Yo tout ladann ansanm

Manyèl pou Manm yo

Jwenn plis enfòmasyon sou avantaj swen sante w yo

AetnaBetterHealth.com/NewYork

aetna®

Aetna Better Health® of New York

1376310-NY–HC (rev 2024)

Enfòmasyon Pèsonèl

Non Jesyonè Swen an ak nimewo telefòn nan

Non Asosye Jesyonè Swen an ak nimewo telefòn nan

Nimewo telefòn Sèvis pou Manm yo: **1-855-456-9126**

Aetna Better Health of New York

Pwogram Swen Sante ki Jere Alontèm (Managed Long Term Care, MLTC).

Manyèl pou Manm lan

376310-NY-HC (rev 6/24)

TAB MATYÈ

Tab matyè

Gid Itilizasyon pou Manm....4
Fason pou Kontakte Nou....4
Lis Sèvis yo....4
KONDISYON ELIJIBLITE POU ENSKRI NAN PLAN MLTC A....8
PWOGRAM EVALYATÈ ENDEPANDAN NAN NEW YORK - PWOSESIS EVALYASYON INISYAL....9
Kat Idantifikasyon Manm Plan an....11
Sèvis Adisyonèl ki Kouvri....13
Limit....14
Resevwa Swen andeyò Zòn Sèvis la....14
Sèvis Ijans....14
PWOSEDI SWEN TRANZISYON....15
LAJAN SWIV MOUN NAN (MONEY FOLLOWS THE PERSON, MFP)/PÒT KI LOUVRI (OPEN DOORS)....15
SÈVIS MEDICAID PLAN NOU AN PA KOUVRI....15
Famasi....16
Kèk Sèvis Sante Mantal, ansanm ak:....16
Kèk Sèvis pou Twoub Entèlektyèl ak Twoub Devlopmantal, ansanm ak:....16
Lòt Sèvis Medicaid yo ki enkli:....16
Planifikasyon Transpò Medikal ki Pa Ijan....16
SÈVIS AETNA BETTER HEALTH OF NEW YORK OSWA MEDICAID PA KOUVRI....17
Etap pou otorizasyon sèvis yo....17
Otorizasyon Alavans....18
Revizyon Similtane....18
Revizyon Retwospektif....18
Kisa k ap pase apre nou fin jwenn demann pou otorizasyon sèvis ou a?....19
Delè pou demann pou otorizasyon davans....19
Delè pou demann pou revizyon similtane....19
Si nou bezwen plis enfòmasyon pou n pran swa yon desizyon estanda oswa yon desizyon akselere sou demann sèvis ou a, n ap pwolonje delè ki anwo yo pou jiska 14 jou. Nou pral:....19
Kisa yon Aksyon ye?....20
Delè Avi Aksyon an....20
Kontni ki nan Avi Aksyon an....20
Kòman mwen Kapab Soumèt yon Kontestasyon pou yon Aksyon?....21
Kòman mwen Kapab Kontakte Plan m nan pou m kapab soumèt yon Kontestasyon?....21
Pou Kèk Aksyon Ou Ka Mande pou yo Kontinye Sèvis la Pandan Pwosesis Kontestasyon an....21
Konbyen Tan Plan an Pral Pran pou l Deside sou Kontestasyon pou yon Aksyon m Soumèt la?....22
Pwosesis Kontestasyon Akselere....22
Si Plan an Refize Kontestasyon M nan, Kisa Mwen Kapab Fè?....22
Odisyon Ekitab nan Eta a....23

Albany 24
Kontestasyon Ekstèn nan Eta a 24
PLENT AK KONTESTASYON POU PLENT 25
Kisa yon Plent ye? 25
Pwosesis Plent lan 25
Kòman Mwen Kapab Konteste yon Desizyon ki lye ak yon Plent? 26
Medyatè Patisipan 26
DEZENSKRIPSYON W NAN PLAN MLTC AETNA BETTER HEALTH OF NEW YORK LA 26
Dezenkripsyon Volontè 27
Transfè 27
Ou Pral Oblije Kite Aetna Better Health of New York si ou: 28
Nou ka mande w pou kite Aetna Better Health of New York si ou: 28
KONPETANS KILTIRÈL AK LENGWISTIK 28
DWA AK RESPONSABLITE MANM YO 29
Dwa Manm yo 29
Direktiv Alavans 30
Enfòmasyon ki Disponib sou Demann 30
Avi sou Pratik Konfidansyalite yo 32
AVI SOU NON-DISKRIMINASYON 36
Sèvis tradiksyon 37

Byenvini nan

Plan Aetna Better Health of New York Ki Jere Alontèm lan (Managed Long-Term Care, MLTC)

Mèsi dèske ou chwazi nou! Nou pa ka tann pou nou ede w avèk swen sante ou bezwen yo. Si ou gen kesyon oswa pwoblèm pou jwenn sèvis, nou la pou nou ede w. Enfòmasyon ki anba a a pral ede w kòmanse.

Plan MLTC a fèt sitou pou moun ki gen Medicaid yo epi ki bezwen Sèvis sante ak Sipò Kominotè Alontèm (Community Based Long Term Services and Supports, CBLTSS) tankou swen adomisil ak swen pèsonèl pou yo kapab rete lakay yo ak nan kominote yo si sa posib.

Gid Itilizasyon pou Manm
Ti liv sa a ba ou enfòmasyon sou benefis Aetna Better Health of New York ajoute yo depi lè ou enskri nan plan an. Li ba w enfòmasyon tou sou kijan pou mande yon sèvis, soumèt yon plent, oswa sou kijan pou w anile enskripsyon w nan Aetna Better Health of New York.

Tanpri kenbe manyèl sa a kòm yon referans, li gen ladan l enfòmasyon enpòtan sou kijan pou w itilize plan sante a pou w jwenn sèvis sante. Li ta dwe reponn kesyon w yo tou. Pran detwa minit pou w li l epi kenbe l yon kote ki an sekirite. Si w bezwen yo ede w pou w konprann li, tanpri rele Sèvis Kliyantèl yo nan **1-855-456-9126**.

Kat Idantifikasyon Manm
Ou ta dwe deja resevwa kat idantifikasyon (ID) manm ou an. Mache ak li epi itilize l nenpòt lè ou bezwen sèvis swen sante Aetna Better Health kouvri. Li enpòtan anpil pou w kenbe l an sekirite. Pa janm kite okenn lòt moun itilize kat idantifikasyon w lan.

Fason pou Kontakte Nou
Rele Sèvis Kliyantèl yo nan **1-855-456-9126**, 24 è sou 24, 7 jou sou 7. Pou moun ki gen pwoblèm pou tande, tanpri itilize sèvis Relè NY nan **711** oswa **1-877-662-4886 TTY/ voz**. Sèvis Relè NY ka konekte w avèk nenpòt moun, nenpòt kote, 24 è sou 24, 7 jou sou 7.

Lis Sèvis yo
Sèvis ki kouvri yo se sèvis n ap peye pou yo paske ou se yon manm nan Aetna Better Health epi ou gen Medicaid. Se yon operatè Rezo a ki pou bay sèvis sa yo. Sèvis egzak la ak kantite fwa ak pandan konbyen tan ou resevwa sèvis la depann de eta medikal ou (yo), bezwen sante w ak bezwen sosyal ou yo. Ou ka jwenn lis konplè sèvis yo nan paj 13.

Si w vle yon sèvis epi pwofesyonèl swen sante w la p ap ba w sèvis sa a akoz rezon moral oswa relijye, tanpri rele Sèvis Kliyantèl yo gratis nan nimewo **1-855-456-9126**. N ap ede w jwenn yon pwofesyonèl swen sante pou sèvis ki kouvri a oswa n ap ede w jwenn yon enfimyè pou ede w jwenn sèvis apwopriye yo. Ou pa dwe resevwa yon bòdwo ni ou pa dwe peye pou sèvis ki kouvri yo. Rele Sèvis Kliyantèl yo si w ta resevwa youn.

Lòt Lang/fòma

Sa a se enfòmasyon enpòtan sou benefis swen sante w yo. Rele Sèvis manm lan nan **1-855-456-9126**, oswa si w gen pwoblèm pou tande/TTY rele sèvis Relè NY 711; pou yon vèsyon enfòmasyon sa ki tradui. Pou manm ki gen pwoblèm pou tande, sèvis Relè NY ka konekte w avèk nenpòt moun, nenpòt kote, 24 èdtan sou 24, 7 jou sou 7.

這是關於您醫療福利的重要信息。請撥打 **1-855-456-9126** 聯絡會員服務部，或使用聽力障礙人士專用電話 TTY 時，撥打 **711** NY Relay, 索取此信息之翻譯版本。NY Relay 專為聽力障礙人士提供每週 7 天、每天 24 小時的全日服務，以便您隨時聯繫。

Это важная информация о покрываемых нами видах медицинской помощи («бенефитах»). Для получения перевода этой информации на ваш язык позвоните в Отдел помощи нашим клиентам по телефону **1-855-456-9126**. Если вы слабослышащий, воспользуйтесь телефоном с текстовым выходом (TTY) через коммутаторную линию Нью-Йорка **711**. Коммутаторная линия Нью-Йорка позволяет лицам с нарушениями слуха связаться с кем угодно, где угодно в любое время суток 7 дней в неделю.

Enfòmasyon Enpòtan		
Non	**Telefòn, Faks, Imèl**	**Adrès**
Sèvis pou Manm Aetna Better Health of New York	**1-855-456-9126** Faks: **1-855-863-6421** Sitwèb: **AetnaBetterHealth.com/NewYork**	Aetna Better Health of NY 101 Park Avenue 15th Floor New York, NY 10178
Sèvis pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande yo	Relè New York **7-1-1**	
Sèvis Medikal Ijans	**9-1-1**	
Sèvis Dantè LIBERTY Founi	**1-855-225-1727** **(TTY 877-855-8039)**	
Sèvis Vizyon EyeQuest Founi yo	**1-855-873-1282** Lendi – Vandredi 8 AM – 8 PM	
Sèvis Entèpretasyon Lengwistik	Rele Sèvis Manm Aetna Better Health of New York la nan **1-855-456-9126**.	
Doleyans ak Kontestasyon	Rele Sèvis Manm Aetna Better Health of New York la nan **1-855-456-9126**. Faks: **1- 855-264-3822**	New York Grievance & Appeals Department Attn: Civil Rights Coordinator PO Box 818001 Cleveland OH 44181-8001
Liy Asistans Telefonik pou Fwod ak Abi	Rele Sèvis Manm Aetna Better Health nan **1-855-456-9126**	
Konte Nassau Depatman Sèvis Sosyal (DSS) yo	**516- 227-7474**	
Konte Suffolk Depatman Sèvis Sosyal (DSS) yo	**631-854-9935**	
Administrasyon Resous Imen Vil New York (HRA)	**1-877-422-8411**	

Enfòmasyon Enpòtan		
Non	**Telefòn, Faks, Imèl**	**Adrès**
Depatman pou Moun Aje nan NY	Pou w jwenn plis enfòmasyon sou pwogram ak sèvis pou moun k ap vyeyi ak sa ki gen bezwen èd espesyal yo, rele nan **518-474-7012**	
Depatman Sèvis Finansye nan NYS	**1-800-400-8882**	New York State Department of Financial Services PO Box 7209 Albany NY, 12224-0209
Biwo Sante Depatman Eta New York pou Swen ki Jere Alontèm Depatman Sèvis Finansye Depatman Sante (plent)	Pou w jwenn plis enfòmasyon sou inisyativ swen kontwole alontèm Eta a, rele nan **1-866-712-7197**	
Chwa Medicaid New York (Maximus)	**1-888-401-6582**	
Sèvis Repons Medicaid (Medicaid Answering Services, MAS)	**https://www.medanswering.com/** oswa rele **1-844-666-6270**	

ÈD SÈVIS POU MANM YO BAY

Ou kapab rele nou nenpòt lè, 24 sou 24, nan nimewo Sèvis pou Manm ki ekri anba a.

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

- **1-855-456-9126** 24 sou 24, 7 jou sou 7
- Rele **1-855-456-9126 (Relè NY: 711)** pou moun ki gen difikilte pou tande yo

Manm yo kapab jwenn enfòmasyon yo nan yon lòt lang oswa si yo gen difikilte pou tande oswa wè lè yo kontakte jesyonè ka yo a oswa reprezantan sèvis pou manm lan.

