

# Medicaid Advantage Plus

## 2026 年會員手冊



# ElderServe MAP<sup>TM</sup>

(HMO D-SNP)

如需更多資訊，請致電與我們聯絡：  
**1-800-362-2266 (TTY 711)**

[www.ElderServeHealth.org](http://www.ElderServeHealth.org)

## 目錄

第 I 節 - 來自會員服務部的協助.....	2
第 II 節 - 參保 MAP 計劃的資格.....	2
第 III 節 - ElderServe MAP 計劃承保的服務.....	6
第 IV 節 - 我們的計劃不承保的 MEDICAID 服務.....	14
第 V 節 - 服務授權、上訴和投訴流程.....	16
第 VI 節 - 從 ElderServe MAP 計劃退保.....	26
第 VII 節 - 文化和語言能力.....	27
第 VIII 節 - 會員權利和責任.....	27

## 歡迎加入 ELDERSERVE HEALTH MEDICAID ADVANTAGE PLUS 計劃

歡迎加入 ElderServe Health Medicaid Advantage Plus (MAP) 計劃。MAP 計劃專為投保了 Medicare 和 Medicaid，並且需要居家護理和個人護理這類保健及基於社區的長期服務與支援 (CBLTSS)，以便盡可能長時間待在家中和社區內的人士設計。

本手冊向您介紹 ElderServe Health MAP 承保的附加福利，因為您已參保 ElderServe Health MAP 計劃。此外，還向您介紹如何申請服務、提交投訴或從 ElderServe Health MAP 計劃退保。本手冊介紹的福利可與的 Medicare 承保證書前幾頁介紹的 ElderServe Health Medicare 福利兼得。本手冊請與 ElderServe Health Medicare 「承保證書」一起妥善保管。您需要瞭解承保哪些服務，以及如何獲得服務。

### 第 I 節 - 來自會員服務部的協助

您可以每週七天、每天 24 小時隨時致電會員服務部，電話號碼如下。

會員服務部將有專人協助您：美國東部時間週一至週五

上午 8:00 至下午 8:00 致電 1-800-362-2266、TTY: 711

如果您在其他時間需要協助，請致電

1-800-362-2266；TTY 711。您的來電將由我們待命的值

班人員接聽，每週七天，每天 24 小時。

如果您有聽力或視力的特殊需求，我們很樂意協助您找到符合您需求的服務。如需協助，我們可以為您閱讀 ElderServe MAP 文件。為有效與我們溝通，我們還可提供其他語言版本的資訊，並為母語非英語的使用者提供免費口譯服務，包括為身心障礙者提供免費輔助工具和服務，例如：

- 合格口譯員
- 其他格式的書面資訊（大字體、語音版或其他電子格式）

如果您希望獲取其他語言版本的資訊，或需要翻譯或其他協助，請致電會員服務部 1-800-362-2266，TTY: 711，並要求與口譯員交談或請求翻譯或其他協助。

### 第 II 節 - 參保 MAP 計劃的資格

MAP 計劃適用於同時擁有 Medicare 和 Medicaid 的人士。如果您滿足以下**所有**要求，您將有資格加入 MAP 計劃：

- 1) 年滿 18 歲，
- 2) 居住在計劃的服務區域內，包括 Bronx、Kings、Nassau、New York、Queens、Richmond 和 Westchester，
- 3) 擁有 Medicaid，
- 4) 擁有 Medicare A 和 B 部分保險，
- 5) 必須投保 ElderServe MAP Medicare Advantage 雙重資格特殊需求計劃。
- 6) 在參保時有能力返回或留在家中和社區而不危及您的健康和 safety，或者您被永久安置在療養院，
- 7) 需要至少一項基於社區的長期服務與支援 (CBLTSS) 超過 120 天以及以下條件：
  - 被醫師診斷為失智症或阿茲海默症，且至少在多項日常生活活動 (ADL) 中需要監督或協助的人；或
  - 被評估為在超過兩項 ADL 中至少需要有限身體協助的人。

CBLTSS 包括在家庭或社區環境（任何住所，無論是永久或臨時，除醫院、專業護理院或健康相關設施外）提供的服務，這些服務包含在 MAP 計劃的福利方案中，並在醫療上必要時由 MAP 計劃提供。CBLTSS 服務包括私人護理、專業護理、居家健康服務、個人照護服務\*、消費者引導式個人協助服務以及成人日間健康護理。

\* 2 級在進行日常生活活動時需要身體協助。諸如家政、購物等服務不能滿足對 2 級服務的需求。[更多資訊請參見第 18 篇 – 505.14。](#)

**註：**自 2025 年 8 月起加入 管理式長期護理 (MLTC) 計劃的個人將被授予 MLTC 計劃舊版狀態，只要他們繼續加入，就會根據之前的標準進行評估。這些 MLTC Plan Legacy 個人在重新評估時無需滿足最低需求要求。

您必須從計劃中選擇一位醫生作為您的主治醫生 (PCP)。如果您日後決定變更您的 Medicare 計劃，您還必須退出 ElderServe MAP。

本手冊中說明的承保在您參保 ElderServe MAP 計劃的生效日期生效。是否參保 MAP 計劃完全由您自己決定。

### **New York 獨立評估員計劃 (NYIAP) - 初始評估流程**

NYIAP 將對有興趣加入管理式長期護理計劃的個人進行初始評估。初始評估流程包括完成：

- **社區健康評估 (CHA)：**CHA 用於檢查您是否需要個人照護和/或消費者引導式個人協助服務 (PCS/CDPAS)，以及是否符合投保 MLTC 計劃的資格。

- **診療預約和執業醫師指令 (PO)**：該 PO 文件將記錄您的醫療約診情況，並指出您：
  - 您在日常活動方面是否需要幫助，以及
  - 您的病情是否足夠穩定，可以讓您居家接受 PCS 和/或 CDPAS。

NYIAP 將同時安排 CHA 和醫療約診。CHA 將由訓練有素的註冊護士 (RN) 完成。完成 CHA 後，NYIAP 的一名臨床醫生將在幾天後完成醫療約診和 PO。

每年，ElderServe MAP 都會對作為 MLTC 參保者的您進行重新評估，以確保您的需求仍滿足 MLTC 計劃資格要求。

ElderServe MAP 將透過 CHA 和 PO 的結果瞭解您需要何種幫助，並制定屬於您的照護計劃。如果護理計劃建議您接受平均每天十二 (12) 個小時以上的 PCS 和/或 CDPAS，則將需要由 NYIAP 獨立審核小組 (IRP) 單獨審核。IRP 是由醫療專業人士組成的小組，將負責審查您的 CHA、PO、照護計劃及任何其他必要的醫療證明文件。如果需要更多資訊，小組中的某人可能會要求檢查您和/或與您討論您的需求。IRP 將針對照護計劃是否符合您的需求，向 ElderServe MAP 提出建議。

NYIAP 完成初始評估步驟並確定您符合 MLTC 的資格之後，您可以選擇要參保的 MLTC 護理計劃。因為您還為取得此計劃參保了 Medicare，所以您選擇了整合您的福利並參保 ElderServe MAP。

**ElderServe MAP：**

**參保程序，New York 獨立評估員計劃 (NYIAP)** 將通知您其評價和評估的結果。NYIAP 評估和初步評估必須在加入我們的計劃之前完成並記錄在案，從其他計劃轉入的會員除外。

當您選擇投保 ElderServe MAP 時，我們將開始進行投保流程。ElderServe MAP 將依申請書收件順序受理申請，不會因年齡、性別、種族、宗教信仰、身心障礙或發育遲緩、原國籍、性傾向、健康狀況或醫療服務的花費而予以限制和差別對待。

ElderServe MAP 將驗核您的資格情況 (Medicaid 和 Medicare) 和投保類型，並在您的居住地安排一次會面，讓我們的一位持照 Medicare 代理人為您介紹 ElderServe MAP 計劃。之後，我們的收案護理師將到訪您家中進行一次全面評估，以確定您的醫療保健需求並制定您的照護計劃。收案護理師將與您一起審查擬定的以人為中心的照護計劃，該照護計劃需要徵得您的同意才能繼續投保流程。收案護理師也會聯絡您的醫生，以瞭解您對投保、承保服務以及您的照護計劃的意向情況。

