裡獲得護理服務。當服務不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用網絡內服務提供者。 您的醫生需要提供簽過字的書面醫囑。

服務	承保條例
足科 足病診療是指由足科醫生提供的服務，服務範圍必須包括日常足科護理（當會員存在局部疾病、傷痛或涉及足部的症狀，會導致身體出現狀況，或者當這些護理作為醫療保健（例如糖尿病、潰瘍和感染的診斷和治療）的必要且不可或缺的組成部分而執行時）。如果沒有病理狀況，足部的常規清潔護理、雞眼與結痂治療、修指甲、諸如洗腳或泡腳等其他清潔護理不在承保範圍內。	兒科檢查可能在Medicare的承保範圍內。如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者那裡獲得護理服務。當服務不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用網絡內服務提供者。 您的醫生需要提供簽過字的書面醫囑。
牙科 預防性、保護性和其他牙科護理、服務和用品、常規檢查、預防療法、口腔外科和減緩嚴重病情（包括影響就業能力）所需要的牙修復品和矯正器具。	牙科服務可能在Medicare的承保範圍內，如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者那裡獲得護理服務。當服務不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用網絡內服務提供者。
上門送餐或團體用餐	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得送餐或團體用餐服務，並且您必須從該計劃獲得授權。
呼吸治療 執行與氣道有關之預防性、維持性及復健性的技術手段及手術，包括使用醫用氣體、蒸氣、氣霧吸入性治療、間歇正壓呼吸、連續人工呼吸、透過吸入給藥及相關氣道管理、病患護理、病患指導及其他保健人員提供諮詢。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得呼吸治療服務，並且您必須從該計劃獲得授權。您的醫生需要向提供護理的治療師提供簽過字的書面醫囑。 您的醫生需要向呼吸治療提供者提供簽過字的書面醫囑。
營養服務/諮詢 營養需求和攝食方式評估、適合個人身體和醫療需求以及環境條件的食物與飲料供應規劃，或者提供營養教育與諮詢以滿足正常和治療需求。	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得營養服務/諮詢服務，並且您必須從該計劃獲得授權。

服務	承保條例
醫療和手術用品/腸道餵養和相關用品/腸外營養和相關用品 醫療和手術用品指的是除藥物之外的項目，例如修復或矯正器具和裝置，用於治療特定疾病的物品，通常為可消耗、不可重複使用、用完即棄，或者用於特定目的，且通常不具備回收價值的裝置和耐用醫療設備或矯形鞋。	這些項目可能在Medicare的承保範圍內。如果某項目在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者那裡獲得該項目。當該項目不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用網絡內服務提供者。 您的醫生需要向提供者提供簽過字的書面醫囑。
耐用醫療設備 耐用醫療設備包括各種裝置和設備，其中含醫師在治療特定疾病過程中透過醫囑指定的修復或矯正器具和裝置，它們具有下列特徵： • 可在較長時間內持續重複使用 • 主要和通常用於醫療目的 • 通常在沒有受傷的情況下無效 • 通常不會因特定個人的需要而安裝、設計或塑造 如果設備僅供一名病患使用，則可能是定制的。	這些項目可能在Medicare的承保範圍內。如果某項目在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life服務提供者網絡內的提供者那裡獲得該項目。當該項目不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用網絡內服務提供者。 您的醫生或足病醫生需要向提供者提供簽過字的書面醫囑。
社會和環境支援 社會和環境支援是維護會員醫療需求的服務和項目，包括： • 家政服務 • 家庭主婦/家務服務 • 住宅改善 • 喘息照護	您必須從ArchCare Community Life服務提供者網絡獲得社會和環境支援，並且您必須從該計劃獲得授權。
個人緊急反應系統(「PERS」) PERS是一種電子器械，某些高危病人能用其在身體、情緒或環境出現緊急狀況時獲得幫助。出現緊急情況時，回應中心收到訊號並做出妥善處理。	您必須從服務提供者網絡獲得PERS，並且您必須從該計劃獲得授權。

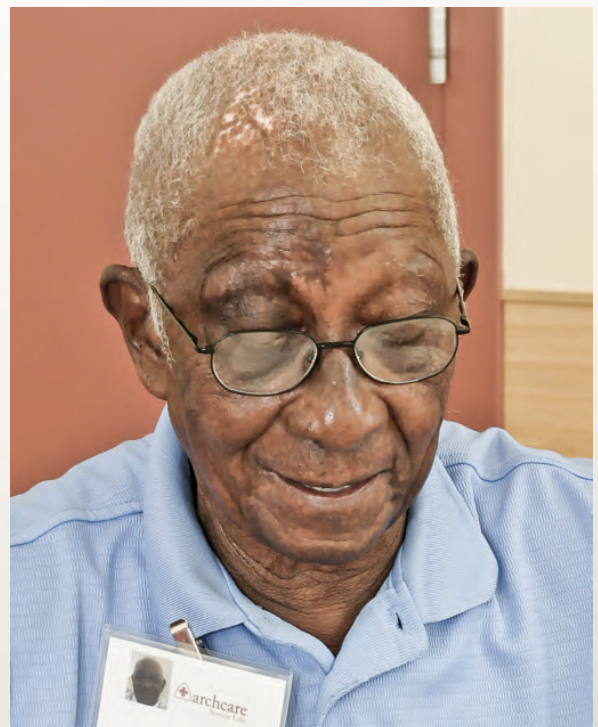
服務	承保條例
私人護理 私人護理服務是正規持證註冊專業人士或持證護士 (RN或LPN) 根據醫囑在您的永久或臨時住所為您提供的必要醫療服務。此類服務可持續提供，並可超過認證家庭健康護理機構所提供護理的範圍。	私人護理可能在Medicare的承保範圍內。如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life網絡內的服務提供者那裡獲得該護理服務。當服務不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用ArchCare Community Life網絡服務提供者。 您的醫生需要向私人護理服務提供者提供簽過字的書面醫囑。
遠端醫療 遠端醫療服務是指遠端醫療服務提供者使用電子資訊和通訊技術提供的保健服務，包括評估、診斷、諮詢、治療、教育、護理管理和/或參保人的自我管理。遠端醫療服務提供者是指：醫師、助理醫師、牙醫、護理醫師、註冊專業護士（只有當該護士正在遠端透過遠端病患監控接收病患的個人健康資料或醫療資料時）、足科醫生、驗光師、心理學家、社會工作者、言語治療師、聽覺病矯治醫師、助產士、獲得認證的糖尿病教育專家、獲得認證的哮喘病教育學專家、獲得認證的遺傳諮詢師、醫院、居家護理機構、寧養院或其他經健康委員會根據規定認證的服務提供者。	遠端醫療可能在Medicare的承保範圍內。如果某項服務在Medicare的承保範圍內，您可以從一名非ArchCare Community Life網絡內的服務提供者那裡獲得該護理服務。當服務不在Medicaid的承保範圍內時，您必須使用ArchCare Community Life網絡服務提供者。 您的醫生需要向私人護理服務提供者提供簽過字的書面醫囑。