KONDISYON ELIJIBLITE POU ENSKRI NAN PLAN MLTC A

Plan MLTC a se pou moun ki gen Medicaid yo li ye. Ou elijib pou w antre nan plan MLTC a si ou:

1. Gen 21 lane oswa pi gran,
2. Abite nan zòn sèvis plan an, ki se Manhattan, Brooklyn, Queens, Bronx, Nassau ak Suffolk,
3. Gen Medicaid,
4. Si w gen Medicaid sèlman **epi** w elijib pou nivo swen nan etablisman ki bay swen enfimye
5. Kapab nan moman enskripsyon an retounen oswa rete lakay ou ak nan kominote a san pa gen danje ki reprezante pou sante ak sekirite ou, ***epi***
6. Oblije mande omwen youn nan Sèvis ak Sipò Kominotè Alontèm (CBLTSS) ki vini annapre yo kote Plan MLTC a kouvri yo pandan yon peryòd tan kontini ki plis pase 120 jou apati dat enskripsyon an:
    A. Sèvis swen enfimyè adomisil
    B. Terapi adomisil
    C. Sèvis èd pou sante adomisil
    D. Sèvis swen pèsonèl adomisil
    E. Swen sante pandan lajounen pou adilt,
    F. Swen enfimyè prive; oswa
    G. Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije

Kouvèti nou eksplike nan Tiliv sa a vin efektif nan dat enskripsyon w nan plan MLTC Aetna Better Health of New York la. Enskripsyon w nan Plan MLTC a depann de volonte ou.

PWOGRAM EVALYATÈ ENDEPANDAN NAN NEW YORK - PWOSESIS EVALYASYON INISYAL

Anvigè depi 16 Me 2022, Sant Evalyasyon ak Enskripsyon San Konfli (Conflict Free Evaluation and Enrollment Center, CFEEC) a kounye a pote non Evalyatè Endepandan nan New York (New York Independent Assessor, NYIAP). NYIAP a pral jere pwosesis evalyasyon inisyal la. NYIAP pral lanse evalyasyon inisyal akselere yo nan yon dat ki pi lwen. Nan pwosesis evalyasyon inisyal la, w ap gen pou konplete:

- ***Evalyasyon Sante Kominotè (Community Health Assessment, CHA) a:*** CHA pèmèt yo detèmine si w bezwen swen pèsonèl ak/oswa sèvis asistans pèsonèl konsomatè dirije yo (PCS/CDPAS) ak si ou elijib pou w enskri nan yon plan Swen Jere Alontèm,
- ***Randevou klinik ansanm ak Òdonans Pratisyen an (PO):*** PO a dokimante randevou klinik ou an epi li endike si ou:
- bezwen èd avèk aktivite kotidyen yo, ***epi***
- si pwoblèm medikal ou a estab pou w kapab resevwa PCS ak/oswa CDPAS nan anviwònman lakay ou.

NYIAP a ap pwograme ni CHA a ni randevou klinik la. Se yon enfimye anrejistre ki pran fòmasyon (RN) ki pral konplete CHA a. Apre CHA a, yon medsen nan NYIAP ap pran yon randevou klinik ansanm ak yon PO apre kèk jou.

Aetna Better Health of New York ap itilize rezilta CHA ak PO yo pou yo kapab detèmine ki kalite èd ou bezwen ak pou yo kapab elabore plan swen w lan. Si plan swen w lan prevwa PCS ak/oswa CDPAS pandan plis pase 12 èdtan pa jou an mwayèn, l ap nesesè pou Komite Revizyon Endepandan (Independent Review Panel, IRP) NYIA a fè yon revizyon apa. IRP se yon komite pwofesyonèl medikal ki pral revize CHA, PO, plan swen w lan, ansanm ak tout lòt dokiman medikal yo. Si yo bezwen plis enfòmasyon, yon moun nan komite a ka egzamine ou oswa diskite sou bezwen w yo avèk ou. IRP a pral fè yon rekòmandasyon bay Aetna Better Health of New York pou yo konnen si plan swen an reponn ak bezwen w yo.

Depi NYIAP fini avèk etap evalyasyon inisyal yo epi li detèmine ke w elijib pou Swen Medicaid ki Jere Alontèm lan, ebyen w ap gen pou w chwazi nan ki plan Swen ki Jere Alontèm ou vle enskri.

1. Si w fèk antre nan Swen Jere Alontèm nan oswa si w aktyèlman enskri nan yon lòt plan swen alontèm epi w vle pou yo transfere ou, ou kapab rele tou Sèvis pou Manm nou yo nan **1-855-456-9126** epi pral gen yon reprezantan sèvis pou manm yo k ap disponib pou pran enfòmasyon w yo.
2. Y ap voye enfòmasyon w bay espesyalis enskripsyon nou yo, ki pral kontakte w pou konfime ke w enterese toutbonvre ak sèvis MLTC Aetna Better Health of New York founi yo ak pou yo revize si Medicaid ou a rann ou elijib pou resevwa sèvis MLTC yo.
3. Espesyalis enskripsyon an pral pwograme yon randevou avèk yon enfimyè evalyasyon ki sètifye pou enfimyè a kapab rele ou epi pou l revize ansanm avèk ou rezilta evalyasyon inisyal (CHA ak PO) NYIAP te fè a ak pou l elabore yon Plan Sèvis ki Pèsonalize (Person-Centered Service Plan, PCSP).

Evalyasyon NYIAP a pèmèt nou konnen ki tip swen ou bezwen selon sante w ak kapasite w genyen pou fè aktivite kotidyen yo. Pandan revizyon an, nou ap:

- Ede w ranpli aplikasyon enskripsyon an ansanm ak aplikasyon Medicaid la, si sa nesesè. Y ap retni aplikasyon w fè pou Aetna Better Health la pou jiskaske yo apwouve aplikasyon Medicaid ou a.
- Si w ap aplike pou Medicaid pandan w enskri nan Aetna Better Health of New York, Enskripsyon an ap pran omwen youn oswa de mwa anplis ke si w te gentan gen yon Medicaid ki aktif.
- Revize manyèl pou manm sa an detay paske, nan manyèl pou manm sa a, w ap jwenn enfòmasyon sou politik ak pwosedi yo epi li se yon eleman enpòtan nan dakò w dakò pou w enskri nan pwogram sa a. Ansanm ak dwa ak responsablite manm yo.
- Revize anyè founisè a.
- Elabore yon pwopozisyon plan swen avèk ou ak nenpòt lòt moun ki enplike nan swen ou, tankou manm fanmi w yo.

4. Aetna Better Health of New York dwe fè revize CHA ak PO oswa dwe fè yon evalyasyon inisyal nan lespas trant (30) jou apati lè yon moun k ap aplike pou enskri kontakte pou lapremye fwa oswa lè yo resevwa yon referans pou y al konsilte yon Koutye Enskripsyon.

5. Enskripsyon w nan Aetna Better Health of New York depann de volonte ou, si w enterese enskri epi w kalifye pou vin yon manm Aetna Better Health, ou menm oswa reprezantan w lan dwe siyen:

- Yon kontra enskripsyon.
- Yon fòmilè demann konfidansyalite. Sa pèmèt jesyonè swen an pale ak founisè swen prensipal ou a (doktè w la) sou plan swen w lan.
- Otorizasyon pou fè yon evalyasyon enfimyè. Sa pèmèt enfimyè nou an konplete evalyasyon w lan.
- Plan Sèvis ki Pèsonalize W la (PCSP).
- Plan Ijans/Sekou pou Manm yo.
- Memorandòm Akò pou Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije yo (si sa posib).
- Fòmilè Konsantman Healthix (ochwa).

Anvan oswa apre w fin siyen, si w chwazi pou w pa enski w, ou ka retire aplikasyon w lan oswa kontra enskripsyon w lan anvan midi jou k ap 20 nan mwa anvan dat efektif enskripsyon an. Pou w fè sa, w ap endike sa w swete a vèbalman oswa alekri epi n ap voye yon akize resepsyon retrè w la ba ou alekri.

Si w chwazi enskri nan Aetna Better Health of New York, n ap soumèt aplikasyon w lan bay New York Medicare Choice. Se New York Medicaid Choice ki pral revize e detèmine aplikasyon pou enskripsyon w lan. Kouvèti yo eksplike nan manyèl pou manm sa a antre anvigè apati dat ou enskri nan Plan Aetna Better Health la. Enskripsyon w nan Aetna Better Health depannde volonte ou. Si ou genyen kesyon konsènan plan oswa enskripsyon an, ou kapab rele Sèvis

Manm yo sou **1-855-456-9126**, kit ou poko oswa ou te deja yon manm Aetna Better Health.

Yo ka refize enskripsyon w nan plan MLTC Aetna Better Health of New York la si nan moman enskripsyon an:

- Ou pa reponn ak kritè sou elijiblite yo jan sa mansyone anwo a.
- Ou pa bezwen Sèvis Swen Kominotè Alontèm (CBLTC) yo pandan plis pase 120 jou.
- W ap resevwa sèvis pou swen Ospis
- W ap resevwa swen nan yon etablisman Biwo Sante Mantal (OMH) ki nan eta a, etablisman/sant tretman Biwo pou Moun ki gen Andikap Devlopmantal (OPWDD) yo, yon etablisman asistans pou lavi (ALP) oswa nan yon pwogram tretman rezidansyèl alontèm pou abi alkòl/sibstans.
- Ou nan Sèvis Adomisil ak Kominotè OPWDD yo oswa sèvis pou Lezyon Serebral Twomatik, ansanm ak Tranzisyon ak Reyoryantasyon nan Mezon Retrèt; pwogram renonsyasyon atik 191S(c) la.
- Ou gen pi piti pase swasann senk (65) lane epi w nan pwogram pou deteksyon prekòs kansè nan tete ak/oswa kansè nan kòl matris Sant pou Kontwòl ak Prevansyon (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) an epi w bezwen tretman pou kansè nan tete oswa kansè nan kòl matris epi w pa kouvri anba kouvèti sante ki kredib.
- Yo prevwa pou gen Medicaid pandan pi piti pase 6 mwa, gen Medicaid pou Ijans, pou nan Demonstrasyon Swen Fanmiy Dakèy la oswa ou nan pwogram pou pwolonje planing familyal la.

Si w fèk antre nan Aetna Better Health epi w ap resevwa aktyèlman yon tretman nan men yon founisè ki pa nan rezo nou an, ou ka kontinye tretman pou jiska 90 jou apati dat ou enskri nan Aetna Better Health lan. Pou w kapab kontinye tretman an, founisè w la dwe:

- Aksepte to peman Aetna Better Health la
- Respekte politik Aetna Better Health yo ansanm ak asirans kalite a.
- Founi (sic) enfòmasyon medikal sou swen an bay Aetna Better Health.

Kat Idantifikasyon Manm Plan an

Ou ap resevwa Kat Idantifikasyon Aetna Better Health of New York ou a nan lespas 10 jou apati dat enskripsyon w lan fèt la. Tanpri, verifye si tout enfòmasyon yo kòrèk sou kat ou a. Asire w ou toujou mache avèk kat Idantifikasyon w lan san w pa bliye kat Medicaid ou a tou. Sizoka w ta pèdi kat ou oswa yo ta vòlè li, tanpri kontakte Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126**.

SÈVIS PLAN MLTC Aetna Better Health of New York LA KOUVRI YO

Sèvis Jesyon Swen

Antanke yon manm nan plan nou an, ou pral resevwa Sèvis Jesyon Swen yo. Plan nou an pral ba ou yon jesyonè swen ki se yon pwofesyonèl swen sante – jeneralman se yon enfimyè oswa yon travayè sosyal. Jesyonè swen w lan pral travay avèk ou menm ansanm ak doktè w la pou yo kapab deside ki sèvis ou bezwen ak pou yo elabore yon plan swen. Jesyonè swen w lan ap pran randevou tou pou tout sèvis ou bezwen. Lòt asistans ou kapab jwenn nan men Jesyonè Swen w lan se ba ou referans oswa ede w kowòdone sèvis medikal, sosyal, edikatif, siko-sosyal, finansyè ou yo, oswa lòt sèvis ki sipòte PCSP w la. Jesyonè Swen w lan pral ede w kit sèvis ou bezwen an fè pati avantaj ou a kit li pa fè pati li.

Depi w dakò vin yon manm nan Aetna Better Health, jesyonè swen w lan pral pale ak enfimyè ki te konsilte w lakay ou a. Yo pral revize enfòmasyon yo kolekte nan konsiltasyon ki te fèt lakay ou a. Apresa, jesyonè swen w lan pral kontakte w pou l kapab pale avèk ou plis sou bezwen w yo. Ansanm, ou pral elabore Plan Sèvis ki Pèsonalize W la (PCSP).