若要投保，您必須簽署文件，包括投保合約、醫療資訊授權書和隱私權聲明確認書。投保申請必須在當月 25 號之前提交給 Medicare 和 Medicaid 服務中心 (CMS)，然後提交給 New York Medicaid Choice (NYMC) (New York 州投保經紀人)，生效日期從下個月的 1 號開始。若您符合既定標準且 Medicaid 保險處於有效狀態，您的投保通常會在下個月的 1 號生效。您將收到一張 ElderServe MAP 的個人 ID 卡，用於獲取計劃承保的 Medicare 和 Medicaid 服務。請記住，您還需要保留您的常規 Medicaid 卡，才能獲取 ElderServe MAP 未承保的服務。

**撤回投保申請**，您可以在 NYMC 或 CMS 規定的截止日期之前，隨時透過書面或口頭聯絡 ElderServe MAP 撤回您的投保申請。

- CMS 的截止日期在投保生效日期之前。您亦可以致電 1-800-Medicare 退保。

### **投保遭拒的流程，**

如果您有以下情況，您將被拒絕投保 ElderServe MAP：

- 您不符合上述資格標準；或
- 已投保且不願意從以下計劃中退保：
  - 另一項 Medicaid 管理式照護計劃；或
  - 家庭和基於社區的服務豁免計劃，其中包括療養院過渡與轉院豁免計劃 (NHTD) 和發育障礙人群辦公室 (OPWDD)
  - 臨終關懷計劃；或
  - 州 OPWDD 設施或
- 以往曾非自願地被我們計劃退保；或
- 不同意且未簽署要求的文件。
- **請注意，拒絕參保是一項需要得到 NYMC 核准的請求。**

您可致電 1-888-401-6582 聯絡 NYMC，以針對拒保向 NYMC 提出上訴。

### **初始照護計劃 (POC) 的制定**

- ElderServe MAP 將審查 NYIAP CHA 和 PO，以便為制定您的個人化照護計劃 (POC) 獲取指導資訊。此外，我們的收案護理師將執行全面評估審查；該審查也會將您的居家環境和社區支援納入考量。收案護理師會向您出示擬定的 POC 供您簽收；這是提交投保申請書的必要動作。
- 除非因為您的健康狀況有大幅變化或您提出要求而需要其他 CHA，否則 NYIAP 的 CHA、PO 和您的初始 POC 有效期限均為 12 個月。ElderServe MAP 至少每 12 個月會更新一次您的 POC；如果您的健康狀況有所變化、您提出要求或有其他適當狀況，則會更頻繁更新。

### **計劃會員 (ID) 卡**

有效參保日期後的十四 (14) 天內，您將收到 ElderServe MAP 的身份識別 (ID) 卡。請確認卡片上所有資訊均正確無誤。務必始終隨身攜帶您的識別卡和 Medicaid 卡。如果您的卡遺失或被盜，請聯絡 ElderServe MAP 會員服務部，電話：1-800-326-2266 TTY/TDD 711。

### **行為健康約診標準**

使用以下清單作為約診標準，以瞭解我們對您提出行為健康約診請求後可能需要等待的時間的限制：

- 與門診機構或診所的初次預約：10 個工作日

- 與未受僱於或未與門診機構或診所簽約的行為健康照護專業人員的初次預約：10 個工作日
- 精神健康/藥物濫用的急診室 (ER) 就診或住院就診之後的跟進就診：5 個工作日
- 非緊急精神健康或藥物濫用就診：5 個工作日

如果您無法在上述預約等待時間內安排行為健康預約，您或您的指定人員可以透過電話 1-800-326-2266 向 ElderServe MAP 提交服務投訴，並以書面形式寄至 ElderServe MAP 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463，以解決此問題。

如果我們無法找到可以治療您的行為健康狀況的計劃參與服務提供者，您可以收到轉診，轉介到可以治療您的行為健康狀況的合格網絡外服務提供者。

### 行為健康服務投訴

如果您無法安排行為健康約診，並且您提交了行為健康服務投訴，ElderServe MAP 必須向您提供可以治療您的行為健康狀況的服務提供者的姓名和聯絡資訊。ElderServe MAP 必須在收到您的投訴後的三 (3) 個工作日內提供此資訊。

## **第 III 節 - ELDERSERVE MAP 計劃承保的服務**

### **Medicare 承保服務的自付額和共付額**

您接受的許多服務（包括醫院住院和門診服務、醫生看診、急診服務和實驗室檢測）均由 Medicare 承保，在 ElderServe MAP Medicare 「承保證書」中有相關說明。

ElderServe MAP Medicare 承保證書第 3 章闡明了使用計劃內的醫療服務提供者，以及在需要緊急醫療或急症照護的情況下獲得護理的規則。某些服務設有自付額和共付額。這些金額顯示在 ElderServe MAP Medicare 「承保證書」第 4 章福利表中的「獲得這些承保服務時您必須支付多少費用」一欄之下。由於您已加入 ElderServe MAP 並且擁有 Medicaid，所以 ElderServe MAP 將代表您支付這些費用。除了適用於某些藥房物品的費用之外，您不必支付這些自付額和共付額。

如果某些福利有月繳保費（請參閱 ElderServe MAP Medicare 「承保證書」第 1 章），您將無需支付該保費，因為您擁有 Medicaid。我們也會承保 Medicare 不予承保但 Medicaid 予以承保的許多服務。以下部分將說明哪些項目獲得承保。

### **照護管理服務**

身為我們的計劃會員，您將獲得照護管理服務。我們的計劃將為您提供一名護理經理，其身份是醫療保健專業人士—通常是護士或社工。照護管理師將與您本人和您的醫生合作，以決定您需要的服務並制定照護計劃。您的護理經理還會為您所需要的任何服務安排預約並為這些服務安排交通。

透過以人為本的服務規劃流程，專責護理師將與您本人、您的醫生和家人合作，為您制定符合您特定需求的照護計劃 (POC)。我們會確保您獲得所需的健康照護服務。我們經驗豐富的健康照護專業人員全年 365 天無休，每週 7 天、每天 24 小時全天候為您提供服務。您的照護團隊會持續追蹤您的健康狀況、注意您健康狀況有何改變、提供照護、教育您的照護者如何確實根據您的需求提供優質服務、教您幫助自己的最佳方式、解答您的疑問，以及協助您取得可能會需要的其他服務。

您的書面 POC 包含由 ElderServe MAP 所承保和支付之醫療上必要的服務，以及對非計劃承保服務所作的協調，以滿足您的需求。您的 POC 將說明您所需的服務、所需服務的頻率，以及這些服務應持續多久時間。這份計劃可識別、評估並協助您管理影響您健康的生理、心理與社會因素。我們至少每 12 個月就會審查一次您的 POC，或者依情況需要或根據您的要求而更頻繁地審查。您的需求有所變更時，POC 就會進行變更以符合這些需求。您的照護管理師將與您一起審查 POC，並討論任何變更的內容。如有任何問題或疑慮，歡迎致電 1-800-362-2266 聯絡您的護理經理或照護管理團隊的任一成員。

您每月至少會接到一次照護管理團隊的電話聯絡。該評估護理師（照護管理團隊成員）一年至少會進行一次住家訪視，以完成全面健康評估，並識別您可能發生的任何變化或可能有的需求。我們將根據您的 POC 與您的醫生和其他健康照護專業人員合作，確保您獲得所需的服務。

您可能會請求獲取不在核准之 POC 內的服務，但您的請求必須取得計劃核准並獲得事先授權。您的照護管理師將與您的照護管理團隊合作，以處理您的申請。除了我們預先核准的特定服務外，所有的承保服務均需經過 ElderServe MAP 事先核准。對於某些服務，可能會啟動新的臨床評估，且可能需要針對該申請的特定醫療文件。

如需非營業時間的照護，請致電 1-800-362-2266，TTY 711 聯絡 ElderServe MAP 值班服務和護士熱線，服務時間每週 7 天，每天 24 小時。

### **其他承保服務**

由於您投保了 Medicaid 並符合 MAP 計劃的參保條件，因此我們的計劃將安排並支付下列附加保健和社會服務。只要這些服務具有醫療必要性，您就可以獲得。您的照護管理師將協助您識別您所需的服務和醫療服務提供者。在某些情況下，您可能需要轉診或醫囑才能取得這些服務。您必須從 ElderServe MAP 網絡中的醫療服務提供者取得這些服務。如果您無法在我們的計劃中找到醫療服務提供者，必須申請 ElderServe MAP 的核准和事先授權，才能從網絡外醫療服務提供者取得這些服務，但需要緊急醫療或急症照護的情況除外。事先授權是您希望獲得的服務的核准。