服務	承保條例
Money Follows the Person (MFP)/Open Doors 這一條將解釋透過Money Follows the Person (MFP)/Open Doors提供的服務和支援。MFP/Open Doors是一項計劃，可幫助參保人從一家療養院搬回自己家中或社區內的住所中。滿足下列條件的參保人可能符合MFP的資格要求： • 在一家療養院生活的時間達到或超過三個月 • 存在可透過他們社區中的服務滿足的健康需求	MFP/Open Doors的「過渡專員和同行者」可與參保人在療養院會面，並就其搬回社區進行討論。過渡專員和同行有別於保健管理員和出院計劃員。他們可以透過以下方式為參保人提供幫助： • 為他們提供關於社區中服務和支援的資訊 • 找到在社區中提供的服務來幫助參保人獨立生活 • 在參保人搬走後探視您或給您打電話，確保他們在家可滿足需求 要瞭解更多關於MFP/Open Doors的資訊，或者要安排過渡專員或同行的探視，請致電紐約獨立生活協會，電話：1-844-545-7108，或傳送電子郵件至mfp@health.ny.gov。您還可造訪MFP/Open Doors的網站：www.health.ny.gov/mfp 或 www.ilny.org。

如果Medicare承保上述任何服務，則將就該服務優先向Medicare開具帳單。如果您擁有任何其他承保上述服務的保險（除Medicare或Medicaid之外），則先向Medicare開具帳單，然後再向其他保險供應商開具帳單。最後才向Medicaid開具帳單。

當以上所列服務中有一項服務在Medicare的承保範圍內時，您可自由選擇自己的服務提供者。但是，當服務不再屬於Medicare的承保範圍而屬於Medicaid的承保範圍時，您必須切換到網絡內服務提供者。為了確保護理的連續性，即使服務在Medicare或其他保險的承保範圍內，最好使用網絡內服務提供者。如果您有關於承保上述服務的任何問題，請致電1-855-467-9351聯絡會員服務部。

ArchCare Community Life根據按服務收費的原則，向服務提供者撥補提供給會員的每一項服務的費用。



實用提示：為了確保護理的連續性，即使服務在Medicare或其他保險的承保範圍內，最好使用網絡內服務提供者。

ARCHCARE COMMUNITY LIFE不承保的服務有哪些？

以下是ArchCare Community Life不承保但您可以繼續獲得的服務的清單。Medicare和/或Medicaid可能會承保這些服務，或您需要從接受 Medicare和/或Medicaid的服務提供者那裡獲得的任何其他非承保服務。儘管您自己可以

獲得這些服務，而無需透過ArchCare Community Life 授權，必要時我們可以協助您獲得這些服務並且安排預約和安排非急診就醫交通和追蹤護理。這些服務可包含在您的護理計劃內，並由您的保健管理員來協調

服務	描述
住院和門診醫院照護	包括您可能在住院期間或者在醫院門診獲得的護理。
醫師服務	包括由醫學博士、醫師助理或護士從業人員提供的護理。
實驗室和診斷檢查	包括諸如驗血、驗尿和心電圖等檢查。
放射檢查和放射性同位素X光檢查	包括X光、骨骼掃描、CAT掃描和MRI。
寧養服務	包括臨終關懷和住院臨終關懷護理。
醫院急診室治療	包括急診室治療，腎透析，包括血液透析或腹膜透析。
心理健康服務	包括心理健康問題（例如，但不限於抑鬱症和精神分裂症）的住院和門診治療。

服務	描述
酗酒和物質濫用	包括因治療酗酒或物質濫用而獲得的護理。這將包括住院或門診治療。
發育障礙人士辦公室殘障	包括透過紐約州發育障礙人士辦公室接受的服務(以前稱作精神發育遲緩與發展障礙辦公室)獲得的服務，例如日間課程和職業訓練。
急診就醫交通	包括急診救護車運輸服務。
家庭計劃	諸如輸精管結紮或輸卵管結紮等醫療。
處方藥、複方藥和非處方藥物	

不在ArchCare Community Life承保範圍內的服務可能在另外一家保險公司的承保範圍內。您的保健管理員將協助您協調和獲得這些服務，即便ArchCare Community Life不承保這些服務。

您可以直接聯絡服務提供者，獲得不在ArchCare Community Life承保範圍內的服務，無需從ArchCare Community Life獲得轉介或授權。所以，我們可以透過最佳途徑協調和管理您的護理，請告知您的保健管理員您與提供不在該計劃承保範圍內的服務的提供者之間的任何預約。

如果您需要非急診就醫交通服務以便接受任何健康相關約診，您必須致電ArchCare Community Life，以便我們做出安排，並為您提供該服務。

作為ArchCare Community Life的會員，您必須參保Medicaid。只要您保留Medicaid資格，您的Medicaid身份卡會一直有效。作為一名Medicaid會員，您可以繼續獲得Medicaid承保的所有服務，即便這些服務不在ArchCare Community Life的承保範圍內。

保健管理團隊

參保後，您和您的保健管理團隊（您的醫生、保健管理員、照料者和其他保健服務提供者）將依據您的需要合作擬定一份保健計劃。保健計劃是一種書面說明，內容包括您所需的全部服務。計劃的擬定需要綜合評估您的醫療保健需要、醫生建議以及您的個人偏好。我們可以應您的請求提供一份您的保健計劃副本。您還將收到您的服務計劃的副本，其中包括您將獲得您的「保健計劃」中包含的服務的頻率和持續時間的清單。

您的保健管理員將定期跟進以檢查您的保健情況，包括根據您的需要和您的健康狀況的嚴重程度，至少每月進行一次電話問詢，每年進行一次家訪。您的保健管理員將與您的醫生和其他保健服務提供者合作，確保您獲得所有需要的和醫囑的服務，並幫助您與社區資源建立聯絡。