Plan swen w lan baze sou estati sante w ak sou bezwen sante w yo. Founisè swen prensipal ou a kapab ban nou enfòmasyon, pale avèk ou ansanm ak jesyonè swen w lan, epi l ka ede elabore plan swen w lan. N ap pran avi fanmi w, moun k ap bay swen yo, ansanm ak lòt moun ou panse ki ka enpòtan pou nou pale ak yo. Plan swen an pral dekri kantite èdtan swen pèsonèl ou bezwen yo. Plan swen an pral enimere lòt sèvis Aetna Better Health ou pral resevwa yo. Plan swen an pral dekri sèvis ke Aetna Better Health pral kouvri yo ansanm ak orè pou yo founi sèvis yo. Plan swen w lan enpòtan. Li montre ke nou tout te travay ansanm pou n rive deside kòman nou pral ede ou. Ladan l, w ap jwenn sèvis nou pral peye yo pou n kapab ede w vin ak rete an sante nan nivo sa posib.

Apre yo fin elabore Plan Sèvis ki Pèsonalize W la (PCS), ekip swen w lan pral ede w jwenn tout swen ak sèvis ou bezwen yo. Ekip jesyon swen an pral travay avèk ou pou pran randevou pou tout sèvis swen sante ou bezwen.

Jesyonè swen w lan pral rele w omwen yon fwa pa mwa pou li kapab pran nouvèl ou. Ekip jesyon swen Aetna Better Health la pral fè omwen yon konsiltasyon adomisil pou jesyon swen chak sis (6) mwa pou chak moun ki enskri, li ka enkli nan kad re-evalyasyon ou an.

a) Asire w ke kalite jesyon swen an ansanm ak Plan Swen ou menm antanke moun ki enskri a ap resevwa a baze sou degre gravite maladi w la ak nan ki nivo li konsène alafwa kò w ak mantal ou.
b) Yo pral ranseye manm lan sou Sèvis Asistans Pèsonèl Kliyan Dirije a (Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS) ak sou lòt opsyon sèvis lè y ap kreye Plan Swen yo apre enfimyè nou an fin fè vizit adomisil la.
c) Jesyonè swen w lan pral kominike avèk ou konsènan tout demann ou fè yo. W ap toujou gen nimewo telefòn jesyonè swen w lan.

Sèvis yo ap kòmanse premye jou nan mwa a apre yo fin apwouve aplikasyon pou enskripsyon w lan. Ekip jesyon swen w lan pral ede kowòdone swen w tankou vizit kay doktè, medikaman sou preskripsyon, ansanm ak admisyon nan lopital avèk lòt founisè sante yo. Ou kapab patisipe nan swen w lè w fè ekip jesyon swen an konnen bezwen w ak enkyetid ou yo pou w kapab kontinye viv pou kont ou nan kominote w la. Ou menm ansanm ak ekip jesyon swen w lan pral revize plan swen w lan omwen de fwa chak ane. Ekip swen an ka revize plan swen w lan tou si eta sante w chanje pou yo kapab asire ou jwenn sèvis ou bezwen yo.

Sèvis Adisyonèl ki Kouvri
Piske ou gen Medicaid epi w kalifye pou MLTC, plan nou an pral fè aranjman pou resevwa sèvis sante ak sèvis sosyal anplis ki dekri pi ba a. Ou kapab resevwa sèvis sa yo toutotan yo nesesè pou rezon medikal, sa vle di, yo nesesè pou prevni oswa trete maladi oswa andikap ou a. Jesyonè swen w lan pral ede w idantifye sèvis ak founisè ou bezwen yo. Nan kèk ka, ou ka bezwen yon referans oswa yon òdonans nan men doktè w la pou w kapab resevwa sèvis sa yo. Ou dwe resevwa sèvis sa yo nan men founisè ki nan rezo Aetna Better Health of New York la. Si w pa kapab jwenn yon founisè nan plan nou an, ou dwe resevwa sèvis ki kouvri yo nan men founisè ki nan rezo Aetna Better Health la. Ou ka jwenn yon referans pou w al wè yon pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a sizanka Aetna Better Health pa gen yon founisè ki gen fòmasyon oswa eksperyans ki apwopriye a pou reponn ak bezwen w yo. Si w bezwen yon pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a, tanpri kontakte ekip jesyon swen w lan pou ede w jwenn yon otorizasyon.

Lè w ap itilize yon founisè ki pa nan rezo Aetna Better Health la pou sèvis ki kouvri yo, ou dwe jwenn yon otorizasyon nan men Aetna Better Health avan w wè founisè a. Depi w pa jwenn otorizasyon yo mande a avan, founisè a p ap touche pou sèvis yo. Si w gen kesyon sou pwosesis sa a, tanpri, kontakte ekip jesyon swen w lan oswa rele Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126**.

Si w bezwen yon sèvis epi founisè w pa pral ba w sèvis sa poutèt rezon moral oswa relijye, tanpri, rele ekip jesyon swen w lan oswa nimewo telefòn gratis Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126**. Yo pral ede w jwenn yon founisè pou sèvis ki kouvri a.

Ou pa dwe resevwa yon fakti oswa w dwe peye pou sèvis ki kouvri yo. Tanpri, rele ekip jesyon swen w lan oswa nimewo gratis Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126** sizoka ou nan sitiyasyon sa.

- Reyadaptasyon pou Pasyan ki Pa Entène.
- Swen Pèsonèl (tankou asistans pou benyen, manje, abiye, fè twalèt, ak mache).
- Pami Sèvis Swen Sante Adomisil Medicare Pa Kouvri yo, w ap jwenn swen enfimyè, èd sante adomisil, terapi okipasyonèl, fizyo-terapi ak terapi pou lapawòl (òtofoni).
- Nitrisyon.
- Sèvis Medikal Sosyal.
- Manje yo Livre Adomisil ak/oswa manje nan yon anviwònman kolektif tankou yon gadri.
- Swen Sosyal pandan Lajounen.
- Swen Enfimyè Prive.
- Swen Dantè.
- Sipò Sosyal/Anviwònmantal (tankou sèvis pou fè menaj, modifikasyon ki pou fèt nan kay oswa si w bezwen yon soulajman).
- Sistèm Pèsonèl pou Entèvansyon ann Ijans.
- Swen Sante pandan Lajounen pou Adilt.
- Swen nan mezon ki bay Swen Enfimye ke Medicare pa kouvri (pouvike ou elijib pou Medicaid enstitisyonèl).
- Odyoloji.
- DME.

- Founiti Medikal.
- Pwotèz ak Òtèz.
- Optometri.
- Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije.
- Podoloji.
- Terapi Respiratwa.

Limit

Fòmil enteral ansanm ak sipleman nitrisyonèl yo se sèlman pou moun ki pa kapab jwenn yon alimantasyon atravè lòt mwayen yo, epi selon kondisyon ki vini annapre yo:

1. moun ki manje nan tib yo ki pa kapab moulen oswa vale manje epi ki dwe manje atravè yon tib yo; ***epi***
2. moun ki gen twoub metabolik ki ra e ine yo ki egizje fòmil medikal espesifik pou founi nitriman esansyèl ki pa disponib atravè okenn lòt mwayen yo.

Kouvèti pou sèten maladi ereditè ki lye ak metabolis asid anime ak asid òganik la dwe gen ladan yo yon seri pwodui alimantè ki solid ki gen fèb kantite pwoteyin, oswa ki gen pwoteyin ki modifye.

Swen nan Mezon Retrèt la kouvri pou tout moun yo konsidere ki nan yon plasman pèmanan pandan omwen twa mwa. Apre peryòd tan sa a, Swen nan Mezon Retrèt ou a ka kouvri atravè Medicaid regilye, epi y ap anile enskripsyon w nan Aetna Better Health of New York.

Resevwa Swen andeyò Zòn Sèvis la

Ou dwe enfòme jesyonè swen w lan lè w ap vwayaje andeyò zòn kouvèti w la. Sizanka w ta bezwen jwenn sèvis andeyò zòn kouvèti w la, ou dwe kontakte jesyonè swen w lan pou li kapab ede w òganize sèvis sa yo.

Sèvis Ijans

Sèvis ijans vle di lè gen kèk kondisyon ki rive bripsoukou ki prezante yon menas grav pou sante w. Pou ijans medikal yo, tanpri rele 911. Jan sa endike anwo a, ou pa bezwen yon otorizasyon davans nan kad yon sèvis ijans. Sepandan, ou dwe enfòme Aetna Better Health of New York nan lespas 24 èdtan sou ijans lan. Ou ka petèt bezwen sèvis swen alontèm ke w kapab resevwa sèlman atravè Aetna Better Health of New York. Si w ospitalize, yon manm fanmi w oswa lòt moun k ap ba w swen an dwe kontakte Aetna Better Health of New York nan lespas 24 èdtan apati lè w antre lopital la. Responsab swen w lan pral sispann sèvis swen adomisil ou epi l ap anile lòt randevou, lè sa nesesè. Tanpri, pa bliye avize medsen swen sante prensipal ou oswa moun nan lopital la ki responsab egzeyat ou pou yo kontakte Aetna Better Health of New York konsa n ap kapab travay avèk yo pou nou planifye pou w resevwa swen lè yo egzeyate w nan lopital la.

PWOSEDI SWEN TRANZISYON

Nouvo manm nan Aetna Better Health of New York ka kontinye tretman pandan yon peryòd tranzisyon k ap dire jiska 60 jou apatide dat enskripsyon an ak yon founisè swen sante ki pa nan rezo a si pwofesyonèl swen sante a dakò pou l aksepte peman ke plan an ap peye a, si li dakò pou l aksepte suiv prensip asirans kalite ak lòt règ ke Aetna Better Health of New York etabli, epi pou l bay plan an enfòmasyon medikal sou swen l ap bay la.

Si founisè a kite rezo a, yon tretman ki an kou ka kontinye pandan yon peryòd tranzisyon ki dire jiska 90 jou si founisè a aksepte peman nan to plan an, li respekte asirans kalite plan an ansanm ak lòt politik yo, epi li founi enfòmasyon medikal ki konsène swen w resevwa nan plan an.

LAJAN SWIV MOUN NAN (MONEY FOLLOWS THE PERSON, MFP)/PÒT KI LOUVRI (OPEN DOORS)

Nan seksyon sa a, w ap jwenn eksplikasyon sou sèvis ak sipò ki disponib yo atravè **Lajan Swiv Moun nan (MFP)/Pòt ki Louvri yo.** MFP/Pòt ki Louvri yo se yon pwogram ki kapab ede w sot nan yon mezon retrèt pou retounen lakay ou oswa nan rezidans ou nan kominote a. Ou ka kalifye pou MFP/Pòt ki Louvri yo si ou:

- Te viv nan yon mezon retrèt pandan twa mwa oswa plis
- Gen kèk bezwen sante kote yo kapab reponn ak yo atravè sèvis yo nan kominote w la

MFP/Pòt ki Louvri yo gen yon seri moun, ki rele Espesyalis Tranzisyon ak Kòlèg, ki kapab rankontre ou nan mezon retrèt la epi pou yo pale avèk ou konsènan retou w nan kominote a. Espesyalis Tranzisyon ak Kòlèg yo diferan de Jesyonè Swen yo ansanm ak Responsab Planifikasyon Egzeyat yo. Fason yo kapab ede w se:

- Ba ou enfòmasyon sou sèvis ak sipò yo nan kominote a
- Chèche jwenn sèvis yo ofri yo nan kominote a pou yo kapab ede w vin endepandan
- Vizite w oswa rele w apre w fin deplase al lakay ou pou yo kapab asire yo ke w jwenn sèvis ou bezwen yo lakay ou

Pou jwenn plis enfòmasyon sou MFP/Open Doors, oswa pou planifye pou yon Espesyalis Tranzisyon oswa Kanmarad fè yon vizit, tanpri, rele New York Association on Independent Living nan **1-844-545-7108**, oswa voye yon imèl nan **mfp@health.ny.gov**. Ou kapab vizite MFP/Open Doors sou entènèt la nan **www.health.ny.gov/mfp** oswa **www.ilny.org**.