網絡內醫療服務提供者無法提供該服務，且 ElderServe MAP 同意這些服務為醫療上必要時，ElderServe MAP 將考慮網絡外醫療服務提供者的承保服務要求。我們核准您的申請後，便會向您核發核准信函，並辦理單一個案合約，以便授權和說明由網絡外醫療服務提供者提供的核准服務的數量與持續時間。如果有任何服務未經核准或僅獲得部分核准，我們將向您核發初始不利裁定 (IAD)，說明拒絕的原因並概述上訴流程。

您無需為 POC 上所述的服務申請授權。此外，例行的年度牙科、眼科和聽力檢查不需要事先授權。此外，以下服務需要取得事先授權，並由您的護理經理與 ElderServe 部門協同處理特定項目，例如耐用醫療設備和用品、復健治療等。若要申請事先授權，您或您的醫生應致電 1-800-362-2266 聯絡 ElderServe MAP；TTY 使用者可致電 711。

### 需要事先授權的服務

- 成人日間健康護理
- 聽力科\*
- 消費者引導式個人協助服務
- 牙科
- 耐用醫療設備
- 急診交通運送
- 送餐到家和/或集體用餐，如日間護理
- Medicare 不承保的家庭健康護理服務包括護理、居家健康助理服務、職業、物理和言語治療
- 超過 190 天 Medicare 終身限制的住院精神健康護理
- 醫療社會服務
- 醫療用品
- 不受 Medicare 承保的療養院護理（前提是您符合機構 Medicaid 資格）
  - 被視為永久入住療養院的個人可獲得療養院服務承保，前提是該個人符合 Medicaid 機構性福利資格。
- 營養
  - 在某些情況下，患有 HIV、AIDS 或 HIV 病毒相關疾病或其他疾病的成年人可能有資格獲得額外的口服營養。
  - 某些遺傳性氨基酸與有機酸代謝疾病的承保將包括經過改造的低蛋白質或含有改造蛋白質的固態食物產品。
- 驗光
- 門診康復
- 個人護理（例如協助洗澡、進食、穿衣、如廁和走路）
  - 消費者指導的個人援助計劃
- 全州財務中介機構

自 2025 年 4 月 1 日起，會員必須聯繫 Public Partnerships Ltd. (PPL) 註冊。

Public Partnerships Ltd. (PPL)

支持中心：1-833-247-5346 或 TTY：1-833-204-9042。

網站：[pplfirst.com/cdpap](http://pplfirst.com/cdpap)

ElderServe MAP 提供會員透過公共夥伴 (PPL) 管理的消費者引導式個人協助計劃 (CDPAP) 獲取個人照護服務的選項。符合資格的會員若希望自行雇用、培訓及管理其個人助理 (PA)，可以參加 CDPAP。

ElderServe MAP 將協助會員進行以下事項：

- 解釋計劃並確認資格
- 直接將會員與 PPL 連接以完成參保
- 在需要時，透過與 PPL 升級團隊協調來協助解決問題。

會員如有關於註冊、時間表或薪資協助的問題，可以致電 1-833-247-5346 或造訪 [pplfirst.com](http://pplfirst.com) 聯絡 PPL。

- 個人緊急應答系統
- 私人看護
- 義肢和矯形器
- 社交型日間護理
- 社會/環境支援 (例如家務服務、房屋改造或短期護理)

### 健康相關社會需求 (HRSN) 篩檢和服務

自 2025 年 1 月 1 日起，您可以透過區域社會關懷網絡 (SCN) 接受篩檢並轉介到現有的地方、州和聯邦服務。如果您符合資格，這些當地團體可以為您提供社區服務，幫助您免費獲得住房、交通、教育、就業和護理管理服務。

- 透過此 SCN 篩選後，您和您家庭中任何有興趣的成員都可以與社會關懷輔導員會面，其可以確認是否有資格獲得有助於個人健康和福祉的服務。他們可能會要求您或您的家庭成員提供支援文件，以確定哪些方面可能需要額外支援。
- 如果您或您家庭中的任何成員有資格獲得服務，社會關懷輔導員可以與您合作以獲得所需的支援。根據個人資格，您可能有資格獲得不止一項服務。這些服務包括：
  - 住房和公用事業支援：
    - 安裝坡道、欄杆、扶手、通道、電動開門器、加寬門口、門和櫥櫃把手、浴室設施、廚櫃或水槽以及防滑表面等家居改造，讓您的家無障礙且安全。

- 黴菌、害蟲防治及氣喘防治服務。
- 提供空調、暖氣、加濕器或除濕器，以幫助改善家中的通風。
- 提供醫學治療所需的小型冷凍裝置。
- 幫助您在社區中尋找並申請安全穩定的住房，其中可能包括租金和水電費方面的援助。

註：您的計劃可能承保某些住房服務。因此，某些住房服務需要社會關懷輔導員與您的健保計劃的護理經理之間進行協調。

- 載送服務：
  - 協助您使用公共或私人交通前往 SCN 批准的地點，例如：參加工作面試、育兒課程、防止驅逐的住房法庭、當地農夫市集以及獲取重要文件的市或州部門辦公室。
- 護理管理服務：
  - 獲得幫助尋找工作或職業訓練計劃、申請公共福利、管理財務等。
  - 聯絡兒童照顧、諮詢、危機介入、健康之家計劃等服務。

### 聯絡您所在地區的 SCN：

1. 您可以致電健康計劃的會員服務部 1-800-362-2266 TTY 711，我們將為您轉接您所在地區的 SCN。
2. 您可以致電您所在縣的 SCN，申請篩選或瞭解更多資訊。請參閱下表中的 SCN 聯絡資訊。
3. 您也可以造訪他們的網站進行自我篩選。

聯絡 SCN 後，社會關懷輔導員將透過提問、索取證明文件（如有必要）來確認您的資格，向您介紹更多符合資格的服務，並協助您與他們取得聯絡。

SCN	縣	電話號碼
Health Equity Alliance of Long Island	Nassau, Suffolk	516-505-4434
	<a href="https://healiny.org/">https://healiny.org/</a>	
Hudson Valley Care Coalition, Inc.	Dutchess, Orange, Putnam, Rockland, Sullivan, Ulster, Westchester	800-768-5080
	<a href="https://hudsonvalleycare.org/services/hudson-valleys-social-care-network/">https://hudsonvalleycare.org/services/hudson-valleys-social-care-network/</a>	
Public Health Solutions	Manhattan, Queens, Brooklyn	888-755-5045
	<a href="https://www.wholeyou.nyc/">https://www.wholeyou.nyc/</a>	
Staten Island Performing Provider System	Richmond	917-830-1140
	<a href="https://statenislandpps.org/social-care-network/">https://statenislandpps.org/social-care-network/</a>	
Somos Healthcare Providers, Inc.	Bronx	833-SOMOSNY (833-766-6769)
	<a href="https://www.somoscommunitycare.org/social-care-network/">https://www.somoscommunitycare.org/social-care-network/</a>	

## 承保心理健康（精神健康和戒癮）服務

### 成人門診精神健康護理

- **持續性日間護理 (CDT)**：為患有嚴重精神疾病的成年人提供必要的技能和支援，使他們能夠留在社區中並變得更加獨立。您每週可獲得多天服務，就診持續時間超過一小時。
- **部分住院服務 (PH)**：一項提供精神健康治療的計劃，旨在穩定或幫助緩解可能需要住院的人員的急性症狀。

### 成人門診康復型精神健康護理

- **積極社區治療 (ACT)**：ACT 是用於提供治療、支援和復健服務的團隊合作方法。許多服務由 ACT 工作人員直接在社區或您的居住地提供。ACT 適用於確診嚴重精神疾病或情緒問題的個人。
- **精神健康門診治療和復健服務 (MHOTRS)**：一項提供治療、評估和症狀管理的計劃。服務可能包括在社區診所進行的個人治療和團體治療。
- **以康復為主導的個人化服務 (PROS)**：一項針對患有嚴重和持續性精神疾病的會員提供的以康復為主導的完整計劃。該計劃的目標是結合治療、支援和療養，以幫助康復。

適用於符合臨床要求的會員的成人門診康復型精神健康和戒癮服務。這些服務也稱為社區為主導的康復和激勵 (CORE) 服務。

**以社區為主導的康復和激勵 (CORE) 服務：**以人為本的康復計劃，包括移動式行為健康支援，以幫助培養技能並促進社區參與和獨立性。CORE 服務面向經州政府確定為符合高需求行為健康風險標準的會員提供。任何人都能他人轉診或自我轉診至 CORE 服務。