參保ArchCare Community Life時，會為您指定保健管理員，此人會幫您獲得所需服務，以使您盡可能保持獨立而健康的狀態。您的保健管理員還將：

- 定期與您通話，並定期登門拜訪您和您的家人或可能會幫助您的其他人以確保您對所享受的護理和服務感到滿意；
- 與您的初級保健醫師合作以針對您護理計劃中的承保服務獲得醫囑；
- 與您和您的服務提供者合作，根據醫療必要性授權承保的服務；
- 就您護理計劃的異動改變或更新與您的初級保健醫師進行討論；
- 安排和協調ArchCare Community Life承保的服務；
- 協助安排您需要但ArchCare Community Life不承保或ArchCare Community Life現有網絡中無法提供的服務；

- 隨時向您提供幫助，或由另一保健管理員替補，全天24小時幫您解決緊急護理或其他問題。
- 對您進行關於消費者主導個人援助服務（CDPAS）和其他服務選項的教育和訓練；
- 根據您的需求和要求在48小時以內答覆您的聯絡人

如果您患有危及生命的疾病或病症或者退化性或致殘性病症，您可以在參保後透過非網絡醫療保健服務提供者繼續最長可達90天的治療。此外，如果您將要從一個傳統的Medicaid社區長期保健計劃過渡，那麼我們將繼續按照同等的服務水準、服務範圍和服務量為您提供在預先存在的服務下授權的服務，時間至少為九十（90）天，或者直至您的Person Centered Care Plan到位，以後到者為準。該提供者必須按ArchCare Community Life費率接受付款，遵守ArchCare Community Life品質保證及其他政策和程序，以及向ArchCare Community Life和您的初級保健醫生提供有關您護理情況的醫療資訊。ArchCare Community Life醫務主任可以審核這些情況。



過渡性護理

對於年齡在21歲以上需要長期安置在護理機構中的會員，您應該已經收到了New York State Medicaid Office的通知，通知您需要參保或保留參保一項Managed Long Term Care Plan (MLTCP)，以獲得療養院福利。您將無法透過ArchCare Community Life網絡內服務提供者獲得療養院福利。如果您選擇ArchCare Community Life服務提供者網絡外的療養院，您可能需要從ArchCare Community Life獲得授權。

ArchCare工作人員將隨時為您提供協調式護理計劃和協調式服務。無論何時您需要幫助，或如果您有關於療養院福利的問題，請與我們聯絡。

護理計劃

您、您的家人、您的醫生和您的保健管理員將合作制訂出符合您需要的護理計劃。該護理計劃是一份書面說明，描述您所需全部服務的數量、頻度和持續時間。護理計劃的制訂依據是ArchCare Community Life對您的健康和偏好的評估結果，以及您的醫生和其他看護人提出的建議和醫囑。您的保健管理員將與您和您的服務提供者合作，以獲得服務授權以及向網絡內服務提供者付款的授權。

您將收到一份您的護理計劃。我們可以應您的請求提供一份您的服務計劃的副本。隨著您需求的變化，您可以要求享受其他服務，或者變更所享受的服務的份量。您的醫生、保健管理員和網絡內服務提供者將會合作實施對您護理計劃的任何變更。他們將定期與您一同評估護理計劃，以確保您正在接受的服務持續滿足您的需求。

您是保健管理團隊中的重要成員，因此，如果需要尚未獲得的任何服務，或者想要對您的護理計劃做出任何變更，務必請諮詢您的醫生和保健管理員。例如，您可以要求理療師的診視頻率高於起初得到授權的頻率，或者您正在獲得的服務可能是您覺得不再需要的服務。此外，如果您沒在服用處方藥，或已自行更換藥物，也請告知保健管理員。

服務提供者網絡

您要求享受承保服務時，您的保健管理員會在ArchCare Community Life服務提供者名錄中選擇或幫助您選擇提供者，還會進行並且/或者幫您進行相應的安排，以便您得到所需的服務。您的保健管理員還會協調所有非承保服務。如果您對特定服務提供者感到不滿，則可致電保健管理員要求更換服務提供者，保健管理員會在下次趕赴預定或所要求進行的預約時，及時幫您另選一個服務提供者。

網絡外保健

如果已斷定我們網絡內的服務提供者不能提供所需服務，則可接受ArchCare Community Life網絡之外的保健服務提供者提供的服務。您的保健管理員將採取和網絡內提供者相同的方式協調這些安排。如果網絡外服務通常是ArchCare Community Life承保的服務，Medicare (如果您享有Medicare計劃) 和/或ArchCare Community Life將承擔該服務的費用。

網絡服務提供者 過渡性保健

如果ArchCare Community Life網絡服務提供者正在進行治療時結束ArchCare Community Life，則您的保健管理員可安排付款，以便繼續由此提供者進行醫學上有必要的治療，過渡期最長為90天。ACL 將為您提供其他可提供服務的網絡內選擇。我們會透過每年分發一次（或按需提高頻率）新名單或更新，確保您始終都會瞭解到最新服務提供者，以及是否能使用這些服務提供者。

急診護理（非承保服務）

緊急情況是指疾病或行為表現為嚴重症狀，包括劇烈疼痛，瞭解基本醫學和健康知識、行事謹慎的外行人士可合理斷定如不立即就醫會導致下列情形的狀況：

- 使出現這種狀況者的健康處於極其危險的境地，如屬行為異常，則會使其本人或他人的健康處於極其危險的境地；
- 對病患的身體功能造成嚴重損害；
- 對病患的身體器官或者任何部位造成嚴重功能障礙；或
- 導致病患遭到毀容。

急診服務是評估或穩定緊急醫療狀況所需的服務，**不受**ArchCare Community Life事先授權的限制。

如果有緊急情況：

- 請致電911，或者，
- 前往最近的急診設施，向其出示Medicare卡和/或Medicaid身份卡以及任何其他健康保險卡。

之後您或您的代表應該儘快通知ArchCare Community Life和醫生，這樣我們和/或您的醫生才能向您提供或幫您獲得您病情穩定後可能需要的所有服務。

區域外保健

如果您計劃遠離家鄉或離開居住所在郡的服務區域，請盡早通知您的保健管理員，這樣他或她才能在您要造訪的地區協助您安排需要的合適服務。ArchCare Community Life會與您共同努力按您的需求制訂計劃，還會繼續提供非急診承保服務，只要能與該地區的提供者共同安排這些服務。可用您的Medicare或Medicaid身份卡或者其他健康保險卡獲得服務區內、外的不承保服務，如果保健服務提供者接受Medicare或紐約州Medicaid。