SÈVIS MEDICAID PLAN NOU AN PA KOUVRI

Gen kèk sèvis Medicaid ke Aetna Better Health of New York pa kouvri sepandan Medicaid regilye ka kouvri yo. Ou kapab resevwa sèvis sa yo nan men yon founisè ki aksepte Medicaid kote w ap itilize Kat Avantaj Medicaid ou a. Rele Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126** si w gen yon kesyon pou konnen si Aetna Better Health of New York oswa Medicaid kouvri yon avantaj. Men kèk sèvis Medicaid kouvri lè w itilize Kat Benefis Medicaid ou:

Famasi

Medicaid regilye a oswa Medicare Pati D a kouvri pifò medikaman sou preskripsyon ak medikaman san preskripsyon yo, ansanm ak preskripsyon ki konpoze yo si w gen Medicare.

Kèk Sèvis Sante Mantal, ansanm ak:

- Tretman Entansif pou Reyadaptasyon Sichik
- Tretman pandan Lajounen
- Jesyon Ka pou Moun ki Gen Pwoblèm Mantal ki Grav epi ki Kwonik (se eta a oswa inite sante lokal yo ki esponnsorize li)
- Swen Pasyèl nan Lopital ke Medicare pa kouvri
- Sèvis Reyabilasyon pou moun k ap viv lakay yo nan kominote a oswa nan kad yon tretman familyal
- Tretman Kontini pandan Lajounen
- Tretman Kominotè Pozitif
- Sèvis Pèsonalize ki Baze sou Retablisman

Kèk Sèvis pou Twoub Entèlektyèl ak Twoub Devlopmantal, ansanm ak:

- Terapi alontèm
- Tretman pandan Lajounen
- Kowòdinasyon Sèvis Medicaid
- Sèvis ou resevwa nan kad Renonsiyasyon Sèvis Adomisil ak Sèvis Kominotè yo

Lòt Sèvis Medicaid yo ki enkli:

- Tretman ak Metadòn
- Terapi sou Siveyans Dirèk pou TB (Tibèkiloz)
- Jesyon Ka VIH COBRA
- Planing Familyal

Planifikasyon Transpò Medikal ki Pa Ijan

Apati 1ye mas 2024, Aetna Better Health of New York p ap kouvri transpò ki pa ijan ankò kòm yon pati nan avantaj Plan ou an. Kounyea se Founisè Transpò Depatman Sante Nasyonal Eta New York ke yo konnen sou non Sèvis Repons Medikal (Medical Answering Services, MAS) ki ap gen pou jere transpò medikal ki pa ijan pou manm ki enskri nan plan Aetna Better Health yo. Sa p ap chanje okenn nan lòt avantaj medikal ou yo.

Pou fè aranjman pou transpò medikal ki pa ijan nan dat 1ye mas 2024 oswa apre, ou menm oswa founisè w la dwe kontakte MAS sou https://www.medanswering.com/ oswa rele 844-666-6270 (Sidès eta a) oswa 866-932-7740 (Nòdwès eta a). Si sa posib, oumenm oswa founisè medikal ou a ta dwe kontakte MAS omwen twa jou anvan randevou medikal ou a epi bay detay sou randevou ou a (dat, lè, adrès, ak non founisè a) ak nimewo idantifikasyon Medicaid ou a.

Pou aprann plis sou sèvis sa yo, vizite Paj Entènèt Depatman Transpò Sante a.

Kèk medikaman ki fasilite ovilasyon ki nesesè pou rezon medikal lè w reponn ak kritè yo.

SÈVIS AETNA BETTER HEALTH OF NEW YORK OSWA MEDICAID PA KOUVRI

Ou dwe peye pou sèvis ke Aetna Better Health of New York oswa Medicaid pa kouvri yo si pwofesyonèl swen sante w la di w alavans ke sèvis sa yo pa kouvri, EPI ke ou dakò peye pou yo:

Egzanp sèvis Aetna Better Health of New York oswa Medicaid pa kouvri:

- Chiriji plastik si li pa nesesè pou rezon medikal
- Atik Pèsonèl oswa atik Konfò
- Tout Sèvis yon Founisè ki pa fè pati sa Plan an bay (sof si se Aetna Better Health of New York ki voye w bay founisè sa a)

Si w gen nenpòt kesyon, rele Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126**.

OTORIZASYON SÈVIS, AKSYON AK KONTESTASYON AKSYON

Lè w mande apwobasyon pou yon tretman oswa yon sèvis, yo rele sa yon **demann pou otorizasyon sèvis.** Pou w kapab soumèt yon demann pou otorizasyon sèvis, ou dwe

Etap pou otorizasyon sèvis yo

Sa ki vini annapre yo se etap pou jwenn apwobasyon davans lan:

- Founisè ou a bay Aetna Better Health enfòmasyon sou sèvis li panse ou bezwen yo.
- Aetna Better Health revize enfòmasyon yo.
- Si yo pa kapab apwouve demann lan, yon lòt founisè Aetna Better Health pral revize enfòmasyon yo.
- Aetna Better Health pral fè w konnen lè nou pran yon desizyon. N ap voye yon lèt ba ou ansanm ak founisè w la pou n enfòme nou sou desizyon nou pran an. Ou menm ansanm ak founisè w la pral resevwa yon lèt lè yo apwouve oswa refize yon sèvis.
- Si yo refize demann lan, lèt la pral eksplike poukisa.
- Si yo refize sèvis la, ou menm oswa founisè w la kapab soumèt yon kontestasyon.

Nou pral otorize sèvis yo nan yon montan presi e pandan yon peryòd byen presi. Yo rele sa yon **peryòd otorizasyon**.

Otorizasyon Alavans
Gen kèk sèvis ki mande pou jwenn otorizasyon davans (apwobasyon alavans) nan men anplwaye nou yo ki la pou bay Otorizasyon Davans yo avan w kapab resevwa yo oswa pou w kapab kontinye resevwa yo. Ou menm oswa yon moun ou fè konfyans kapab fè demann sa a. Tretman ak sèvis ki vini annapre yo dwe apwouve avan w resevwa yo:

- Swen Medikal / Swen Sante pandan Lajounen pou Adilt
- Swen Oksilyè
- Odyoliji ak Aparèy Oditif
- Odontoloji
- Sipleman Alimantè ak Konsèy Nitrisyonèl
- Ekipman Medikal Dirab yo gen ladan yo Founiti Medikal/Chirijikal, Pwotèz, Òtèz ak chosi Òtopedik, Baton, Kabann Lopital, Chèz woulant, Oksijèn ak Aparèy pou Ede Moun Mache
- Swen Adomisil- Swen Enfimyè Kalifye/Otorize (RN oswa LPN), Fizyo-terapi, Terapi Okipasyonèl, Sèvis pou Patoloji Langaj, Sèvis Medikal Sosyal
- Swen Adomisil- Èd Sante Adomisil ki Pa Otorize (HHA)
- Repa yo Livre Adomisil oswa Repa an Kominote
- Founiti Medikal
- Swen nan Mezon Retrèt
- Swen Pèsonèl-gen ladan l travay nan kay, prepare manje, benyen, fè twalèt
- Sistèm Pèsonèl pou Entèvansyon ann Ijans (PERS)
- Podoloji
- Pwotèz ak Òtèz
- Terapi Respiratwa- ekipman medikal, founiti, terapi respiratwa, ak oksijèn
- Sipò Sosyal ak Anviwònmantal
- Swen Sosyal pandan Lajounen
- Terapi pou Lapawòl (òtofoni)
- Vizyon
- Telesante
- Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije (CDPAS)

Revizyon Similtane
Epitou ou ka mande Responsab Swen w lan pou l ede w jwenn plis sèvis nan yon sèvis w ap resevwa kounyeya. Sa rele **revizyon similtane**.

Revizyon Retwospektif

Pafwa, nou pral revize swen w ap resevwa a pou n wè si w toujou bezwen swen an. Nou ka revize tou lòt tretman ak sèvis ou gentan resevwa yo. Yo rele sa **revizyon retwospektif.** N ap fè w konnen si n fè revizyon sa yo.

Kisa k ap pase apre nou fin jwenn demann pou otorizasyon sèvis ou a?

Plan an gen yon ekip pou revizyon pou asire ke w resevwa sèvis nou pwomèt yo. Doktè ansanm ak enfimyè yo fè pati ekip pou revizyon an. Travay yo se asire ke tretman oswa sèvis ou te mande yo nesesè pou rezon medikal epi yo apwopriye pou ou. Pou yo kapab fè sa a, yo verifye plan tretman w lan pa rapò ak nòm medikal ki akseptab yo.

Nou ka deside refize yon demann pou otorizasyon sèvis oswa nou ka deside apwouve li pou yon montan ki pi piti pase sa yo mande a. Se yon pwofesyonèl swen sante ki kalifye ki pral pran desizyon sa yo. Si nou deside ke sèvis ou mande a pa nesesè pou rezon medikal, se yon egzaminatè kòlèg klinik ki pral pran desizyon sa a, li kapab yon doktè, yon enfimyè oswa yon pwofesyonèl swen sante ki jeneralman founi w swen ou mande a. Ou kapab mande nòm medikal ki espesifik, ki rele **kritè pou revizyon klinik**, ke yo itilize yo pou pran desizyon pou tout aksyon ki lye ak yon nesesite medikal.

Apre nou fin resevwa demann ou an, nou pral revize li selon yon pwosesis **estanda** oswa ***akselere***. Ou menm oswa doktè w la ka mande pou yo fè yon revizyon *akselere* si nou kwè ke yon reta pral reprezante gwo danje pou sante ou. Si yo revize demann ou fè pou yo fè yon revizyon *akselere* a, n ap fè w konnen sa epi nou pral jere demann ou an selon pwosesis revizyon estanda a. Nan tout ka, nou pral revize demann ou an osi vit ke pwoblèm medikal ou a mande pou n fè sa a, men sa p ap fèt pita pase delè ki endike anba a.

Delè pou demann pou otorizasyon davans

- **Revizyon estanda:** Nou pral pran yon desizyon sou demann ou an nan 3 jou ouvrab apati lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men n ap retounen sou ou pa pita pase 14 jou apre nou fin resevwa demann ou an. Si nou bezwen plis enfòmasyon, n ap fè w konn sa pa pita ke 14yèm jou a.
- **Revizyon akselere:** Nou pral pran yon desizyon epi n ap retounen sou ou nan lespas 72 èdtan. N ap fè w konnen nan lespas 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.

Delè pou demann pou revizyon similtane

- **Revizyon estanda:** Nou pral pran yon desizyon nan 1 jou ouvrab apati lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo, men n ap retounen sou ou pa pita pase 14 jou apre nou fin resevwa demann ou an.
- **Revizyon akselere:** Nou pral pran yon desizyon nan 1 jou ouvrab apati lè nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo. N ap retounen sou ou nan lespas 72 èdtan apre nou fin resevwa demann ou an. N ap fè w konnen nan 1 jou ouvrab si nou bezwen plis enfòmasyon.

Si nou bezwen plis enfòmasyon pou n pran swa yon desizyon estanda oswa yon desizyon akselere sou demann sèvis ou a, n ap pwolonje delè ki anwo yo pou jiska 14 jou. Nou pral:

- Ekri e di w ki enfòmasyon nou bezwen.
- Si demann ou an nan revizyon rapid, n ap rele w sou plas epi aprè, n ap voye yon notifikasyon ekri ba ou.
- Fè w konnen poukisa delè a plis nan enterè ou.
- Deside osi vit ke posib lè nou resevwa enfòmasyon ki nesesè yo, men sa p ap fèt pita pase 14 jou apati jou nou te mande w ban nou plis enfòmasyon an.

Epitou swa oumenm, pwofesyonèl swen sante w, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande nou pran plis tan pou n pran yon desizyon. Se petèt paske ou gen plis enfòmasyon pou bay plan an pou ede yo deside sou dosye w la. Ou ka jwenn nou lè w rele oswa ekri nan **1-855-456-9126**.

Ou menm oswa yon moun ou fè konfyans kapab soumèt yon plent nan plan an si ou pa dakò avèk desizyon nou pran an pou n pran plis tan pou n kapab revize demann ou an. Ou menm oswa yon moun fè konfyans kapab soumèt yon plent tou konsènan lè revizyon an nan Depatman Sante Eta New York (New York State Department of Health) la lè w rele **1-866-712-7197**.

Si nou reponn WI pou kèk oswa pou tout sa w te mande yo, nou pral otorize sèvis la oswa n ap ba ou atik ou te mande a.

Si nou reponn NON pou kèk oswa pou tout sa w te mande yo, n ap voye yon avi ekri ba ou ki eksplike poukisa nou te di non an, Gade ***Kòman Mwen Kapab Soumèt yon Kontestasyon pou yon Aksyon*** (***How do I File an Appeal of an Action***) ki eksplike kòman pou soumèt yon kontestasyon si w pa dakò ak desizyon nou an.