- **社會心理康復 (PSR)：**此項服務幫助培養生活技能，例如建立社交關係；尋找或保住工作；入學或返校；以及使用社區資源。
- **社區精神科支援和治療 (CPST)：**此項服務幫助您透過諮詢和臨床治療來管理症狀。
- **家庭支援和培訓 (FST)：**此項服務為您的家人和朋友提供幫助或支援您所需的資訊和技能。
- **激勵服務 – 同伴支援：**此項服務將您與已康復的同伴專家聯繫起來。您將獲得支援和協助，以學習如何：
  - 面對健康挑戰並獨立生活
  - 幫助您作出有關自己康復的決定，以及
  - 尋找自然支援和資源。

### 成人精神健康危機服務

- **綜合精神科急診計劃 (CPEP)：**一項以醫院為基礎的計劃，為需要緊急精神健康服務的個人提供危機支援和長期觀察病床（最長 72 小時）。
- **移動式危機服務和電話危機服務：**一項面向經歷精神健康和/或戒癮危機的個人提供的社區內服務。
- **危機住宿計劃：**一項短期住宿計劃，為出現精神健康症狀或在日常生活中遇到使症狀惡化之挑戰的人士提供每天 24 小時的服務，最長可持續 28 天。服務可協助您避免住院並支援您返回社區。

### 成人門診戒癮服務

**鴉片類藥物治療中心 (OTP)** 是經成癮服務與支援辦公室認證的中心，可提供治療鴉片類藥物依賴的藥物。這些藥物包括美沙酮、丁丙諾啡和納洛酮。這些機構還提供諮詢和教育服務。在許多情況下，您可以終生在 OTP 診所獲得持續性服務。

### 成人住宿型戒癮服務

住宿服務面向在住宅環境中進行康復時需要 24 小時支援的人士提供。住宿服務有助於透過結構化的無成癮物質環境維持康復狀態。您可獲得團體支援並學習相關技能，以幫助康復。

## 成人住院戒癮康復服務

州設戒癮治療中心 (ATC) 提供滿足您的需求並支援長期康復的護理服務。每個機構的工作人員都經過培訓，可幫助應對多種狀況，例如精神疾病。他們還支援恢復期養護計劃。每個機構提供的戒癮治療服務類型都有所不同，但可能包括藥物輔助治療；戒賭；針對男性或女性的性別特定治療等。

**住院戒癮康復計劃**可為您提供用於評估、治療物質濫用障礙並進行康復的安全環境。這些機構提供每週 7 天，每天 24 小時的護理，並始終由醫務人員監督。住院服務包括管理與戒癮相關的症狀以及監測因物質濫用而引起的身心併發症。

**住院醫療監督戒癮計劃**為中度戒斷提供住院治療，包括在醫生的護理下進行監督。您可獲得的其中一些服務包括入院後二十四 (24) 小時內的醫學評估，以及中毒和戒斷狀況醫療監督。

### 遠程醫療

在適當的情況下，您可以透過遠程醫療獲得某些服務。您可以通過電子諮詢或電子諮詢（您的醫生和專家之間的溝通）獲得遠程醫療服務。您可以選擇當面還是透過遠程醫療接受服務。如果您對遠程醫療有其他疑問，請聯絡您的照護管理師。

### 在服務地區外獲得照護

當您在承保區域外旅行時，您必須通知您的護理經理。如果您發現自己需要承保區域外的服務，應聯絡您的護理經理以協助您安排服務。

### 緊急服務

緊急服務是指對您的健康造成嚴重威脅的突發狀況。對於醫療緊急情況，請撥打 911。緊急服務不需要事先授權。但是，您應在緊急情況發生後 24 小時內通知 ElderServe MAP。緊急事件發生後，您可能需要只有透過 ElderServe MAP 才能提供的長期護理服務。

如果您住院，您的家人或其他照護者應在您入院後 24 小時內聯絡 ElderServe MAP。照護管理師將視需要暫停您的居家照護服務，並取消其他約診。請務必通知您的主治醫師或醫院出院規劃師聯絡 ElderServe MAP，以便我們與他們合作以規劃您出院後的照護。

### 過渡照護程序

ElderServe MAP 的新參保者可以在註冊後最多九十 (90) 天的過渡期內繼續使用現有的以人為本的服務計劃，或者直到新參保者與 ElderServe MAP 之間就新的以人為中心的服務計劃達成一致（以先到者為準）。

此外，若網絡外健康照護提供者接受計劃的付款費率，遵守 ElderServe MAP 的品質保證和其他政策，並向計劃提供關於照護的醫療資訊，那麼 ElderServe MAP 的新投保者可以在自投保之日起最長九十 (90) 天的過渡期內，從該提供者處繼續接受進行中的療程。

如果您的醫療服務提供者退出網絡，若該提供者接受計劃的付款費率，遵守計劃品質保證和其他政策，並向計劃提供關於照護的醫療資訊，則您可以在最長 90 天的過渡期內繼續接受進行中的治療。

### **資金隨人 (MFP)/ 敞開大門**

資金隨人 (MFP)/敞開大門 (Money Follows the Person (MFP)/ 敞開大門 (Open Doors) 是一項提供的服務和支援的計劃，該計劃可以協助您從養老院轉回自己家中或社區內的居住地。若您具備下列條件，即符合 MFP/敞開大門資格：

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

MFP/敞開大門特有的「過渡專家和專科醫生」會在療養院與您會面，並討論一些關於搬回社區的事宜。過渡期專家和同伴與照護管理師、出院規劃師不同。他們可以協助您下列事項：

- 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，及/或
- 在您搬家後拜訪或致電聯絡您，確保您居家所需物品都已齊全。

想瞭解更多關於 MFP/敞開大門的資訊，或者預約過渡專科醫生或同儕造訪，請致電 1-844-545-7108 聯絡 New York 獨立生活協會，或傳送電子郵件至 [mfp@health.ny.gov](mailto:mfp@health.ny.gov)。您也可以在下述網站瀏覽 MFP/「敞開大門」，網址是 [www.health.ny.gov/mfp](http://www.health.ny.gov/mfp) 或 [www.ilny.org](http://www.ilny.org)。

## **第 IV 節 - 我們的計劃不承保的 MEDICAID 服務**

有些 Medicaid 服務不屬於 ElderServe MAP 承保範圍，但常規 Medicaid 可能有承保。您可以使用 Medicaid 福利卡，從任何 Medicaid 的醫療服務提供者獲得這些服務。如果您對福利是否由 ElderServe MAP 或 Medicaid 承保有疑問，請致電 1-800-362-2266 TTY 711 與會員服務部聯絡。可使用 Medicaid 福利卡由 Medicaid 承保的部分服務包括：

### **藥房：**

大多數處方藥均由 ElderServe MAP Medicare D 部分承保，如 ElderServe MAP Medicare 承保證書 (EOC) 第 6 章所述。常規 Medicaid 將承保 ElderServe MAP Medicare D 部分未承保的一些藥物。Medicaid 可能也會承保我們拒絕承保的藥物。

以下列出的服務是可透過常規 Medicaid 獲得的服務：某些精神健康服務，包括：

- 健康之家 (HH) 和健康之家加強版 (HH+) 照護管理服務
- 為持有精神健康辦公室 (OMH) 許可的社區居住 (CR) 和家庭治療計劃的居民提供的康復服務
- OMH 日間護理

- 成癮服務與支援辦公室 (OASAS) 青少年住院康復
- 經認證的社區行為健康診所 (CCBHC)
- OMH 住宿型治療機構 (RTF)

**對於 21 歲以下的 MAP 投保者：**

- 兒童與家庭治療與支持服務 (CFTSS)
- 兒童居家與社區服務 (HCBS)