如果您不在服務區內，並且有緊急病情，請前往最近的急診設施。

之後您或您的代表應該儘快通知ArchCare Community Life。

緊急醫療或行為狀況常會意外出現，通常需要在24到48小時內得到護理或服務。如果您不在服務區內並且得了病，雖然情況緊急，但不是急病，請致電您的保健管理員尋求指導或所需護理服務，之後還要儘快通知ArchCare Community Life。這便於您的保健管理員能按需變更您的護理計劃，按需安排後續護理工作，以及為您協調服務。

服務授權

ArchCare Community Life保健管理員將與您、您的服務提供者和ArchCare團隊合作，根據您的需求和要求或您網絡內服務提供者的要求，對特定量和時段的承保服務授權。

事前授權是您本人或代表您的服務提供者申請授權獲得某項新服務（不論是在新授權期還是現有授權期內）或申請授權在新授權期內變更護理計劃內的某項服務。**同步審核**是ArchCare Community Life會員或代表會員的服務提供者對目前已在護理計劃中得到授權的服務提出的享受更多服務（更多相同的服務）的請求。您也可請求ArchCare Community Life加快對護理計劃異動改變做出決定的速度。ArchCare Community Life必須決定是否進行所請求的異動改變，必須在考慮您的情況後按需儘快（但請勿超過以下時限）透過電話和書面形式通知您。如果提供者指明或我們斷定延遲會嚴重危害您的生命、健康，或者獲得、維持或重獲所有機能的能力，我們會加快審核速度。如果我們拒絕您讓我們加快審核速度的要求，我們會通知您並以標準審核的形式對其進行處理。

對於事前授權，我們將會決定並且根據您的狀況盡快通知您或在我們收到必要資訊之後三個工作日內通知您，但是不晚於我們收到服務請求之後的14天。如果加急審核申請已透過，我們會在考慮您的情況後按需儘快，或在我們收到相應請求之後的三個工作日內，作出決定並通知您。

對於同步審核，我們會在考慮您的情況後按需儘快，或在我們收到所需資訊後的一個工作日內，作出決定並通知您，但不會晚於我們收到服務請求之後的14天。如果加急審核申請已透過，我們會在考慮您的情況後按需儘快，或在我們收到所需資訊後的一個工作日內，作出決定並通知您，但不會晚於我們收到請求之後的三個工作日。

您或您的服務提供者可以請求延長至14個日曆日。如果提出的理由是為了保護您的利益，而且已得到詳細記述並且很有必要，則ArchCare Community Life最長延期14個日曆日。

如果保健管理員同意享受新服務或變更目前服務的要求，則我們會變更您的護理計劃。如果ArchCare Community Life拒絕對某種服務或減少、暫停或終止已得到授權的服務的意願授權，我們會以書面形式通知您，而您或您的提供者可以對拒絕授權的行為提出上訴或公平聽證。我們作出的對於您或您的服務提供者所申請服務任何部分的拒絕決定被稱為**初步否決裁決通知**。您或您的服務提供者可就某項處理措施提起上訴。（參見「提出上訴」）



會員的權利

您的會員權利詳情如下，您可行使權利且不必擔心遭到報復。

- 您有權享受具有醫學必要性的護理。
- 您有權及時得到護理和服務。
- 您有權要求對其病歷和接受治療的時間保密。
- 您有權瞭解可供選擇的治療方式和替代療法（以會員可以理解的方式和語言陳述）。
- 您有權以您可以理解的語言瞭解資訊，也有權免費得到口譯服務。
- 您有權先為了在知情的情況下表示同意而向服務提供者索取必要資訊，然後再開始接受手術或治療。
- 您有權得到禮遇和尊嚴。
- 您有權索取一份病歷，以及要求修改或更正病歷。
- 您有權參與有關本身保健的決定，包括拒絕治療的權利。
- 您有權擺脫用作脅迫、處罰、借便或報復手段的，任何形式的限制或隔絕。

- 您有權獲得護理，不會因性別、種族、健康狀況、膚色、年齡、原國籍、性取向、婚姻狀況或宗教信仰而受到區別對待。
- 您有權得知透過ArchCare Community Life獲得所需服務的地點、時間和方式，包括不能在我們的醫療服務提供者網絡中得到所需服務時如何才能透過網絡外醫療服務提供者得到所承保的福利。
- 您有權向NYS DOH或HRA投訴，也有權使用NYS公平聽證體系，某些情況下還有權要求進行NYS外部上訴。
- 您有權指定某人為您代言護理和治療。
- 您有權就本身的護理作預先指示及制訂計劃。



實用提示：如果您有特殊需要，例如視力或聽力需求，請致電我們，我們將為您提供額外協助。

會員的責任

- 關於會員病史、住院史、服藥史、過敏史，提供準確而全面的健康資訊，並按需提供其他詳細資訊。
- 逐步制訂和執行護理計劃時與護理人員合作。如果您對您的護理計劃有疑問或擔心，您應該和您的醫療保健提供者和保健管理員討論。
- 透過ArchCare Community Life服務提供者網絡接受全部承保服務，並且針對每一項必需的醫療服務從您的保健管理員那裡獲得授權。
- 將您的狀況異動改變告知ArchCare Community Life。
- 如果您搬家則告知ArchCare Community Life。
- 需要變更預約時儘快告知ArchCare Community Life。
- 享受任何承保的服務時使用列在ArchCare Community Life服務提供者名錄中的保健服務提供者。
- 每月都及時向ArchCare Community Life支付New York Medicaid Choice/Maximus確定的抵扣費用/盈餘或NAMI金額（如果有）。
- 與向您提供護理服務的人員合作。

自願退保

透過向ArchCare Community Life發出口頭或書面通知，您隨時可因故要求自願結束ArchCare Community Life。收到這種請求後就會開始結束ArchCare Community Life並透過New York Medicaid Choice/Maximus安排護理服務。自願退保請求傳送至New York Medicaid Choice/Maximus進行處理。