Kisa yon Aksyon ye?
Lè Aetna Better Health of New York refize oswa limite sèvis ou menm oswa founisè w la mande yo; li refize yon demann pou jwenn yon referans; li deside ke yon sèvis ou mande pa yon avantaj ki kouvri; li restrenn, redui, sispann, oswa tèmine sèvis nou te gentan otorize yo; li refize peman pou sèvis yo; li pa bay sèvis yo atan; oswa li pa pran desizyon sou yon plent oswa yon kontestasyon nan espas tan yo mande a, se sa yo ki konsidere kòm "aksyon" plan an. Li posib pouou konteste yon aksyon. (Gade *Kòman Mwen Kapab Soumèt yon Kontestasyon pou yon Aksyon?* anba a pou jwenn plis enfòmasyon.)

Delè Avi Aksyon an
Si nou deside refize oswa limite sèvis ou mande yo oswa nou deside pa peye pou tout oswa yon pati nan yon sèvis ki kouvri, n ap voye yon avi ba ou lè nou pran desizyon an. Si nou pwopoze pou restrenn, redui, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki otorize, n ap voye lèt nou an ba ou nan omwen 10 jou avan nou panse chanje sèvis la.

Kontni ki nan Avi Aksyon an

Nenpòt avi nou voye ba ou konsènan yon aksyon pral:

- Eksplike aksyon nou pran oswa aksyon nou panse pran an.
- Site rezon ki eksplike aksyon an ansanm ak jistifikasyon klinik la, si genyen.
- Dekri dwa w genyen pou soumèt yon kontestasyon lakay nou (ansanm ak si ou ka gen yon dwa tou ak pwosesis kontestasyon ekstèn Eta a).
- Dekri kòman pou soumèt yon kontestasyon entèn ak nan ki sikonstans ou kapab mande nou aji vit nan (akselere) revizyon n ap fè sou kontestasyon entèn nan.
- Dekri disponibilite kritè klinik ki sèvi kòm baz pou nou pran desizyon an, si pwoblèm lan enplike yon nesesite medikal oswa si tretman oswa sèvis konsène a te eksperimantal oswa pou envestigasyon; epi.
- Dekri enfòmasyon, si genyen, ke ou menm ak/oswa founisè w la dwe bay yo pou nou kapab rive pran yon desizyon sou kontestasyon an.

Avi a pral pale w tou de dwa w genyen pou soumèt yon kontestasyon ak pou w ale nan yon Odisyon Ekitab nan Eta a:

- Li pral eksplike ki diferans ki genyen ant yon kontestasyon ak yon Odisyon Ekitab.
- L ap di w ke w oblije soumèt yon pwosedi apèl anvan w mande pou yon Odyans San Patipri; epi
- Li pral eksplike kòman pou mande fè yon kontestasyon.

Si n ap redui, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki otorize, avi a pral pale w tou de dwa w genyen pou yo kontinye sèvis ou yo pandan ou deside fè kontestasyon w lan. Pou yo kapab kontinye sèvis ou yo, ou dwe mande fè yon kontestasyon nan 10 jou apati dat avi a oswa dat yo prevwa pou aksyon yo pwopoze a antre anvigè a, nenpòt sa ki ta fèt pita a.

Kòman mwen Kapab Soumèt yon Kontestasyon pou yon Aksyon?
Si w pa dakò avèk yon aksyon nou pran, ou ka soumèt yon kontestasyon. Lè w soumèt yon kontestasyon, sa vle di nou dwe revize rezon aksyon nou an pou n kapab deside si nou te gen rezon. Ou kapab soumèt yon kontestasyon pou yon aksyon nan plan aloral oswa alekri. Lè plan an voye yon lèt ba ou konsènan yon aksyon l ap pran (tankou refize oswa limite sèvis yo, oswa kote li p ap peye pou sèvis yo), ou dwe soumèt yon demann pou kontestasyon nan 60 jou apati dat avi a. Si n ap redui, sispann, oswa tèmine yon(sic) sèvis ki otorize epi w vle pou sèvis ou yo kontinye pandan w deside fè kontestasyon w lan, ou dwe mande pou fè yon kontestasyon nan 10 jou apati dat avi oswa dat yo prevwa pou aksyon yo pwopoze a antre anvigè a, nenpòt sa ki ta fèt pita a.

Kòman mwen Kapab Kontakte Plan m nan pou m kapab soumèt yon Kontestasyon?
W ap kapab jwenn nou, lè w rele **1-855-456-9126** oswa ekri nan PO Box 81040, 5801 Postal Road, Cleveland, OH 44181. Moun ki resevwa kontestasyon w lan pral anrejistre li, epi anplwaye ki apwopriye yo pral sipèvize pandan y ap revize kontestasyon an. N ap voye yon avi ba ou pou n enfòme w ke nou te resevwa kontestasyon w lan, ak kijan nou pral trete li. Se yon pèsonèl klinik konpetan ki pat enplike nan desizyon oswa mezi inisyal plan an te pran, ki pral revize apèl ou a.

Pou Kèk Aksyon Ou Ka Mande pou yo Kontinye Sèvis la Pandan Pwosesis Kontestasyon an

Si w ap konteste poutèt yon seri sèvis ou gen otorizasyon aktyèlman pou resevwa ke yo restrenn, redui, sispann oswa tèmine, ou dwe mande yon kontestasyon kont plan an pou w kapab kontinye resevwa sèvis sa yo pandan w deside fè kontestasyon w lan. Nou dwe kontinye sèvis la si w mande soumèt yon kontestasyon kont plan an pa pita pase 10 jou apati dat avi sou sèvis yo restrenn, redui, sispann oswa tèmine oswa dat yo prevwa pou aksyon yo pwopoze a antre anvigè a, kèlkeswa sa ki ta fèt pita a. Pou w kapab konn kijan pou mande soumèt yon kontestasyon kont plan an, ak pou mande èd pou w kontinye, gade **"*Kòman mwen Kapab Soumèt yon Kontestasyon pou yon Aksyon?*"** (***"How do I File an Appeal of an Action?"***) anwo a.

Malgre w kapab mande pou yo kontinye sèvis yo, si yo pa deside kontestasyon kont plan an anfavè ou, nou ka mande w pou w peye pou sèvis sa yo si yo te founi w yo sèlman poutèt ou te mande pou w kontinye resevwa yo pandan y ap revize dosye w la.

Konbyen Tan Plan an Pral Pran pou l Deside sou Kontestasyon pou yon Aksyon m Soumèt la?
Sof si kontestasyon w lan akselere, nan ka kontrè, nou pral revize kontestasyon w soumèt pou aksyon nou pran an antanke yon kontestasyon estanda. N ap voye yon desizyon alekri ba ou osi vit ke pwoblèm sante w la mande sa a, men sa p ap fèt pita pase 30 jou apati jou nou resevwa kontestasyon an. (Peryòd revizyon an kapab ogmante pou jiska 14 jou si w mande yon pwolonjman oswa si nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.) Pandan revizyon nou an, w ap gen posiblite pou prezante dosye w la an pèsòn ak alekri. N ap voye dosye w yo ba ou tou ki fè pati revizyon kontestasyon an.

N ap voye yon avi ba ou konsènan desizyon nou te pran sou kontestasyon w lan ki pral idantifye ki desizyon nou te pran ak nan ki dat nou te rive pran desizyon sa a.

Si n retounen sou desizyon nou pou n refize oswa limite sèvis ou mande yo, oswa pou n restrenn, redui, sispann, oswa tèmine sèvis yo, epi yo pa t founi sèvis yo pandan kontestasyon w lan te ankou a, n ap founi w tout sèvis ou konteste yo osi vit ke pwoblèm sante w la mande sa a. Nan kèk ka, ou ka mande soumèt yon kontestasyon "*akselere*". (Gade seksyon “**Pwosesis Kontestasyon Akselere”** ki anba a.)

Pwosesis Kontestasyon Akselere
N ap toujou akselere revizyon nou an si kontestasyon an konsène demann ou a pou plis sèvis pase sa w gentan ap resevwa yo. Si ou menm oswa pwofesyonèl swen sante w santi ke si nou pran tan pou yon apèl estanda sa ka lakòz pwoblèm grav pou sante w oswa lavi w, ou ka mande yon revizyon *akselere* pou apèl ou sou mezi a. N ap reponn ou pou n enfòme w de desizyon nou nan 2 jou ouvrab apre nou fin resevwa tout enfòmasyon ki nesesè yo. Nan okenn ka, delè pou n pibliye desizyon nou an p ap depase 72 èdtan apre nou fin resevwa kontestasyon w lan. (Peryòd revizyon an kapab ogmante pou jiska 14 jou si w mande yon pwolonjman oswa si nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.)

Si nou pa dakò avèk demann ou fè pou n akselere kontestasyon w lan, n ap fè tout efò nou kapab pou n kontakte ou an pèsòn pou n fè w konnen ke nou refize demann ou a fè pou soumèt yon kontestasyon *akselere* a epi nou pral trete li antanke yon kontestasyon estanda. Epitou, n ap voye yon avi ekri ba ou sou desizyon nou pran pou n refize demann ou fè pou soumèt yon kontestasyon *akselere* a nan 2 jou apati lè nou fin resevwa demann ou an.

Si Plan an Refize Kontestasyon M nan, Kisa Mwen Kapab Fè?
Si desizyon nou pran konsènan kontestasyon w la pa totalman an favè w, avi ou resevwa a pral eksplike w dwa w genyen pou mande yo fè yon Odisyon Medicaid Ekitab depi Eta New York epi l ap eksplike kòman pou rive jwenn yon Odisyon Ekitab, kiyès ki kapab prezante nan Odisyon Ekitab la nan non ou, epi pou kèk kontestasyon, dwa w genyen pou mande pou resevwa sèvis yo pandan Odisyon an ankou a ak kòman pou fè demann lan.

Remak: Ou dwe mande yo fè yon Odisyon Ekitab nan 120 jou kalandriye apre dat Avi sou Desizyon Final Defavorab la. Si nou refize kontestasyon w lan akoz yon seri pwoblèm ki lye ak yon nesesite medikal oswa poutèt sèvis ki konsène a te fèt pou rezon eksperimantal oswa ankèt, avi a pral eksplike tou kòman pou mande Eta New York pou fè yon "kontestasyon ekstèn" konsènan desizyon nou an.

Odisyon Ekitab nan Eta a

Si nou refize kontestasyon w nan plan an oswa nou refize bay yon avi sou Desizyon Final ki Defavorab la nan delè ki nan seksyon ***"Konbyen Tan Plan an Pral Pran pou l Deside sou Kontestasyon pou yon Aksyon m Soumèt la?"*** ki *anwo a*, ou ka mande pou yo fè yon Odisyon Ekitab depi Eta New York. Desizyon Odisyon Ekitab la kapab anile desizyon nou an. Ou dwe mande yo fè yon Odisyon Ekitab nan 120 jou kalandriye apati dat nou te voye avi sou Desizyon Final Defavorab la ba ou a.
Si n ap redui, sispann, oswa tèmine yon sèvis ki otorize epi w vle asire w pou sèvis ou yo kontinye pandan w ap tann Odisyon Ekitab la, ou dwe fè demann pou Odisyon Ekitab ou a nan 10 jou apati dat ki sou avi sou Desizyon Final Defavorab la.

Avantaj ou yo pral kontinye pou jiskaske w retire Odisyon Ekitab la oswa Konseye Odisyon Ekitab nan Eta a pibliye yon desizyon sou odisyon an ki pa anfavè ou, kèlkeswa sa ki ta rive fèt avan an.

Si Konseye Odisyon Ekitab nan Eta a anile desizyon nou an, nou dwe asire n ke w resevwa sèvis ou konteste yo atan, epi osi vit ke pwoblèm sante w la mande sa a. Si w te resevwa sèvis ou konteste yo pandan kontestasyon w lan te ankou, se nou menm k ap responsab pou peye pou sèvis ki kouvri Konseye Odisyon Ekitab la òdone yo.

Malgre w ka mande pou yo kontinye sèvis yo pandan w ap tann desizyon Odisyon Ekitab la, si yo pa deside Odisyon Ekitab ki konsène w la nan favè ou, ou ka gen responsablite pou peye pou sèvis yo ki te sou kont Odisyon Ekitab la.