**特定智力和發育障礙服務，包括：**

- 長期治療
- 日間治療
- Medicaid 服務協調
- 在居家和社區服務豁免計劃下所接受的服務

**其他 Medicaid 服務**

- TB（肺結核）直接觀察治療
- 為符合標準的會員提供醫學上必要的促排卵藥物，以及與開處和監測此類藥物的使用相關的醫療服務

**計劃生育：**

- 會員可前往任何提供計劃生育服務的 Medicaid 醫生或診所處求診，而無需獲得主治醫生 (PCP) 的轉診。

**非急診交通運送**

- 由常規 Medicaid 承保，並由州級載送服務經紀公司安排，社會成人日托 (SADC) 計劃除外。SADC 提供者負責為會員提供往返他們計劃的交通服務。

**ELDERSERVE MAP 未 MEDICAID 未承保的服務**

- 如果您的醫療服務提供者事先告知這些服務不在 ElderServe MAP 或 Medicaid 承保範圍內，而且您同意支付其費用，您就必須支付未承保的服務費用。  
ElderServe MAP 或 Medicaid 未承保的服務範例如下：無醫療必要性的整容外科
- 個人及舒適用品
- 除醫療緊急情況外，由非計劃內提供者提供的服務（除非 ElderServe MAP 授權您可以去看該提供者）

如有任何疑問，請撥打 1-800-362-2266 和 TTY 711 致電會員服務部。

## **第 V 節 - 服務授權、上訴和投訴流程**

您擁有 Medicare 並從 Medicaid 獲取補助。本章將介紹您獲得全部 Medicare 福利和大部分 Medicaid 福利的權利。在大多數情況下，您針對 Medicare 和/或 Medicaid 福利採取一個程序即可。有時，這稱為「綜合程序」，因其整合了 Medicare 和 Medicaid 各自的程序。

不過，對於某些 Medicaid 福利而言，您還可能有權提出其他外部上訴程序。有關外部上訴程序的更多資訊請參閱第 21 頁。

**第 1 節：服務授權請求（也稱作承保決定請求）** 本節介紹的資訊適用於您的所有 Medicare 福利和大部分 Medicaid 福利。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

當您請求核准一項治療或服務時，這稱為**服務授權請求（也稱為承保決定請求）**。如需提出服務授權請求，您須：聯絡您的照護管理師並提出您的要求。您或您的提供者可以免費撥打您的會員服務部電話 1-800-362-2266，TTY: 711，或將您的書面申請寄至 ElderServe MAP, 80 West 225<sup>th</sup> St., Bronx, NY 10463。

我們會授權特定金額和特定期間的服務。這稱為**授權期限**。

### **事先授權**

一些承保服務需要取得 ElderServe MAP 的**事先授權**（事先核准），然後您才能獲得這些服務。您或您信任的人均可為您申請事先授權。對於以下的治療和服務，您需要在接受治療和服務**之前**獲得批准：

- 成人日間健康護理
- 行為健康（心理健康和戒癮）服務
- 消費者引導式個人協助服務
- 牙科服務\*
- 耐用醫療設備
- 聽力服務\*
- 家庭分派及聚集餐
- 居家保健服務
- 醫療和手術用品、腸外/腸內配方、營養補充劑、助聽器電池
- 醫療社會服務
- 超過 190 天終身天數上限的住院精神健康照護
- 住宿型醫療護理機構服務
- 營養服務
- 門診復健服務，包括物理、職業、言語和呼吸治療
- 個人照護服務

- 個人緊急應答系統
- 私人看護服務
- 義肢和矯形器
- 社會及環境支援
- 社交型日間護理
- 視力服務\*

\* 年度牙科、眼科和聽力檢查不需要事先授權。

事先授權請求由您的護理經理與各個計劃部門協調處理特定項目，例如耐用醫療設備和用品、復健治療等。若要申請事先授權，您或您的醫生應致電 1-800-362-2266 聯絡 ElderServe MAP；TTY 使用者可致電 711。

### 同步審查

您也可以向 ElderServe MAP 照護管理部門的護理經理要求獲得比現在更多的服務。這稱為**同步審查**。

### 回溯性審查

有時我們會審查您正在接受的照護，以確認您是否仍需要該照護。我們也可能對您已經獲得的其他治療和服務進行審查。這稱為**回溯性審核**。我們執行這些審查時，會向您告知。

### 我們收到您的服務授權申請後，會發生什麼事？

本健康計劃設有一支審查團隊，致力確保您獲得您有資格獲取的服務。醫生和護理師皆為審查團隊的成員。他們的職責是確保您請求的治療或服務具有醫療必需性，並適合您的情況。為此，他們會對照可接受的醫療標準來**核查您的治療計劃**。

我們可能會決定拒絕服務授權申請，或僅批准少於您所請求額度的金額。該等決定將由合資格的健康照護專業人員作出。如果我們判定您申請的服務不具備醫療必需性，將由臨床同行審查員來作出決定。臨床同行審查員可能為經常提供您所申請之照護的醫生、護士或健康照護專業人員。您可請求使用特定醫療標準（稱為**臨床審查標準**），該標準用來就醫療必需性作出決定。

我們收到您的請求之後，將採用**標準**或**快速**流程對其進行審查。如果您或您的提供者認為延遲會對您的健康造成嚴重損害，您或您的提供者可請求快速審查。如果我們拒絕您的快速審查，我們將會告訴您，並按照標準審查流程處理您的請求。在所有情況下，我們均將按照您的病情所需，盡快審查您的請求，但不得遲於下述時間。下文詳細介紹了快速審核流程的相關資訊。

我們將透過電話及書面形式告知您和您的提供者，我們是否核准了您所請求的金額。我們還將告訴您作此裁決的原因。我們將說明，若您不同意我們的決定，您可採取什麼措施。

### **標準流程**

通常情況下，若您就醫療用品、治療或服務提出申請，我們將按照**標準時限**作出決定，除非我們已同意採取快速截止期限。

- 對事先授權請求的標準審查意味著，我們將在收到全部所需資訊後的三 (3) 個工作日內，但不遲於收到您的請求後的**七個 (7) 日曆日**內，給您答覆。如果您的個案屬於**同步審核**（即您請求更改您已在接受的服務），我們將在收到所有必要資訊後的 1 個工作日內作出裁決，但答覆時間不晚於我們收到您的請求後**七 (7) 個曆日**。
- 如果您要求延長時間，或者我們需獲取可能有利於您的資訊(如來自網絡外服務提供者的醫療記錄)，則**我們最多可能需要十四 (14) 個日曆日**。如果我們決定延長作出裁決的時間，我們將書面通知您需要哪些資訊，以及為什麼延長時間對您更加有利。我們獲得必要資訊後，將盡快作出裁決，但不會遲於我們請求提供更多資訊之日起**十四 (14) 天**。
- 如果您認為我們不應延長時間，可提出**快速投訴**。您提出**快速投訴**後，我們會在 24 小時內給您答覆。（投訴流程與服務授權程序和上訴程序有所不同。有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見第 4 節：如果您想針對本計劃提出投訴該如何處理。）

如果我們沒有在七 (7) 個曆日內（或延長期結束前）給您答覆，您可以提出上訴。

- 如果我們同意您要求的全部或部分內容，我們就會授權服務、治療或為您提供要求的項目。
- 如果我們拒絕您部分或全部的請求，我們將會向您傳送上訴決定通知說明我們拒絕給付的理由。關於如何上訴本決定的更多資訊可檢視第 2 節：第 1 級上訴。

### **快速流程**

如果您的健康狀況需要，可要求我們作出**快速服務授權**。

- 事先授權請求**快速審核**意味著我們將在掌握所有必要資訊後的 1 個工作日內給您答覆，但答覆時間不晚於您提出請求後 72 小時。
- 如果我們發現缺少可能有利於您的某些資訊 (如來自網絡外服務提供者的醫療記錄)，或您需要時間獲取資訊以供我們進行審查，則我們可能需要**多達十四 (14) 個日曆日**。如果我們決定延期，我們將書面通知您需要哪些資訊，以及為什麼延長時間對您更加有利。
- 我們獲得必要資訊後，將盡快作出裁決，但不會遲於我們請求提供更多資訊之日起**十四 (14) 天**。
- 如果您認為我們不應延長時間，可提出**快速投訴**。有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見第 4 節：「如果要對我們的計劃提出投訴該如何處理」，瞭解更多資訊。我們在作出決定後會儘快通知您。

- 如果我們未在 72 小時內（或延長期結束前）給您答覆，您可以提出上訴。請查看後面的第 2 節：「第 1 級上訴」，瞭解如何提出上訴。要獲得**快速服務授權**，您必須滿足兩項要求：
  1. 您要求承保您尚未獲取的醫療護理。（如果您的請求與已獲取醫療護理的付款有關，則無法獲得**快速服務授權**。）
  2. 使用標準截止日期可能會嚴重危害您的生命或健康，或損害您的身體功能。