致電ArchCare Community Life，電話是1-855-467-9351。ArchCare Community Life和您的保健管理員將會幫助您完成任何必要的文件，為您安排護理並且獲得New York Medicaid Choice/Maximus核准

非自願退保

非自願退保意味著ArchCare Community Life已斷定您不能繼續成為一名會員。有些情況下ArchCare Community Life一定會讓您退保，還有一些情況下ArchCare Community Life可能會讓您退保。ArchCare Community Life不會根據健康狀況、健康狀況的異動改變或承保服務需求或費用而區別對待會員。

ArchCare Community Life **必須**讓您退保，如果：

1. ArchCare Community Life知悉您不再居住在ArchCare Community Life服務區內；
2. 您在ArchCare Community Life服務區內搬家，並且對我們的繼續參保資格評估進行評估的接受參保的機構 (Local Department of Social Services (LDSS)或New York Medicaid Choice/Maximus) 拒絕讓您繼續參保；
3. 您因任何原因離開ArchCare Community Life服務區連續30天以上；
4. 您失去Medicaid資格；
5. 您住院或參加一項OMH、OPWDD或OASAS住院治療計劃超過45天；
6. 您有療養院安置的臨床需求，但不具備Medicaid住院治療資格。

7. 經過評估，您被確定為不再展示出存在社區長期保健服務的功能或臨床需求；
8. 您沒有參保Medicare，您不再滿足療養院級護理的資格條件；
9. 您拒絕長期護理服務；
10. 您僅獲得社會日間照料服務。



ARCHCARE COMMUNITY LIFE 可能讓您退保，如果：

1. 在欠付金額 (如Medicaid抵扣費用/盈餘) 到期後的30天內，您未能支付任何欠付金額，也未能與ArchCare Community Life達成欠付金額支付協定。
2. 您或您的家人/看護人或您家中的其他人，從事嚴重減弱ArchCare Community Life向您或其他參保人提供服務能力的行為，而且我們已為解決這種情況而作出合理的努力，並作合理的記述 (除非這種行為有關您健康狀況或服務使用過程中的逆向異動改變，智慧降低或特殊需求的結果)。
3. 您故意不填寫和提交所需填寫和提交的同意書，或不透露ArchCare Community Life為獲得承保服務而對其提出合理瞭解請求的資訊。
4. 您提供虛假資訊，欺騙或欺詐ArchCare Community Life。
5. 在制訂和實施您的護理計劃時，您的醫生拒絕與ArchCare Community Life合作，而您也不想更換醫生。合作是指願意參考網絡服務提供者或為涵蓋的服務設立醫囑。

非自願退保請求會傳送給New York Medicaid Choice/Maximus進行核准。

退保何時生效？

如果享受Medicaid，則從ArchCare Community Life退保的生效日期是從收到退保申請並經過New York Medicaid Choice/Maximus處理的月份的下個月的第一天。ArchCare Community Life一般必須在某月15日之前收到已簽名的申請表退保才能在次月生效。例如，如果申請表格在5月3日被收到，則您將在6月1日退保。如果申請表格在5月20日被收到，則您將在7月1日退保。自願退保和非自願退保都是如此。

ArchCare Community Life會繼續提供服務，直到退保生效日期為止。ArchCare Community Life也會透過為您轉診以及借助於New York Medicaid Choice/Maximus幫您安排其他服務提供者或另外一個MLTCP提供的服務，對您提供幫助。

什麼是申訴？

申訴是您或代表您的服務提供者與我們的溝通，表達您對透過ArchCare Community Life獲得的保健和治療沒有得到相應的服務範圍、數量或持續時間改變的不滿。例如，如果有人對您態度粗魯，或者您對獲得的護理或服務品質不滿意，則可向我們提出申訴。

投訴和上訴

以下有關Managed Long Term Care的申訴和上訴程序說明必須出現在承包商的會員手冊中。

ArchCare Community Life將儘力儘快處理您的疑慮或問題，令您滿意。您可以使用申訴或上訴程序，具體取決於您的問題類型。

ArchCare Community Life員工或護理服務提供者都不會因為您提出投訴或上訴而改變為您提供的服務或對待您的方式。我們會保護您的隱私。對於提出申訴或上訴，我們會向您提供可能需要的任何協助。這包括在您有視力和/或聽力問題的情況下，向您提供口譯服務或協助。您可以選擇某個人（例如親屬或朋友或服務提供者）作您的代表。

如需提出投訴，請致電：1-855-467-9351
或寫信至：

ArchCare Community Life 205 Lexington Avenue,
3rd Floor, New York, NY 10016。與我們聯絡時，需要提供您的姓名、地址、電話號碼和問題詳細資訊。

什麼是申訴？

申訴是您向我們傳達您對我們員工或承保服務的提供者所提供護理和治療的不滿意的一種方式。例如，如果某人對您無禮或您不喜歡我們提供的護理或服務品質，請向我們提出申訴。

申訴程序

您能夠以口頭或書面形式向我們提出申訴。收到申訴的人會記錄申訴內容，然後相應的計劃員工會監督申訴的審核。我們將致信告知您我們已收到您的申訴，並介紹我們的審核過程。我們將審核您的申訴，並在兩個時限中選擇一個給您提供書面答覆：

1. 如果延遲將顯著增加您的健康風險，我們會在收到必要資訊後的48小時內做出裁決，但該過程將在收到申訴後的7天內完成。
2. 對於所有其他類型的申訴，我們將在收到必要資訊後的45天內告知您我們的決定，但程序必須在收到申訴後的60天內完成。

我們的答覆將描述我們在審查您的申訴時的發現以及針對您的申訴所做出的決定。



我如何對申訴裁決提出上訴？

如果您對我們就您的申訴做出的決定感到不滿，則可透過提出申訴上訴要求再次審核您的問題。您須透過致電1-855-467-9351或寫信至 ArchCare Community Life 205 Lexington Avenue, 3rd Floor, New York, NY 10016提出投訴上訴。必須在收到我們對您的申訴做出的最初決定後的60個工作日內提出上訴。

對於普通上訴，我們會在收到作出決定所需的全部資訊後的30個工作日內作出上訴決定。如果因為我們作決定而帶來的延遲會大幅提高您的健康風險，我們會執行加急申訴上訴流程。對於加急申訴上訴，我們將在得到必須資料後的2個工作日內做出上訴裁定。對於普通和加急申訴上訴，我們都會就我們的決定向您發出書面通知。通知包括裁決的具體原因，在涉及臨床問題的情況下，還包括臨床處置基理。