Ou kapab soumèt yon Odisyon Ekitab nan Eta a lè w kontakte Biwo pou Asistans Tanporè ak Andikap (Office of Temporary and Disability Assistance, OTDA):

Fòmilè pou Demann sou Entènèt: Demann Odyans | Odyans San Patipri | OTDA (ny.gov)
Voye yon Fòmilè Demann ki Enprimab:

Biwo pou Odyans Administratif ak Biwo pou Asistans Tanporè ak Andikap NYS (NYS Office of Temporary and Disability Assistance) Inite Odyans pou Swen Jere (Managed Care Hearing Unit):
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023
Voye yon Fòmilè Demann ki Kapab Enprime Pa Faks: **518-473-6735**
Demann pa Telefòn:
Liy pou Odisyon Ekitab Estanda – **1-800-342-3334**
Liy pou Odisyon Ekitab ann Ijans – **1-800-205-0110**
Liy TTY – **711** (mande operatè a rele **1-877-502-6155**

Demann an Pèsòn:
New York City
5 Beaver Street, New York, New York, 1000**4**

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

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

Kontestasyon Ekstèn nan Eta a
Si nou refize kontestasyon w lan poutèt nou detèmine sèvis la pa nesesè pou rezon medikal oswa li fèt pou rezon eksperimantal oswa ankèt, ou ka mande pou soumèt yon kontestasyon ekstèn depi Eta New York. Se moun ki fè revizyon yo ki detèmine kontestasyon ekstèn nan kote yo pa travay ni pou nou ni pou Eta New York. Moun ki fè revizyon sa yo se yon seri moun ki kalifye ke Eta New York apwouve. Ou pa gen pou peye pou soumèt yon kontestasyon ekstèn.

Lè nou pran yon desizyon pou n refize yon kontestasyon poutèt manke gen nesesite medikal oswa sou baz ke sèvis la fèt pou rezon eksperimantal oswa ankèt, n ap ba ou enfòmasyon sou kijan pou soumèt yon kontestasyon ekstèn, ansanm ak yon fòmilè pou w itilize pou w soumèt kontestasyon ekstèn nan ansanm ak desizyon nou pran pou n refize yon kontestasyon an. Si w vle soumèt yon kontestasyon ekstèn, ou dwe soumèt fòmilè a nan Depatman Sèvis Finansye Eta New York (New York State Department of Financial Services) nan kat mwa apati dat nou te refize kontestasyon w lan.

Y ap pran yon desizyon sou kontestasyon ekstèn ou an nan lespas 30 jou. Yo ka bezwen plis tan (jiska 5 jou ouvrab) si moun k ap revize kontestasyon ekstèn nan mande pou l jwenn plis enfòmasyon. Moun k ap fè revizyon an pral enfòme ni ou ni nou sou desizyon final la nan de jou ouvrab apre yo fin pran desizyon an.

Ou kapab jwenn yon desizyon pi rapid si doktè w la kapab endike ke yon reta pral lakoz gwo danje pou sante ou. Yo rele sa yon kontestasyon ekstèn akselere. Moun k ap revize kontestasyon ekstèn nan pral deside yon kontestasyon akselere nan lespas 72 èdtan oswa pi piti. Moun ki fè revizyon an pral enfòme ni ou ni nou sou desizyon an touswit pa telefòn oswa pa faks. Pita, y ap voye yon lèt ba ou pou enfòme w de desizyon an.

Ou ka mande ni pou yo fè yon Odisyon Ekitab ni pou soumèt yon kontestasyon ekstèn. Si w mande pou yo fè yon Odisyon Ekitab ak pou soumèt yon kontestasyon ekstèn, se desizyon konseye Odisyon Ekitab la "ki pral konte."

PLENT AK KONTESTASYON POU PLENT

Aetna Better Health of New York pral eseye fè tout sa li kapab pou l rive abòde enkyetid oswa pwoblèm ou yo osi vit ke posib epi pou l fè sa nan nivo satisfaksyon ou. Ou ka itilize swa pwosesis plent nou an oswa pwosesis kontestasyon nou an, toudepannde kalite pwoblèm ou genyen an.

P ap gen okenn chanjman k ap fèt nan sèvis w ap resevwa yo ni nan kalite tretman ou resevwa nan men anplwaye Aetna Better Health of New York yo oswa yon pwofesyonèl swen sante poutèt ou soumèt yon plent oswa yon kontestasyon. N ap respekte vi prive ou. N ap ba ou tout èd ou ka bezwen pou w soumèt yon plent oswa yon kontestasyon. N ap gen pou n founi w tou sèvis entèpretarya oswa asistans si w gen pwoblèm vizyon ak/oswa pwoblèm oditif. Ou kapab chwazi yon moun (tankou yon fanmi oswa zanmi oswa pwofesyonèl swen sante) pou aji pou ou.

Men kijan pou soumèt yon plent, tanpri rele: **1-855-456-9126** oswa voye yon lèt bay: PO Box 81040 5801 Postal Road Cleveland, OH 44181. Lè w kontakte nou, w ap gen pou w ba nou non w, adrès ou, nimewo telefòn ou ak detay pwoblèm nan.

Kisa yon Plent ye?

Yon plent se tout kominikasyon ou fè ban nou konsènan mekontantman ou konsènan swen ak tretman w ap resevwa nan men anplwaye nou yo oswa pwofesyonèl ki bay sèvis ki kouvri yo. Pa egzanp, si yon moun te aji defason gwosye avèk ou, li pa t prezante, oswa ou pa renmen kalite swen oswa sèvis ou resevwa nan men nou an, ou kapab soumèt yon plent lakay nou.

Pwosesis Plent lan

Ou ka soumèt yon plent aloral oswa alekri lakay nou. Moun ki resevwa plent ou pral anrejistre li, epi anplwaye ki apwopriye yo pral sipèvize pandan y ap revize plent lan. N ap voye yon lèt ba ou pou enfòme w ke nou te resevwa plent ou an ansanm ak yon deskripsyon sou pwosesis revizyon nou an. Nou pral revize plent ou an epi n ap ba ou yon repons alekri nan youn nan de delè.

1. Si yon reta t ap vrèman ogmante risk ki lye ak sante ou, n ap deside nan lespas 48 èdtan apre nou fin resevwa enfòmasyon ki nesesè yo, men pwosesis la dwe fini nan 7 jou apati lè nou resevwa plent lan.
2. Pou tout lòt kalite plent, n ap enfòme ou sou desizyon nou nan 45 jou apre nou fin resevwa enfòmasyon ki nesesè yo, men pwosesis la dwe fini nan 60 jou apati lè nou resevwa plent lan. Peryòd revizyon an kapab ogmante pou jiska 14 jou si w mande sa oswa si nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.

Repons nou an pral dekri ki rezilta nou te jwenn lè nou te revize plent ou an ansanm ak desizyon nou pran sou plent ou an.

Kòman Mwen Kapab Konteste yon Desizyon ki lye ak yon Plent?
Si w pa satisfè ak desizyon nou pran konsènan plent ou an, ou ka mande pou n fè yon dezyèm revizyon sou pwoblèm ou an pandan w ap soumèt yon kontestasyon pou plent lan. Ou dwe soumèt yon kontestasyon pou plent aloral oswa alekri. Ou dwe soumèt li nan 60 jou apati lè yo fin resevwa premye desizyon nou sou plent ou an. Depi nou fin resevwa kontestasyon w lan, n ap voye yon akize resepsyon ba ou alekri nan 15 jou ouvrab kote n ap enfòme w non, adrès, ak nimewo telefòn moun nou deziyen pou reponn pa rapò ak kontestasyon w lan. Moun ki pral fè tout kontestasyon pou plent yo se yon seri pwofesyonèl ki apwopriye, ansanm ak pwofesyonèl swen sante pou plent ki gen rapò ak zafè klinik, ki pa t enplike nan premye desizyon konfòm(sic) nan.

Pou tout kontestasyon estanda pou plent lan, n ap pran yon desizyon sou kontestasyon an nan 30 jou ouvrab apre nou fin resevwa tout enfòmasyon ki nesesè yo pou n kapab rive pran desizyon nou an. Si yon reta nan pran desizyon nou an t ap vrèman ogmante risk ki lye ak sante ou, nou pral itilize pwosesis kontestasyon *akselere* pou plent lan. Pou tout kontestasyon *akselere* pou plent lan, n ap pran desizyon nou sou kontestasyon an nan 2 jou ouvrab apre nou fin resevwa enfòmasyon ki nesesè yo. Pou alafwa kontestasyon estanda ak kontestasyon *akselere* pou plent lan, n ap ba ou yon avi ekri pou enfòme w de desizyon nou pran sou kontestasyon pou plent ou an. Nan avi a, w ap jwenn detay sou rezon ki fè nou pran desizyon nou pran an, epi, nan kèk ka ki gen rapò ak zafè klinik, jistifikasyon klinik desizyon nou an.

Medyatè Patisipan
Medyatè Patisipan an, ke yo rele Rezo Defansè Kliyan Endepandan (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN), se yon òganizasyon endepandan ki bay sèvis medyasyon gratis pou benefisyè swen alontèm nan eta New York yo. Ou kapab jwenn konsèy endepandan gratis, sou pwoteksyon w lan, sou plent ak sou opsyon apèl ou yo. Yo kapab ede w jere pwosedi apèl la. Epitou yo ka ba w sipò anvan w enskri nan yon plan MLTC tankou Aetna Better Health of New York. Sipò sa a se sipò ki bay konsèy san patipri sou chwa plan sante ak enfòmasyon jeneral ki konsène plan an. Kontakte ICAN pou w jwenn plis enfòmasyon sou sèvis yo:

- Telefòn: **1-844-614-8800 (TTY Sèvis Relè: 771)**
- Sit entènèt: **www.icannys.org** | **Imèl: ican@cssny.org**

DEZENSKRIPSYON W NAN PLAN MLTC AETNA BETTER HEALTH OF NEW YORK LA

Yo p ap retire w nan Plan MLTC a pou nenpòt nan rezon ki vini annapre yo:
- paske w itilize sèvis medikal ki kouvri yo anpil
- ou gentan gen yon pwoblèm sante oswa gen yon chanjman ki fèt nan sante ou
- kapasite mantal ou diminye oswa ou gen yon konpòtman ki pa solidè oswa ki deranjan akoz bezwen espesyal ou yo sof si konpòtman an lakoz ou vin pa elijib pou MLTC.

Dezenkripsyon Volontè
Ou ka mande pou kite Aetna Better Health of New York nenpòt lè e pou nenpòt rezon. Pou mande anile enskripsyon w lan, rele nan **1-855-456-9126** oswa ou ka ekri nou. Plan an pral ba ou yon konfimasyon ekri konsènan demann lan. Nou pral enkli yon fòmilè pou dezenskripsyon volontè pou ou kapab siyen li epi pou voye li retounen ban nou. Sa kapab pran jiska sis semèn pou yo trete li, toudepannde lè yo resevwa demann lan. Ou ka anile enskripsyon w nan Medicaid regilye a oswa w ka antre nan yon lòt plan sante toutotan w kalifye. Si w kontinye egzije sèvis Swen Kominotè Alontèm (CBLTC), tankou swen pèsonèl, ou dwe rantre nan yon lòt plan MLTC, nan plan Swen Kontwole Medicaid oswa nan pwogram Egzanpsyon pou Swen Kominotè ak Adomisil, pou resevwa sèvis CBLTCSS yo.

Transfè
Ou kapab eseye plan nou an pandan 90 jou. Ou ka kite Aetna Better Health of New York epi ou transfere ak antre nan yon lòt plan nenpòt lè pandan tan sa a. Si w pa kite plan an pandan premye 90 jou, ou dwe rete nan Aetna Better Health of New York pandan nèf mwa, sof si w gen yon bon rezon pou sa a (rezon valab.)

- Ou kite zòn sèvis la.
- Ou menm, plan an, ansanm ak Depatman Sèvis Sosyal ki nan konte w la oswa Depatman Sèvis Sante Eta New York la, yo tout dakò ke l ap pi bon pou ou si w kite Aetna Better Health of New York.
- Pwofesyonèl swen adomisil aktyèl ou a pa travay avèk plan nou an.
- Nou pa t rive kapab founi w sèvis yo pwiske nou oblije fè sa konfòmeman ak kontra nou genyen avèk Eta a.