如果您的服務提供者告訴我們，您的健康狀況需要「**加急服務授權**」，我們會自動同意為您做出**加急服務授權**。

如果您自行要求**快速服務授權**（未獲得提供者支援），我們將判斷您的健康狀況是否需要我們對您作出**快速服務授權**。

如果我們認為您的醫療病症不符合**快速服務授權**的要求，我們將發函拒絕（並採用標準截止日期）。

- 此信函將告知您，如果您的提供者申請**快速服務授權**，我們將自動提供**快速服務授權**。
- 信函中還會說明如何就我們未按您的請求作出**快速服務授權**，而作出標準服務授權一事提出**快速投訴**。  
（有關提出投訴流程（包括**快速投訴**）的詳細資訊，請參見本章後文第 4 節：如果您想針對本計劃提出投訴該如何處理。）

如果我們核准您的部分或全部請求，我們必須在收到您請求後 72 小時內給您答覆。如果我們延長對您的醫療物品或服務請求做出服務授權所需的時間，我們將會在延長期結束之前回覆您。

如果我們拒絕您的部分或全部請求，我們將向您發去詳細的書面解釋說明拒絕的原因。如果您對我們的答覆不滿意，您有權向我們提出上訴。請查看後面的第 2 節：第 1 級上訴，瞭解詳細資訊。

如果您在這些時間範圍內沒有收到我們的回覆，則相當於我們拒絕了您的服務授權請求。屆時，您有權向我們提出上訴。請查看後面的第 2 節：第 1 級上訴，瞭解詳細資訊。

### **如果我們要變更您正在接受的服務**

- 在大多數情況下，如果我們決定減少、暫停或停止我們已批准且您正在接受的服務，我們必須在變更服務之前至少提前 15 天告知您。

- 如果我們正在審查您之前接受過的護理，我們將在收到回溯性審查的必要資訊後 30 天內就該護理的支付作出決定。若我們拒絕為服務付款，我們將在拒絕付款當日向您和您的醫療服務提供者寄送通知。即使我們日後拒絕向醫療服務提供者付款，您也無需就您已接受並且由本計劃或 Medicaid 承保的任何照護付款。

如果您的醫院護理、居家護理、專業護理機構護理或綜合門診康復機構 (CORF) 服務承保即將結束，您可能還擁有特殊的 Medicare 權益。有關這些權利的更多資訊，請查看 ElderServe MAP 承保證書第 9 章。

### 如果您想對護理決定提出上訴該如何處理

如果我們拒絕承保您請求的醫療用品或服務，由您決定是否提出上訴。

- 如果我們拒絕，您有權提出上訴並要求我們重新考慮這項決定。提出上訴意味著再次嘗試獲得所需醫療照護保險。
- 如果您決定上訴，即表明您進入第 1 級上訴流程（請參見下文）。
- ElderServe MAP 也將視乎您的投訴，對您可用的投訴和上訴流程予以說明。您可以撥打 1-800-362-2266 聯絡品質部門，以獲取有關您的權利和可用選項的更多資訊。

在該等流程中，您或您信任之人可隨時致電 1-866-712-7197，就審核時間向 New York 州衛生部提交投訴。

### 第 2 節：第 1 級上訴（也稱為計劃級上訴）

本節中的資訊適用於您的所有 Medicare 及大多數 Medicaid 福利。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

對於某些治療和服務，您需要獲得批准方可取得或繼續接受服務。這稱為事先授權。請求批准治療或服務稱為服務授權申請。本章上文的第 1 節中說明了該流程。如果我們決定拒絕服務授權請求或以少於要求的金額核准該請求，您將收到一份通知，稱為「綜合承保決定通知」。

**您可以提出第 1 級上訴：**

如果您對 ElderServe MAP 所做的決定不滿意，您可以提出上訴。這稱為 1 級上訴。您的 Medicare Advantage D-SNP EOC 第 9 章將告訴您如何對 ElderServe MAP 做出的任何決定提出 1 級上訴。

### 對有關您的護理的決定提出上訴時需要繼續接受的援助

如果 ElderServe MAP 減少、暫停或停止您目前正在接受的服務，您可以在等待第 1 級上訴裁決期間繼續接受該服務。

您必須在以下時間申請 1 級上訴：

- 在得知您的護理發生變化起十 (10) 天內，或
- 在計劃的服務變化發生日期之前，以較晚者為準。

如果您的 1 級上訴導致再次遭拒，您將無需為延續您所獲得的福利支付費用。

如果您對 1 級上訴決定不滿意，可以再次上訴。這稱為 2 級上訴。您的 Medicare Advantage D-SNP EOC 第 9 章將告訴您如何對 ElderServe MAP 做出的任何決定提出 2 級上訴。

### 等待公平聽證會裁決期間的繼續接受援助

在等待公平聽證會裁決期間，您或許可以繼續享受服務。僅在 ElderServe MAP 減少、暫停或停止某項服務，且該服務由 **Medicaid** 承保的情況下才可繼續享有福利。

您必須在以下時間請求舉行公平聽證會：

- 自上訴決定信之日起十 (10) 天內，或
- 在計劃的服務變化發生日期之前，以較晚者為準。

如果您的公平聽證造成再次遭拒，您可能需要為延續您所獲得的福利支付費用。

如果您對 **Medicare** 承保服務的 2 級上訴決定不滿意，您可能還有其他上訴權利選擇。有關其他上訴權利選項的更多資訊，請參閱您的 Medicare Advantage D-SNP EOC 第 9 章，或致電會員服務部。

### **第 3 節：僅針對 Medicaid 的外部上訴**

您或您的醫生只能針對 **Medicaid** 承保的福利提出外部上訴。

如果由於計劃認為該服務在醫學上不必要而決定拒絕承保您和您的醫生請求的醫療服務，您可以要求 New York 州（該州政府）給予獨立的外部上訴，或者

- 屬於試驗或研究性質，或
- 與您從計劃網絡內獲得的照護並無不同，或
- 可由網絡內的提供者（接受過適當的訓練且具備相關經驗，能滿足您的需求）提供。

該上訴是由保健計劃或州政府之外的審查員進行裁決，因此稱之為外部上訴。這些審查員皆為經該州核准的合格人員。服務必須在計劃的福利組合內或屬於試驗性治療。您無需支付任何外部上訴費用。

在您向州上訴前：

- 您必須向計劃提出第 1 級上訴且得到計劃的上訴決定通知；**或**
- 如果您尚未獲得所需服務，且希望申請快速上訴，您可以同時提出加急外部上訴。（您的醫生必須認為有必要進行加速上訴）；**或**
- 您和計劃可以同意跳過計劃的上訴流程，直接進入外部上訴階段；**或**
- 您可以證明計劃在處理您的第 1 級上訴時並未正確遵循相關規則。

在收到計劃的**上訴裁決通知**後，您有**四 (4) 個月**的時間提出外部上訴要求。如果您和計劃同意跳過計劃的上訴流程，則您必須在達成協議起**四 (4) 個月**內請求進行外部上訴。

要請求外部上訴，請填寫申請表並將其寄至金融服務部。

- 如果您在提出上訴方面需要協助，可以致電 1-800-362-2266 和 TTY 711 聯絡會員服務部門。
- 您與您的醫生需要向我們提供有關您的醫療問題的資訊。
- 外部上訴申請表會列出所需資訊。

以下是部分獲得申請表的途徑：

- 致電金融服務部，電話：1-800-400-8882
- 瀏覽金融服務部網站 [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov)。
- 聯絡保健計劃請致電 1-800-362-2266 和 TTY 711。

審查員將在 30 天內就您的外部上訴作出決定。如果外部上訴審查員要求提供更多資訊，則可能需要更多時間（最多五個工作日）。審查員將在作出決定後的兩天內，將最終決定告知您及本計劃。

如果您的醫生表示延遲將會嚴重損害您的健康，那麼您可以更快獲得決定。這稱為**加急外部上訴**。外部上訴審查員將在 72 小時內就加急上訴作出決定。審查員會立即以電話或傳真方式將相關決定告訴您和本計劃。審查員稍後也將寄信告知您決定結果。

在該等流程中，您或您信任之人可隨時致電 1-866-712-7197，就審核時間向 New York 州衛生部提交投訴。

#### **第 4 節：如果要對我們的計劃提出投訴該如何處理**

本節中的資訊適用於您的**所有 Medicare 和 Medicaid 福利**（Medicare D 部分除外）。本資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