什麼是裁決？

ArchCare Community Life拒絕或限制您或您的服務提供者申請的服務；拒絕轉診申請；裁決申請的服務不屬於承保福利；減少、暫停或終止我們已核准的服務；拒絕為服務付款；未及時提供服務；或未在規定期限內做出申訴或上訴裁決，這些均被視為計劃「裁決」。您可就裁決提出上訴。（參見如下「我如何對裁決提出上訴？」獲得更多資訊。）

裁決的通知時間

如果我們決定拒絕或限制您請求的服務，或決定不為全部或部分承保服務付款，我們會在作決定時向您發出通知。如果我們要建議限制、減少、暫停或終止已得到授權的服務，我們至少會在打算變更服務之前10天寄信。

裁決通知的內容

我們向您發出的有關裁決的通知都會：

- 說明我們已採取或打算採取的裁決；
- 引用行動原因，包括根本臨床原因（如果有）；
- 描述您向我們提出上訴的權利（包括您是否也有權向州提出外部上訴程序）；
- 描述提出內部上訴的方式以及您可以要求我們加速（加急）審核內部上訴的情況；
- 如果裁決涉及醫療必要性問題或無論有爭議的治療或服務為試驗性或是研究性，描述作出裁決所依據的臨床審核標準的可用性；
- 描述您和/或您的服務提供者必須提供以便我們對上訴作出裁決的資訊（如有）。

如果我們要限制、減少、暫停或終止已得到授權的服務，則還會在通知中說明您有權在我們對您的上訴做決定時繼續享受服務，如何要求繼續享受那些服務，以及如果在我們審核您的上訴內容時繼續享受那些服務，您可能會在哪些情況下必須支付服務費。

如何對裁決提出上訴？

如果不同意我們採取的某項裁決，您可以提出上訴。提出上訴就意味著我們必須再檢查一次我們的裁決原因，以判斷我們的裁決是否正確。您可以口述或書面的形式提出裁決上訴。計劃向您寄出有關要採取的行動（如拒絕或限制服務或不為服務付費）的信件後，您必須在我們寄信通知所要採取行動後的60天內提出上訴申請。

如何聯絡我的計劃 提出上訴？

可以致電1-855-467-9351聯絡我們，或者寫信至：ArchCare Community Life 205 Lexington Avenue, 3rd Floor, New York, NY 10016。

收到上訴的人會記錄上訴內容，然後相應員工會監督上訴的審核。我們會致信告訴您我們已收到您的上訴，並附上您的個案檔案的副本，其中包括醫療記錄和用於做出最初決定的其他文件。您的上訴內容將由知識淵博的臨床人員進行審核，其未參與計劃的初始決定，也未參與您提出上訴的裁決。

對於某些處理措施， 您可以要求在上訴 過程中繼續享受服務

如果要對目前有權享受的服務的限制、減少、暫停或終止提出上訴，則您可以請求在我們對您的上訴做出裁決時繼續享受這些服務。如果在我們寄出相關通知（告知限制、減少、暫停或終止您的服務）後的10天內、或在我們擬定裁決的預定生效日期前（以較遲者為準）向我們提出請求，我們就必須繼續向您提供服務。

如果我們的裁決對您不利，除非您就繼續享受服務申請紐約州Medicaid公平聽證，否則您可以繼續享受服務，直至您撤銷上訴或我們郵寄通知書告知我們的上訴裁決後10天為止。（請見下面的「公平聽證」一節。）

儘管您可以在上訴審查期間申請繼續享受服務，但如果對上訴的裁決對您不利，且如果這些服務僅因為您在個案審查期間要求繼續享受而提供，我們可能會要求您支付這些服務費用。

計劃要過多長時間才能對我對裁決提出的上訴做出決定？

除您要求加快審核外，我們將作為一個標準上訴審查您的上訴行動，並按結合您的健康情況盡快，並且不晚於我們接收您的上訴後30天，郵寄給您一份書面裁定。如果您要求延遲或我們需要更多資訊以及延遲對您有利，審核過程最多可延長14天。在我們審查期間，您將有機會親自以書面形式陳述您的個案。您還有機會在上訴審核過程中檢視您的病歷。

我們會就我們對您的上訴做出的決定向您發出通知，從中指明我們做的決定和我們做出決定的日期。

如果我們取消拒絕或限制所請求的服務，或者限制、減少、暫停或終止服務的決定，但未在您的上訴尚待處理期間提供服務，我們會在考慮您的健康狀況後按需儘快提供有過爭議的服務。某些情況下您可以請求進行「加急」上訴。（請見右側的「加急上訴流程」一節）



加急上訴流程

如果您或您的服務提供者認為標準上訴所耗費的時間可能會使您的健康或生命出現嚴重問題，您或您的服務提供者可要求對您對裁決提出的上訴進行加急審核。我們將在72小時內向您答覆我們的決定。任何情況下，我們都會在收到您的上訴後72小時內發佈我們的決定。如果您要求延遲或我們需要更多資訊以及延遲對您有利，審核過程最多可延長14天。

如果我們不同意您加急上訴處理速度的要求，我們會盡最大努力聯絡您本人，告知我們已拒絕您加急上訴處理的要求，並且會以標準上訴的形式對其進行處理。如您的上訴不予受理，我們同樣將在收到您的上訴2個工作日內郵寄給您一份書面通知。

如果計劃否決我的上訴，我能做些什麼？

如果我們對您的上訴的決定不完全對您有利，您收到的通知書將解釋您有權申請進行紐約州Medicaid公平聽證以及獲得公平聽證的方式，誰將代表您出席公平聽證，以及對於某些上訴，您有權在聽證審核期間申請接受服務以及提出申請的方式。

注意：您必須在最終不利裁決通知日起的120個日曆日內提出公平聽證請求。

如果我們因為醫療必要性問題而拒絕您的上訴或因為有爭議的服務具有實驗性或研究性，通知書也將解釋如何就我們的決定申請紐約州「外部上訴」。

州公平聽證

如果我們對上訴所做的決定不完全對您有利，您可以在我們寄送有關我們對上訴所做決定的通知書之日起120天內請求進行紐約州Medicaid公平聽證。

如果您的上訴涉及限制、減少、暫停或終止您目前接受的核准服務，且您已請求公平聽證，那麼您在等待公平聽證裁決時也可繼續接受這些服務。您必須在我們寄送上訴裁決之日起10天內或在我們限制、減少、暫停或終止服務的裁決預期生效日之前（以較遲的日期為準）申請公平聽證。