Si w kalifye, ou kapab antre nan yon lòt kalite plan swen jere alontèm tankou Medicaid Advantage Plus (MAP) oswa Pwogram Swen Entegre pou Granmoun Aje (Programs of All-Incluse Care for the Elderly, PACE) nenpòt lè san yon bon koz

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

Sa ka pran ant de ak sis semèn pou ka enskri nan yon nouvo plan pou vin aktif. W ap resevwa yon avi New York Medicaid Choice ba w ki endike dat w ap enskri nan nouvo plan w lan. Aetna Better Health of New York pral ba ou swen w bezwen an anvan dat la rive.

Rele New York Medicaid Choice si w dwe mande yo pran yon aksyon pi rapid paske tan li pran pou l transfere nan plan yo pral reprezante danje pou sante ou. Ou kapab toujou mande yo pran yon aksyon pi rapid si w te enfòme New York Medicaid Choice ke w pa t dakò pou enskri nan Aetna Better Health of New York.

Dezenkripsyon Envolontè
Yon anilasyon enskripsyon envolontèman se yon anilasyon ke Aetna Better Health of New York fè. Si w pa mande pou anile enskripsyon w lan volontèman, nou dwe lanse dezenskripsyon envolontè a nan senk (5) jou ouvrab apati dat nou konnen ou reponn ak nenpòt nan rezon pou dezenskripsyon envolontè yo.

Ou Pral Oblije Kite Aetna Better Health of New York si ou:

- Pa elijib pou Medicaid ankò.
- Ou pa rete an pèmanans nan zòn kote Aetna Better Health of New York bay sèvis ankò.
- Kite zòn sèvis plan an pandan plis pase 30 jou konsekitif.
- Bezwen swen enfimyè adomisil men w pa elijib pou Medicaid enstitisyonèl.
- Ou te ospitalize oswa w antre nan yon pwogram rezidansyèl Biwo Sante Mantal (Office of Mental Health)l, Biwo pou Moun ki Gen Andikap Devlopmantal (Office for People with Developmental Disability) oswa Biwo Sèvis pou Abi nan Alkòl ak Sibstans (Office of Alcoholism and Substance Abuse Services) pandan karann senk (45) jou konsekitif oswa pandan plis tan.
- Pase evalyasyon ki montre ou pa gen yon bezwen fonksyonèl oswa klinik ankò pou (CBLTSS) chak mwa.
- Gen Medicaid sèlman epi w pa reponn ak nivo swen adomisil enfimyè a jan yo detèmine sa apati zouti evalyasyon yo deziyen an.
- Ap resevwa Swen Sosyal pandan Lajounen antanke sèl sèvis w ap resevwa.
- Pa bezwen ankò, ni resevwa, omwen yon CBLTSS pandan chak mwa kalandriye.
- Pandan tout re-evalyasyon, pandan w ap viv nan kominote a, yo detèmine ou pa montre w gen yon bezwen fonksyonèl oswa klinik ankò pou CBLTSS.
- Fèmen nan prizon.
- Ap bay plan an fo enfòmasyon, osinon ou twonpe, oswa adopte konpòtman pou twonpe moun konsènan nenpòt aspè enpòtan ki lye ak abònman w nan plan an.

Nou ka mande w pou kite Aetna Better Health of New York si ou:

- oswa yon manm fanmi oswa yon moun k ap ba w swen defason enfòmèl oswa lòt moun nan kay la adopte yon konduit oswa yon konpòtman ki gen enpak grav sou kapasite plan an pou l founi sèvis yo
- ou pa peye oswa w pa fè aranjman pou peye montan lajan ke Depatman Sèvis Sosyal Lokal la te mande w peye a, ou dwe plan an yon avans/sipli sou 30 jou apre ke w dwe premye montan an. Nou pral fè yon efò ki rezonab pou n ranmase montan an.

Avan yo anile enskripsyon w envolontèman, Aetna Better Health of New York pral jwenn apwobasyon New York Medicaid Choice (NYMC), oswa yon antite Eta a deziyen. Dat y ap anile enskripsyon an ap premye jou nan mwa ki vini apre mwa kote w te vin pa elijib pou w enskri an. Si w toujou bezwen CBLTSS, w ap oblije chwazi yon lòt plan, oswa y ap otomatikan deziyen yon lòt plan pou ou (plan yo deziyen otomatikman).

KONPETANS KILTIRÈL AK LENGWISTIK

Aetna Better Health of New York onore kwayans ou e li sansib sou kesyon divèsite kiltirèl la. Nou respekte kilti w e nou respekte idantite kiltirèl ou e n ap travay pou n elimine disparite kiltirèl yo. Nou gen yon rezo founisè konpetan e akeyan opwennvi kiltirèl epi nou ankouraje ak asire ke nou founi sèvis nan yon fason ki apwopriye opwennvi kiltirèl pou tout manm yo. Angajman kiltirèl sa a se pa sèlman pou moun ki pa pale angle byen, moun ki gen divès kilti ak divès etni, ak kominote ki gen divès kwayans.

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

Aetna Better Health of New York pral fè tout sa li kapab pou li asire ke yo trete tout manm yo ak diyite e ak respè. Lè ou pral enskri w, Responsab Swen w lan pral eksplike w dwa ak responsabilite w yo. Si w bezwen sèvis entèpretasyon pou ka konprann, Responsab Swen w lan pral fè aranjman pou li ba w yon entèprèt. Anplwaye yo pral fè tout sa yo kapab pou yo ede w egzèse dwa w yo.

Dwa Manm yo

- Ou gen Dwa pou w resevwa swen ki nesesè pou rezon medikal.
- Ou gen Dwa pou w resevwa swen ak sèvis yo atan.
- Ou gen Dwa pou yo respekte vi prive w konsènan dosye medikal ou a ak lè w ap resevwa tretman.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon sou opsyon tretman ak mwayen altènatif ki disponib yo ki prezante nan yon fason ak nan lang ou ka konprann.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon yo nan yon lang ou konprann; ou kapab jwenn sèvis tradiksyon oral gratis ti cheri.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon ki nesesè pou w bay konsantman eklere avan yo kòmanse tretman an.
- Ou gen Dwa pou yo trete w avèk respè epi diyite.
- Ou gen Dwa pou w jwenn yon kopi dosye medikal ou yo epi pou w mande pou yo modifye oswa korije dosye yo.
- Ou gen Dwa pou w patisipe nan desizyon ki konsène swen sante w la, ansanm ak dwa pou w refize tretman.
- Ou gen Dwa pou w lib de tout fòm restriksyon oswa izòlman yo itilize kòm yon mwayen pou entimidasyon, disiplin, komodite oswa vanjans.
- Ou gen Dwa pou w jwenn swen san yo pa fè diskriminasyon sou sèks, ras, estati sante, koulè, laj, orijin nasyonal, oryantasyon seksyèl, estati matrimonyal oswa relijyon ou.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon sou ki kote, kilè, ak kòman pou w jwenn sèvis ou bezwen pou plan swen jere alontèm nan founi w yo, ansanm ak kijan w kapab benefisye avantaj ki kouvri yo nan men founisè yo ki andeyò rezo a si yo pa disponib nan rezo plan an.
- Ou gen Dwa pou w depoze yon plent nan Depatman Sante Eta New York (New York State Department of Health) la oswa Depatman Sèvis Sosyal Lokal ou a.
- Ou gen Dwa pou w itilize Sistèm Odisyon Ekitab nan Eta New York la ak/oswa Kontestasyon Ekstèn nan Eta New York la, lè sa apwopriye.
- Ou gen Dwa pou w deziyen yon moun pou pale nan non ou konsènan swen ak tretman ou.
- Ou gen Dwa pou w chèche jwenn asistans nan pwogram Medyatè Patisipan (Participant Ombudsman).

Responsablite Manm yo

- Resevwa sèvis ki kouvri atravè Aetna Better Health of New York.
- Itilize founisè rezo Aetna Better Health of New York yo pou sèvis ki kouvri yo nan nivo founisè rezo yo disponib yo.
- Jwenn otorizayon davans pou sèvis plan an kouvri, eksepte pou sèvis yo apwouve davans ki kouvri yo oswa nan ka dijans; pou yon doktè konsilte w, si gen yon chanjman nan eta sante w.
- Pataje enfòmasyon sou sante ki konplè epi ki egzat avèk pwofesyonèl swen sante yo.
- Avize anplwaye Aetna Better Health of New York si gen nenpòt chanjman nan eta sante w, epi fè yo konnen si w pa konprann yon bagay oswa si w pa ka suiv enstriksyon yo.
- Swiv plan swen anplwaye Aetna Better Health of New York yo rekòmande a (avèk kontribisyon ou)
- Kowopere avèk epi respekte anplwaye Aetna Better Health of New York yo epi pa fè diskriminasyon kont anplwaye Aetna Better Health of New York yo poutèt ras, koulè, orijin nasyonal, relijyon, sèks, laj, kapasite mantal oswa fizik, oryantasyon seksyèl oswa kondisyon marital.
- Enfòme Aetna Better Health of New York nan de jou ouvrab apati lè ou fin resevwa sèvis ki pa kouvri ak sèvis ki pa apwouve davans yo.
- Avize davans ekip swen w nan Aetna Better Health of New York si w pap lakay ou pou resevwa sèvis yo oswa swen ke yo te pwograme pou ou.
- Enfòme Aetna Better Health of New York anvan ou demenaje an pèmanans andeyò zòn sèvis plan an, oswa si w ap absan nan zòn yo bay sèvis la pou yon bon tan.
- Aksyon w yo si w refize tretman an oswa w pa swiv enstriksyon moun k ap ba w swen an ba w yo.
- Reponn ak obligasyon finansyè w yo.

Direktiv Alavans

Direktiv Alavans yo se yon seri dokiman legal ki asire ke yo satisfè demann ou yo sizanka ou pa kapab pran desizyon pou pwòp tèt ou. Direktiv alavans kapab vini sou fòm Pwokirasyon Swen Sante, yon Testaman Vi oswa yon Òdonans pou Entèdi Reyanimasyon Kadyak. Dokiman sa yo kapab endike ki kalite swen ou bezwen yo ba w nan kèk sikonstans byen presi, ak/oswa yo kapab otorize yon manm fanmi oswa yon zanmi patiklye pou pran desizyon nan non ou.

Se yon dwa w genyen pou redije direktiv alavans yo jan w swete sa a. Sa ki pi enpòtan pou ou an se pou dokimante kijan w ta renmen pou yo kontinye ba w swen sizoka w pa ka kominike ankò ak founisè swen yo defason enfòme poutèt maladi w oswa domaj ou sibi. Tanpri, kontakte Jesyon Swen w lan pou w jwenn asistans pou w kapab ranpli dokiman sa yo. Si w gentan gen yon direktiv alavans, tanpri, pataje yon kopi avèk jesyonè swen w lan.

Enfòmasyon ki Disponib sou Demann

- Enfòmasyon konsènan estrikti ak operasyon Aetna Better Health of New York.
- Kritè pou revizyon klinik espesifik ki gen rapò ak yon pwoblèm sante patikilye ansanm ak lòt enfòmasyon ke Aetna Better Health of New York konsidere lè l ap otorize sèvis yo.

- Politik ak pwosedi sou enfòmasyon sou sante ki pwoteje yo.
- Deskripsyon ekri sou dispozisyon òganizasyonèl ansanm ak pwosedi kontini yo konsènan pwogram sou asirans kalite ak amelyorasyon pèfòmans lan.
- Politik akreditasyon founisè a.
- Yon kopi resan deklarasyon finansyè sètifye Aetna Better Health of New York; ak règleman ak pwosedi Aetna Better Health of New York te itilize pou li detèmine elijibilite yon founisè swen.

Opsyon Avi Elektwonik
Aetna Better Health of New York ak founisè nou yo ka voye ba w avi sou otorizasyon sèvis, apèl kont plan an, kontestasyon ak kontestasyon apèl elektwonikman, olye pou yo fèt pa telefòn oswa pa lapòs.

Nou ka voye avi sa yo ba ou pa imel oswa pa faks. Tarif entènèt yo ka aplike pou voye oswa resevwa imèl ak/oswa faks.

Si ou vle resevwa avi sa yo elektwonikman, ou dwe mande nou sa. Pou mande avi elektwonik yo kontakte nou pa telefòn, imèl, faks oswa lapòs:

Telefòn.....**1-855-456-9126**
Imèl.....**NY_MemberServices@AETNA.com**
Faks.....**1-855-863-6421**
Lapòs.....**PO Box 818089, Cleveland, OH 44181-8089**

Lè ou kontakte nou, ou dwe:
- Di nou ki jan ou vle jwenn avi ke nòmalman nou voye pa lapòs yo,
- Di nou kòman ou vle resevwa avi ke nòmalman nou fè pa apèl telefònik, epi
- Ban nou enfòmasyon kontak ou (nimewo telefòn mobil, adrès imel, nimewo faks, elatriye).