我們希望我們的計劃能讓您滿意。如果您對從我們的員工或提供者處獲得的護理或治療有問題，或您不滿意我們為您提供的護理或服務，請致電會員服務部，電話：1-800-362-2266 和 TTY 711，您也可致函至會員服務部。「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」。

您可以讓您信任的人代您提出上訴。如果您由於聽力或視力障礙而需要我們的協助，或者需要翻譯服務，我們可以協助您。我們不會因為您提出投訴而為難您或對您進行打擊報復。

#### **如何提出投訴：**

- **一般情況下，請先致電會員服務部。**如需採取任何行動，會員服務部將會告知您。1-800-362-2266，TTY 711，每週 7 天，東部時間每天上午 8 點至晚上 8 點。
- 如果不願致電（或已致電，但並不滿意），**可書面列明投訴事項後寄送給我們。**如果您進行書面投訴，我們也會以書面形式回覆您的投訴。
- ElderServe MAP 接受口頭或書面申訴。您可以隨時提出申訴。如果您以書面形式提出申訴，我們將書面回覆您。我們將調查您提出的問題，並獲取全面審查您的申訴所需的任何其他資訊。我們計劃將視您的情況需要盡快回覆您的申訴，但不晚於收到申訴後 30 日。在某些情況下，您可能想要提出快速投訴。

**ElderServe MAP (HMO D-SNP)  
Appeals and Grievances Department  
80 West 225<sup>th</sup> Street  
Bronx, NY 10463  
傳真：1-888-341-5009**

- **不論是致電或寫信，都應立即聯絡會員服務部。**在遇到您想要投訴的問題後，您隨時可以提出投訴。

#### **接下來會怎樣：**

- **如有可能，我們將立即答覆您。**如果您致電提出投訴，我們可能會在接聽來電的當時立即給予答覆。如果您的健康狀況需要，我們會儘快答覆。
- 我們會在三十 (30) 個曆日內回覆投訴。

- 如果您因我們拒絕您快速服務授權或快速上訴的請求而提出投訴，我們將自動將其定為快速投訴。如果提出快速投訴，即表示我們會在 24 小時內給予答覆。
- 如果我們需要更多資訊，且出於您的最佳利益考慮或您要求延長時間，我們可延遲十四 (14) 天（共 44 天）答覆您的投訴。如果我們決定延長時間，將書面通知您。
- 但是，如果您已要求我們作出服務授權或已提出上訴，並且您認為我們未迅速回應您的要求，您也可就我們行動緩慢一事提出投訴。以下範例說明了何時可以提出投訴：
  - 如果您已經要求我們為您提供「快速服務授權」或「快速上訴」，而我們拒絕了您的請求。
  - 如果您認為我們沒有在期限內為您提供服務授權或對您提出的上訴作出回覆。
  - 如果我們作出的服務授權裁決經過審核，確定我們必須在規定的截止期限內，為您承保或報銷某些醫療服務或藥物的費用，而您認為我們未能遵守截止期限。
- **如果我們不認同**您的部分或全部投訴，或不負責您所投訴的問題，則會向您說明。我們的回覆包括給予相關答覆的理由。不論我們是否認同投訴，我們都必須予以回覆。

## 投訴上訴

如果您不同意我們就您有關 **Medicaid** 福利的投訴所做出的決定，您或您信任的人士可向計劃提出投訴上訴。

### 如何作出投訴上訴：

- 如果您對我們的決定不滿意，您在收到我們的通知後有至少六十 (60) 個工作日的時間提交投訴；
- 您可自行或請您信任的人士為您提出投訴上訴。
- 您必須以書面形式提出投訴上訴。
  - 如果透過電話提出上訴，之後必須完善書面版本。
  - 您致電後，我們將寄給您一份表格，其中匯總了您的電話上訴內容。
  - 如果您同意匯總內容，必須在表格上簽名並將其寄回給我們。將表格寄回給我們前，您可以進行任何必要的變更。

## 我們收到您的投訴上訴之後會怎樣：

收到您的投訴上訴之後，我們將在十五 (15) 個工作日內向您致函。信中將告訴您：

- 誰正在處理您的投訴上訴。
- 如何聯絡該人士。
- 我們是否需要更多資訊。

一個或多個合資格人員將審查您的投訴上訴。這些審查員的級別高於對您的投訴作出第一個決定的審查者。

如果您的投訴上訴涉及臨床問題，則一名或多名合資格的醫療專業人員將審查您的個案。他們中至少有一個是臨床同行審查員，該審查員未參與對您的投訴的第一個決定。

我們將在掌握所需的全部資訊後三十 (30) 個工作天內告訴您我們的裁決。如果延誤會危及您的健康，在我們掌握所有這些資訊後兩 (2) 個工作日內您將獲得我們的決定。我們將告知您作此裁決的原因以及臨床依據（如適用）。

如果您仍不滿意，您或代表您的人士可隨時致電 **1-866 712-7197** 向 **New York** 州衛生部提交投訴。

### 參保者監察官

參保者監察官，也稱獨立消費者維權網絡 (ICAN)，是一個獨立的組織，負責向紐約州的長期照護接受者提供免費的監察官服務。您可以致電 ICAN 取得關於承保範圍、投訴和上訴選項的免費、獨立建議。他們可以幫助您管理上訴流程。

在您參保 ElderServe MAP 等 MLTC 計劃之前，ICAN 也可以提供支援。此支援包括公正的健康計劃選擇諮詢和一般計劃相關資訊。

請聯絡 ICAN 深入瞭解其服務：

Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)  
633 Third Ave, 10<sup>th</sup> Floor, New York, New York 10017  
網址：[www.icannys.org](http://www.icannys.org) | 電子郵件：[ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)  
電話：1-844-614-8800 (TTY 轉接服務：711)  
週一至週五早上9:00 至下午 5:00

通過 ICAN 網站，您可以與現場顧問聊天或提交請求，讓顧問給您回電。

## **第 VI 節 - 從 ELDERSERVE MAP 計劃退保**

我們不會因以下任何原因而讓投保者從 Medicaid Advantage Plus 產品退保：

- 繁使用承保醫療服務、投保者現有疾病或健康狀況的變化，或
- 參保人心智能力下降或因其特殊需求而產生不合作或破壞性行為，除非該等行為導致該參保人不符合 Medicaid Advantage Plus 的資格。

### **您可以選擇自願退保**

您可以隨時出於任何原因申請退出 ElderServe MAP 計劃。

要申請退保，請致電 1-800-362-2266，TTY 711。處理時間可能長達六 (6) 週，具體取決於收到您的請求的時間。您可以退保並投保一般 Medicaid，或只要您符合資格，也可加入另一個健康計劃。如果您繼續需要基於社區的長期服務與支援 (CBLTSS) (例如個人護理)，您必須加入另一項 MLTC 計劃或基於家庭和社區的豁免 (以家庭和社區為基礎的服務豁免) 計劃才能繼續獲得 CBLTSS 服務。

### **如果您存在以下情況，則必須退出 ElderServe, MAP 計劃：**

- 您不再透過投保 ElderServe MAP 來獲得 Medicare 保險，
- 您不再符合 Medicaid 資格；
- 您需要療養院護理，但不符合 Medicaid 機構性福利的資格，
- 您連續超過三十 (30) 天不在計劃服務區域內，
- 您永久搬出 ElderServe MAP 服務區，
- 您是 MLTC Legacy 身分參保者，不再符合使用社區健康評估 (CHA) 確定的療養院等級護理的資格，除非可以合理預期計劃提供的服務終止將使您有資格在隨後的六個月期間內符合療養院等級護理的資格；
- 在任何社區生活期間的重新評估時，如果您被認定不再符合最低日常生活需求 (ADL) 標準；
- 您尚未接受過一項 CBLTSS 服務，例如成人日間健康護理、私人護理、居家健康助理服務、消費者指導的個人援助服務 (CDPAS)，或者居家服務，包括個人護理服務 (2 級)、護理服務或治療。請注意，只有社會成人日間護理服務並不能讓您有資格繼續參保，
- 您加入居家與社區服務豁免計劃，或成為發育障礙人士辦公室的住宿型計劃的居住者，
- 您成為精神健康辦公室 (OMH) 或成癮服務與支援辦公室 (OASAS) 居住計劃 (不屬於 MAP 計劃承保福利) 的居民連續四十五 (45) 天或更長時間，或
- 您拒絕了完成所需的重新評估。