您會繼續享受福利，直到您撤銷公平聽證請求；或者州公平聽證官員做出不利於您的聽證裁決為止（以率先出現的情況的發生時間為準）。

如果州公平聽證官員否決我們的裁決，我們必須確保您可以立即得到有爭議的服務，並且在您的健康狀況需要時儘快提供服務，但會在該計劃收到公平聽證裁決之日起72小時內提供服務。如果已在您的上訴尚待處理時享受有爭議的服務，我們會負責對公平聽證官員下令提供的承保服務付費。

儘管您在等待公平聽證裁決時可能會申請繼續接受服務，但如果依據公平聽證裁決，您未勝訴，則您可能需支付公平聽證期間的服務費用。

您可聯絡臨時和殘障援助辦公室，來提出舉辦州公平聽證：

- **線上申請表：**

<http://otda.ny.gov/oah/FHReg.asp>

- **將列印的申請表郵寄至：**

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

- **將列印的申請表傳真至：**

(518) 473-6735

- **透過電話申請：**

標準公平聽證專線 - 1 (800) 342-3334
緊急公平聽證專線 - 1 (800) 205-0110
聽力障礙電傳專線 - 711 (請求接線員轉接：
1 (877) 502-6155)

- **當面申請：**

New York City
14 Boerum Place, 1st Floor
Brooklyn, New York 11201
Albany
40 North Pearl Street, 15th Floor
Albany, New York 12243

要瞭解更多關於如何要求舉辦公平聽證的資訊，請瀏覽： <http://otda.ny.gov/hearings/request/>

州外部上訴

如果我們因為斷定服務不是醫學上有必要的服務，或服務是實驗性或調研性服務而拒絕您的上訴，您可以請求在紐約州之外提出上訴。州外上訴由不為我們或紐約州工作的審核人員判定。這些審核人員都是經紐約州核准的合格人員。您不必支付州外上訴費用。

如果我們決定因為醫學上沒有必要，或以服務是實驗性或調研性服務為依據而拒絕上訴，我們會向您提供有關州外上訴提交方法的資訊，包括要從中提出州外上訴的表格，以及我們拒絕上訴的決定。如要提出外部上訴，您必須在我們拒絕您的上訴之日起四個月內向紐約州金融服務部提交表格。

會在30天內對您的州外上訴作出決定。如果州外上訴審核人員要求提供更多資訊，則時間會更長（最多5個工作日）。州外審核人員會在作出決定後的兩個工作日內，將最終決定告知您和我們。

如果您的醫生表示拖延將會給您的健康造成嚴重傷害，您可以得到更迅速的裁決。這稱為「加急外部上訴」。州外上訴審核人員不超過3天就會對加急上訴作出決定。州外審核人員會立即透過電話或傳真將決定通知您和我們。之後，將向您函告所作的決定。

您可以同時要求公平聽證和外部上訴。如果您申請既舉行公平聽證又提出州外部上訴，則「以公平聽證官員的決定為準」。

服務授權和裁決要求

定義

事前授權審核：是對參保人或代表擔保人的服務提供者申請享受某項新服務（不論是在新核准期還是現有核准期內）或申請在新核准期內變更保健計劃內確定的某項服務的審核，該審核應在這些服務提供給參保人之前進行。

同步審核：在住院後針對參保人或代表參保人的服務提供者做出的有關獲得更多護理計劃中已授權的相同服務或者Medicaid承保的家庭保健服務的審核。

加急審核：當計劃確定或醫生表示延遲審核將嚴重危害參保人的生命、健康或者實現、維持或重新獲得最大功能的能力時，參保人必須獲得服務授權申請的加急審核。參保人可以申請加急審核事前授權或同步審核。針對同步審核得出的裁決提出上訴必須進行加急處理。



一般條款

承包商採取的關於醫療必要性或實驗性或研究性服務的任何行動必須由PHL §4900(2)(a)定義的一名臨床同行評審員執行。

如果不利裁決(除了那些關於醫療必要性或實驗性或研究性服務的不利裁決之外)是基於對參保人的健康狀況或護理水準、數量或提供方法的適宜性進行的評估,則這些裁決必須由一名有執照的、獲得認證的或註冊保健專業人士做出。這項要求適用於因有疑問的服務不是一項承保福利而否決索賠(當是否承保取決於參保人的健康狀況評估時)的裁決,也適用於服務授權申請,包括但不限於:福利套餐中所含的服務、轉診和網絡外服務。

如果會員想要提起上訴,該計劃必須向會員通知是否可提供協助(針對語言、聽力和言語問題的幫助),以及如何獲得幫助。承包商應使用部門的「MLTC初始不利裁決」樣本。

服務授權決定與通知時限

1. 對於事先授權請求,一旦參保人的情況需要,承包商必須儘快做出服務授權決定,並透過電話和書面方式向參保人通知決定,並且:
 - a. 加急:在收到服務授權申請後七十二(72)小時之內發出通知
 - b. 標準:在收到服務授權申請後十四(14)天之內發出通知。
2. 對於同步審核請求,一旦參保人的情況需要,承包商必須儘快做出服務授權決定,並透過電話和書面方式向參保人通知決定,並且:
 - a. 加急:在收到服務授權申請後七十二(72)小時之內發出通知
 - b. 標準:在收到服務授權申請後十四(14)天之內發出通知
 - c. 如果在住院入院後申請Medicaid承保的家庭護理服務,則在收到必要資訊後一(1)個工作日;申請服務後的第二天為週末或假日時除外,在此情況下,則在收到必要資訊後七十二(72)個小時;但無論如何,絕不會超過收到服務申請後三(3)個工作日。

3. 最多可延長14個日曆日。參保人或代表參保人的服務提供者可能會申請延長(以書面或口頭方式)。如果可以證明需要其他資訊且延長符合參保人的利益,該計劃也可能會提出延長。任何情況下均須妥善記錄延期理由。
 - a. MLTC Plan 必須將(對服務申請進行審核的)截止日期的擬定延期向您告知。MLTC Plan必須解釋延期理由,以及為什麼延期符合您的最佳利益。MLTC Plan應索取任何其他必要資訊,來幫助做出決定和重新決定,並列出要求資訊的可能來源,從而為參保人提供幫助。
4. 參保人或服務提供者可以就決定提出上訴——參閱「上訴程序」。
5. 如果該計劃否決參保人的加急審核申請,則該計劃將把該審核作為標準審核處理。
 - a. 承包商必須告知參保人的加急審核申請是否被否決,且參保人的服務申請將在標準時間期限內接受審核。