Aetna Better Health of New York ap fè w konnen pa lapòs ke ou te mande pou ou jwenn avi yo elektwonikman.

Avi sou Pratik Konfidansyalite yo

Avi sa a dekri kijan yo ka itilize ak pataje enfòmasyon medikal ou yo epi kijan ou ka jwenn aksè a enfòmasyon sa yo. Tanpri revize li ak anpil atansyon.

Avi sa a ap aplikab depi 2 Me 2012.

Kisa nou vle di lè nou itilize mo "enfòmasyon sou sante" [1]

Nou itilize mo "enfòmasyon sou sante" lè nou vle di enfòmasyon ki idantifye w. Egzanp, tankou:

- Non w
- Dat nesans
- Swen sante ou te resevwa
- Kantite lajan yo peye pou swen ou

Fason nou itilize ak pataje enfòmasyon sante w yo

Ede nou pran swen ou: Nou ka itilize enfòmasyon sou sante w pou ede w ak swen sante w. Nou itilize li tou pou deside ki sèvis avantaj ou yo kouvri. Nou ka pale w de sèvis ou ka jwenn. Li ka tchèkòp oswa tès medikal. Nou ka raple w tou randevou yo. Nou ka pataje enfòmasyon sou sante w ak lòt moun ki ba w swen. Li ka doktè oswa famasi. Si w pa nan plan nou an ankò, ak otorizasyon w, n ap bay nouvo doktè w la enfòmasyon sou sante w.

Fanmi ak zanmi: Nou ka pataje enfòmasyon sou sante w ak yon moun k ap ede w. Yo ka ede ak swen ou yo oswa ede peye pou swen ou. Pa egzanp, si yon aksidan rive w, nou ka bezwen pale ak youn nan moun sa yo. Si ou pa vle nou bay enfòmasyon sou sante w, rele nou.

Si ou poko gen dizuit lane epi ou pa vle nou bay paran ou enfòmasyon sou sante w. Rele nou. Nou ka ede nan kèk ka si lwa eta a pèmèt sa.

---

[1] Pou rezon avi sa a, "Aetna" ak pwonon "nou," "nou" ak "nou" fè referans a tout HMO ak filyal konpayi asirans ki gen lisans Aetna Inc. Yo te deziyen antite sa yo kòm yon sèl antite afilye ki garanti proteksyon vi prive nan nivo federal.

Pou pèman: Nou ka bay lòt moun enfòmasyon sou sante w ki peye pou w jwenn swen. Doktè w la dwe ban nou yon fòmilè reklamasyon ki gen ladan l enfòmasyon sou sante w. Nou ka itilize enfòmasyon sou sante w tou pou gade swen doktè w la ba w la. Nou kapab tcheke tou jan w itilize sèvis sante w yo.

Operasyon swen sante: Nou ka itilize enfòmasyon sou sante w pou ede nou fè travay nou. Pa egzanp, nou ka itilize enfòmasyon sou sante w pou:

- Pwomosyon sante
- Jesyon dosye
- Amelyorasyon kalite
- Prevansyon kont fwod
- Prevansyon maladi
- Zafè legal yo

Yon administratè dosye kapab travay avèk doktè ou a. Yo ka fè w konnen pwogram oswa kote ki ka ede w ak pwoblèm sante w. Lè w rele nou pou w poze kesyon, nou bezwen gade enfòmasyon sou sante w pou ba w repons.

Pataj avèk lòt antrepriz: Nou ka pataje enfòmasyon sou sante w ak lòt antrepriz. Nou fè sa pou rezon nou te eksplike pi wo a. Pa egzanp, ou ka gen transpò ki garanti nan plan ou. Nou ka pataje enfòmasyon sou sante w ak yo pou ede w ale nan biwo doktè a. Nou ap di yo si ou sou yon chèz woulant ki sèvi ak motè, kidonk pou yo voye yon ti bis olye de yon machin vin chèche ou.

Lòt rezon nou ta ka pataje enfòmasyon sou sante w: Nou ka pataje enfòmasyon sante w tou pou rezon sa yo:

- Sekirite piblik - Pou ede ak bagay tankou abi sou timoun. Menas pou sante piblik.
- Rechèch - Pou chèchè yo. Apre yo fin pran swen pou pwoteje enfòmasyon ou yo.
- Antrepriz asosye - Pou moun ki ba nou sèvis.
    - Yo pwomèt pou kenbe enfòmasyon ou yo an sekirite.
- Règleman endistri a - Pou ajans leta ak federal yo.
    - Yo tcheke nou pou asire yo nou ap fè yon bon travay.
- Aplikasyon lalwa – Pou moun ki fè respekte lalwa federal, eta ak lokal yo.
- Aksyon legal – Nan tribinal pou yon pwosè oswa yon pwoblèm legal.

Rezon ki fè nou pral bezwen w ekri yon akò pou nou

Sof pou sa nou eksplike pi wo a, n ap mande w otorizasyon w anvan nou itilize oswa pataje enfòmasyon sou sante w. Pa egzanp, nou ap mande akò ou:

- Pou rezon maketin ki pa gen anyen a wè ak plan sante ou.
- Anvan n pataje nenpòt nòt sikoterapi.
- Pou vann enfòmasyon sou sante w.
- Pou lòt rezon jan lalwa mande a.

Ou ka anile akò ou nenpòt lè. Pou anile akò ou, ekri nou. Nou pa kapab itilize oswa pataje enfòmasyon jenetik ou lè nou pran desizyon pou ba ou asirans sante.

Kisa dwa w yo ye

Ou gen dwa gade enfòmasyon sou sante w.

- Ou ka mande nou yon kopi sou li.
- Ou ka mande pou dosye medikal ou.
- Rele biwo doktè w la oswa kote yo te trete w la.

Ou gen dwa pou w mande nou chanje enfòmasyon sou sante w.

- Ou ka mande nou chanje enfòmasyon sou sante w si w panse li pa bon.
- Si nou pa dakò ak chanjman ou mande a, mande nou pou nou ranpli yon deklarasyon dezakò ki ekri.

Ou gen dwa pou w jwenn yon lis moun oswa gwoup nou te pataje enfòmasyon sante w avèk yo.

Ou gen dwa pou w mande yon fason prive pou nou kontakte ou.

- Si ou panse fason nou kenbe kontak avèk ou a pa ase prive, rele nou.
- Nou pral fè tout sa nou kapab pou nou an kontak avèk ou nan yon fason ki pi prive.

Ou gen dwa pou w mande swen espesyal nan fason nou itilize oswa pataje enfòmasyon sante w yo.

- Nou ka itilize oswa pataje enfòmasyon sou sante w nan fason nou dekri nan avi sa a.
- Ou ka mande nou pou nou pa itilize oswa pataje enfòmasyon ou yo nan fason sa yo. Sa gen ladan l pataj ak moun ki enplike nan swen sante w.
- Nou pa oblije dakò. Men, nou pral reflechi sou li ak anpil atansyon.
-

Ou gen dwa pou w konnen si yo te pataje enfòmasyon sante w san otorizasyon w.

- Nou pral di w si nou fè sa nan yon lèt.

Rele nou gratis nan **1-855-456-9126** pou:

- Mande nou fè nenpòt nan bagay ki anwo yo.
- Mande nou yon kopi papye avi sa a.
- Poze nou nenpòt kesyon sou avi a.

Ou gen dwa tou voye yon plent pou nou. Si w panse dwa w yo te vyole, ekri nou nan:
Aetna Better Health® of New York
P.O. Box 818089
Cleveland, OH 44181-8089

Ou ka depoze yon plent tou nan Depatman Sante ak Sèvis Imen, Biwo Dwa Sivil. Rele nou pou w jwenn adrès la.

Si w pa kontan epi w di Biwo Dwa Sivil la, ou p ap pèdi estati manm nan plan oswa sèvis swen sante a. Nou p ap sèvi ak plent ou a kont ou.

Pwoteje enfòmasyon ou yo

Nou pwoteje enfòmasyon sou sante w ak pwosedi espesifik, tankou:

- Administratif. Nou gen règ ki di nou kijan pou nou itilize enfòmasyon sante w kèlkeswa fòm li genyen – ekri, oral, oswa elektwonik.
- Fizik. Enfòmasyon sou sante w yo fèmen epi yo kenbe yo nan zòn ki an sekirite. Nou pwoteje antre nan òdinatè nou yo ak batiman yo. Sa ede nou bloke antre san otorizasyon.
- Teknik. Aksè a enfòmasyon sou sante w “ki baze sou wòl”. Sa a pèmèt sèlman moun ki bezwen fè travay yo epi ba ou swen ki gen aksè.

Nou swiv tout lwa leta ak federal pou pwoteje enfòmasyon sou sante w.

Èske n ap chanje avi sa a?

Dapre lalwa, nou dwe kenbe enfòmasyon sante w an prive. Nou dwe swiv sa nou di nan avi sa a. Nou gen dwa tou pou chanje avi sa a. Si nou chanje avi sa a, chanjman yo ap aplike pou tout enfòmasyon ou nou genyen oswa nou pral jwenn alavni. Ou ka jwenn yon kopi avi ki pi resan an sou sitwèb nou an nan **AetnaBetterHealth.com/Kansas**.

AVI SOU NON-DISKRIMINASYON

Aetna Better Health of NY konfòm ak lwa dwa sivil federal yo. **Aetna Better Health of NY** pa ekskli moun oswa trete yo yon fason ki diferan poutèt ras, koulè po, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks yo.

Aetna Better Health of NY founi bagay sa yo ki anba a:

- Ofri èd ak sèvis gratis pou moun ki gen andikap pou yo ka kominike nan yon fason efikas avèk nou, tankou:
  - Entèprèt ki kalifye nan lang siy
  - Enfòmasyon ekri nan lòt fòma (gwo karaktè, fòm odyo, fòma elektwonik aksesib, lòt fòma)
- Ofri sèvis lengwistik gratis pou moun Anglè pa lang prensipal yo, tankou:
  - Entèprèt ki kalifye
  - Enfòmasyon ki ekri nan lòt lang

Si w bezwen sèvis sa yo, rele **Aetna Better Health of NY** nan 1-855-456-9126. Pou sèvis TTY/TDD, rele NY Relay 711.

Si ou kwè **Aetna Better Health of NY** pa te ba ou sèvis sa yo oswa trete w yon fason diferan akòz ras, koulè, orijin nasyonal, laj, andikap, oswa sèks, ou ka depoze yon doleyans avèk **Aetna Better Health of NY** pa:

Lapòs:	Attn.: Civil Rights Coordinator P.O. Box 818001, Cleveland, OH 44181-8001
Telefòn:	1-855-456-9126 (for TTY/TDD sèviss, rele NY Relay 711)
Faks:	1-855-264-3822
An Pèsòn:	101 Park Avenue, 15th Floor, New York, NY 10178
imèl:	NY_GrievanceAppeals@aetna.com

Ou kapab depoze tou yon plent pou dwa sivil nan Depatman Sante ak Sèvis Imen Etazini an, Biwo Dwa Sivil (Office for Civil Rights) la lè w:

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

Aetna Better Health of New York	aetna
ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-385-4104.	English
ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-385-4104	Spanish
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-385-4104	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-385-4104 (الصم هاتف رقم NY Relay 711)	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-1-800-385-4104 NY Relay 711 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-385-4104(телетайп: NY Relay 711)	Russian
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-385-4104 NY Relay 711	Italian
ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposes gratuitement. Appelez le 1-800-385-4104 NY Relay 711	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-385-4104 NY Relay 711	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פוואפצאל. רופט 1-800-385-4104.	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-385-4104 NY Relay 711	Polish
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-385-4104 NY Relay 711	Tagalog
লক্ষ করুনঃ যদি আপনি বাংলা, কথা বলেত পাতেন, তাহলে দনঃখরচায় ভাষা সহায়তা পেতষবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 1-800-385-4104NY Relay 711	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-385-4104 NY Relay 711	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-385-4104 NY Relay 711	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں ۔ کال کریں 1-800-385-4104 (NY Relay 711)	Urdu
ध्यान दें: भाषा सहायता सेवाएं, निःशुल्क, आपके लिए उपलब्ध है। 1-800-385-4104 पर कॉल करें।	Hindi

AetnaBetterHealth.com/NewYork

©2024 Aetna Inc.

1376310-NY–HC (rev 2024)

Aetna Better Health® of New York