如果出現以下情況，我們可能會要求您退出 ElderServe, MAP 計劃：

- 您或家人或非正式的照護者或家中其他人員有嚴重妨礙本計劃提供服務的舉止或行為。
- 您有意在參保表格上提供虛假資訊，或允許濫用 MAP 計劃的參保卡；
- 您不填寫和提交任何必要的同意書或授權書；或
- 您未能支付或安排支付由當地社會服務區 (LDSS) 確定的欠付計劃的金額，該筆金額在首次到期後的三十 (30) 天內作為扣除/盈餘。我們會為催收費用作出合理努力。

在非自願退保之前，ElderServe MAP 將獲得 New York Medicaid Choice (NYMC) 或該州指定組織的核准，以便通知您退保的意圖。退保生效日期為退保獲得處理月份的下個月的第一天。如果您繼續需要 CBLTSS，您將需要選擇另一項計劃，或將自動為您指派另一項計劃，以為您提供所需服務的承保。重新參保 MAP 計劃後，NYIAP 可能需要再次對您進行評估。

### **第 VII 節 - 文化和語言能力**

尊重您的信仰，並且對文化多樣性非常敏感。我們尊重您的文化和文化身份認同，並致力於消除文化差異。我們擁有一個具有文化能力的提供者網絡，並促進和確保在文化上以適當的方式向所有參保人提供服務。其對象包括但不限於英語能力有限者、具備多元文化和種族背景者，以及具備多元信仰社群者。

### **第 VIII 節 - 會員權利和責任**

ElderServe MAP 將竭盡所能確保所有會員維持尊嚴且受到尊重。投保時，照護管理師將為您說明您的權利與責任。如果您要求口譯服務，照護管理師將進行安排。工作人員將致力於協助您行使權利。

#### **會員權利**

- 您有權接受具有醫療必需性的護理。
- 您有權及時獲得護理和服務。您對您的醫療記錄及接受治療的時間享有隱私權。
- 您有權取得以您所能理解的方式及語言提供的、可用治療方案或替代方案的資訊。
- 您有權以您能理解的語言獲得資訊；您可以免費獲得口譯服務。
- 您有權獲得必要資訊，以便您在治療開始前作出知情同意。
- 您有權受到尊重及維持尊嚴。
- 您有權獲得自己醫療記錄的副本，以及要求修訂或更正記錄。
- 您有權參與關於您健康護理的決定，包含拒絕治療的權利。
- 您有權不受到用作強迫、訓誡、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離。

- 您有權接受護理，不考慮性別、種族、健康狀況、膚色、年齡、原籍國、性取向、婚姻狀況或宗教。
- 您有權瞭解在何處、何時以及如何從您的管理式長期護理計劃獲得所需的服務，包括如何從計劃網絡中不提供的網絡外提供處獲得承保福利。
- 您有權向 New York 州衛生部或您當地的社會服務部提出投訴；以及，您有權在適當情況下透過行政聽證辦公室和/或 New York 州外部上訴請求公平聽證會。
- 您有權指定某人為您的護理和治療代言。
- 您有權向參保者監察官計劃尋求援助。

### 會員責任

- 您負責透過 ElderServe MAP 獲得承保服務。
- 如果可獲得網絡內提供者，您負責使用 ElderServe MAP 網絡內提供者來獲得這些承保服務。
- 您負責獲得承保服務的事先授權，預核准的承保服務或緊急情況除外。
- 如果您的健康狀況發生變化，您負責去看醫生。
- 您負責與您的健康護理提供者分享完整且準確的健康資訊。
- 您負責告知 ElderServe MAP 工作人員您健康狀況出現的任何變化，如果您不理解或無法遵從指示，您有責任如實相告。
- 您負責遵循 ElderServe MAP 工作人員（根據您的意見）建議的護理計劃。
- 您負責與 ElderServe MAP 工作人員合作並尊重他們，不得因種族、膚色、國籍、宗教、性別、年齡、精神或身體能力、性取向或婚姻狀況而歧視 ElderServe MAP 工作人員。
- 您負責在獲得非承保或非預先核准的服務後兩個工作日內通知 ElderServe MAP。
- 每當您不在家接受為您安排的服務或護理時，您負責提前通知您的 ElderServe MAP 健康護理團隊。
- 在永久搬離服務區域前或者在長時間離開服務區域前，您有責任通知 ElderServe MAP。
- 如果您拒絕治療或不遵循護理人員的指示，您應對自己行為的後果負責。
- 您負責履行您的財務義務。

## 預立醫療指示

預立醫療指示為合法文件，可確保您在遇到無法為自己做決定的情況時，能夠依照您的要求行事。預立醫療指示可以透過健康照護授權書、生前遺囑或放棄急救同意書等形式提供。在特定情況下，這些文件可以指示提供您希望的照護，和/或授權一位特定家人或朋友代表您做決定。

您有權依照自己的意願作出預立醫療指示。如果因為疾病或傷害而無法再與醫療服務提供者以明確的方式進行溝通，則對您而言，寫下您希望如何持續進行照護是最重要的。請聯絡您的照護管理師以取得填寫這些文件的協助。如果您已有預立醫療指示，請提供一份給您的照護管理師。

## 應要求提供的資訊

- ElderServe MAP 組織結構與營運方面的資訊。
- 與特定健康狀況相關的特定臨床評審標準以及 ElderServe MAP 在授權服務時考慮的其他資訊。
- 關於受保護健康資訊的政策和程序。
- 品質保證和性能改進計劃組織安排和持續性程序的書面說明。
- 醫療服務提供者資格認證政策。
- ElderServe MAP 認證財務報表的最新副本；以及 ElderServe MAP 確定提供者資格採用的政策和程序。
- 您可以免費取得此文件的其他格式版本，例如大號字體印刷版、盲文或音訊。致電 1-800-362-2266 (TTY/TDD: 711)，辦公時間為每週 7 天，早上 8:00 至晚上 8:00。皆為免付費電話。
- 該檔案免費提供西班牙語、俄語和中文版本。
- 當您投保時，我們會詢問您偏好的語言和/或文件格式，並記錄歸檔。您可以對今後的郵件提出長期要求，也可以在任何時候變更您的偏好，請在每週 7 天，每天上午 8:00 至晚上 8:00 致電 1-800-362-2266 (TTY/TDD: 711) 聯絡會員服務部。

## 電子通知選擇

ElderServe MAP 和我們的供應商可以透過電子方式（而不是透過電話或郵件）向您發送有關服務授權、計劃上訴、投訴和投訴上訴的通知。我們還可以透過電子方式（而不是透過郵寄方式）向您傳送有關您的會員手冊、我們的醫療服務提供者名錄，以及 Medicaid 管理式護理福利變更的資訊。

我們可以透過電子郵件向您發送這些通知。

如果您想以電子方式取得這些通知，您必須向我們提出要求。若要索取電子通知，請透過電話、電子郵件或郵寄與我們聯絡：

電話..... 1-800-362-2266；TTY 使用者請致電 711  
電子郵件..... [RecordsRequest@elderservehealth.org](mailto:RecordsRequest@elderservehealth.org)  
郵寄..... 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463

聯絡我們時，您必須：

- 告知我們您希望如何獲取通常透過郵件寄送的通知，
- 告知我們您希望以何種方式接收通常透過電話傳達的通知，以及
- 向我們提供您的聯絡資訊（手機號碼、電子郵件地址、傳真號碼等）。

ElderServe MAP 會透過郵寄信函，告知您您已申請以電子方式接收通知。

ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 800-362-2266 TTY:711.	English
ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 800-362-2266 TTY:711.	Spanish
请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 800-362-2266 TTY:711。	Chinese
ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم 800-362-2266 TTY:711.	Arabic
주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 800-362-2266 TTY:711 번으로 연락해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 800-362-2266 TTY:711.	Russian
ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 800-362-2266 TTY:711.	Italian
ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 800-362-2266 TTY:711.	French
ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 800-362-2266 TTY:711.	French Creole
אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. רופט 800-362-2266 TTY:711	Yiddish
UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 800-362-2266 TTY:711.	Polish
ATENSYON: Available ang mga serbisyong tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 800-362-2266 TTY:711.	Tagalog
মন োান োগ োমুনযে ভাষা সহায়তো পরিনমবো এবং অ োো ে সোহো ে আপ োি জ ে উপযক। 800-362-2266 TTY:711-এ ফ ো কর।	Bengali
VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 800-362-2266 TTY:711.	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 800-362-2266 TTY:711.	Greek
توجه فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 800-362-2266 TTY:711۔	Urdu