其他裁決通知時限

1. 如果承包商打算在一個授權期限內限制、減少、暫停或終止一項之前授權的服務——不論是作為服務授權決定還是作為其他裁決的結果,其必須在擬定裁決生效日期前至少十(10)天向參保人發出書面通知,除非:
 - a. 在確認參保人欺詐的情況下,提前通知期被縮短為五(5)天;或
 - b. 承包商可以在出現下列情況時在裁決日期之前郵寄通知:
 - i. 參保人逝世;
 - ii. 參保人簽署書面聲明要求終止服務,或提供資訊,要求終止或減少服務(參保人明白這必然是提供該資訊的結果);

- iii. 參保人被某機構(參保人在其中沒有資格獲得進一步服務的機構)收治;
 - iv. 參保人的地址不明,郵寄給參保人的郵件被退回,且說明無轉遞地址;
 - v. 參保人已被另外一個管轄區接受而獲得Medicaid服務;
 - 或
 - vi. 參保人的醫生在醫囑中變更了醫療護理水準。
- c. 對於CBLTCS和ILTSS,如果承包商打算減少、暫停或終止一項之前授權的服務,或者發佈一個新時段的授權(低於之前的授權等級或數額),則其必須在擬定裁決生效日期前至少十(10)天向參保人發出書面通知,而不論原始授權期的到期日期如何 - 除非是1(a)-(b)中描述的情況。
 - i. 對於CBLTCS和ILTSS,如果承包商打算減少、暫停或終止一項之前授權的服務,或者發佈一個新時段的授權(低於之前的授權等級或數額),則承包商不會將裁決的生效日期設定在非工作日——除非承包商能夠每週七(7)天、每天二十四(24)小時「即時」接聽電話,從而接收和答覆申訴、申訴上訴和裁決上訴
- d. 當裁決是拒絕支付全部或部分款項時,承包商必須在裁決當日向參保人郵寄書面通知。
- e. 當承包商未能在本附錄中描述的服務授權裁決時限內做出裁決時,這將被視為不利裁決,承包商必須在時限到期日向參保人發出裁決通知。

裁決通知的內容

1. 承包商必須對所有裁決使用「MLTC 初始不利裁決」通知樣本，但基於限制從服務提供者獲得接收人限制計劃下的服務的意圖做出的裁決除外。
2. 對於基於限制從服務提供者獲得接收人限制計劃下的服務的意圖做出的裁決，裁決通知必須包含下列資訊 (如適用)：
 - a. 限制開始的日期；
 - b. 限制的影響和範圍；
 - c. 限制的理由；
 - d. 接收人的上訴權利；
 - e. 申請上訴的說明——包括繼續獲得援助的權利——如果申請是在擬定裁決生效日期之前提出的，或在傳送通知之後十 (10) 天之內提出的 (以時間較晚者為準)；
 - f. 承包商為接收人指定一名主要服務提供者的權利；
 - g. 接收人在意圖限制的通知日期之後兩週內選擇一名主要服務提供者的權利——如果承包商為接收人提供有限的主要服務提供者選項；
 - h. 接收人申請每三個月更換一次主要服務提供者或者以正當理由提前更換主要服務提供者的權利；
 - i. 和承包商一起舉行會議以討論擬定限制的理由和影響的權利；
 - j. 接收人解釋和提交證明文件 (在會議上或在提交時證明「接收人資訊包」中被引述為遭誤用的任何服務的醫療必要性) 的權利；
 - k. 安排會議所需要聯絡的人員的姓名和電話號碼；
 - a. 某會議未暫時撤銷在意圖限制通知上列出的生效日期的事實；
 - l. 會議未取代或剝奪接收人申請公平聽證的權利的事實；
 - m. 接收人審查他/她的案件記錄的權利；和
 - n. 接收人審查由承包商維護的、可確定已經代表接收人支付了 MA 服務費用的記錄的權利。此資訊通常被稱為「索賠詳情」或「接收人簡檔」資訊。

歧視行為違反法律

ArchCare遵守適用的聯邦民權法律，沒有種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別方面的歧視。ArchCare不以種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別為由排斥任何人士或對他們進行區別對待。

ArchCare

- 向殘障人士提供免費援助和服務，以便和我們有效溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯
 - 其他格式的書面資訊（大號字型、音訊、可存取電子格式、其他格式）
- 向主要語言不是英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - 合格的翻譯
 - 用其他語言編寫的資訊

若您需要這些服務，請聯絡**Victor Fama**，電話：(917) 484-5055，聽力障礙電傳：711

如果您認為ArchCare未能提供上述服務，或以種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別為由實施歧視，您可以透過下列方式提出申訴：**Victor Fama**，電話：(917) 484-5055，聽力障礙電傳：711，或傳送電子郵件至 compliancereport@archcare.org。您可以親自登門或透過郵件、傳真或電子郵件提出申訴。如果您在提出申訴時需要幫助，**Victor Fama**隨時為您提供協助，電話：(917) 484-5055，聽力障礙電傳：711。

您也可以採用電子方式，透過民權辦公室投訴入口網站向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出投訴，或者透過郵件或電話提出投訴，投訴網站是：

https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf，或者透過郵件或電話提出投訴：

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

投訴表格可從下列網址獲得：

<http://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/complaint-process/index.html>

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-380-2589 (TTY: 711).

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 1-855-380-2589 (TTY: 711)。

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-380-2589 (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-380-2589 (청각 장애인용 서비스: 711)으로 전화해 주십시오.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-380-2589 (телетайп: 711).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-380-2589 (TTY: 711) رقم هاتف الصم والبكم

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-380-2589 (ATS: 711).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-380-2589 (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-380-2589 (TTY: 711).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。
(1-855-380-2589 (TTY: 711).まで、お電話にてご連絡ください。

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگیرد تماس (1-855-380-2589 (TTY: 711) با باشد ف

[illegible]

[illegible]This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



1-855-467-9351 (TTD/聽力障礙電傳：711)
205 Lexington Avenue, 3rd Floor, New York, NY 10016