



Yo tout ladann ansanm

Manyèl pou Manm yo, ane 2023

Jwenn plis enfòmasyon sou
avantaj swen sante w yo

AetnaBetterHealth.com/NewYork



Aetna Better Health® of New York

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 Jere Alontèm
(Managed Long-Term Care, MLTC)**

Manyèl pou Manm lan

Kontni

Enfòmasyon Enpòtan	4
Èd sèvis pou manm yo bay	6
Kondisyon elijiblite pou enskri nan Plan MLTC A.....	6
Evalyatè endepandan nan new york - pwosesis evalyasyon inisyèl.....	7
Kat Idantifikasyon Manm Plan an.....	10
Sèvis plan MLTC Aetna Better Health of New York la kouvri	10
Sèvis Jesyon Swen	10
Sèvis Adisyonèl ki Kouvri.....	12
Limit	13
Resevwa Swen andeyò Zòn Sèvis la	14
Sèvis Ijans	14
Pwosedi swen tranzisyon	14
Lajan swiv moun nan (money follows the person, mfp)/pòt ki louvri (open doors)	15
Sèvis medicaid plan nou an pa kouvri	15
Famasi	15
Kèk Sèvis Sante Mantal, ansanm ak:	16
Kèk Sèvis pou Twoub Entèlektyèl ak Twoub Devlopman, ansanm ak:	16
Lòt Sèvis Medicaid yo ki enkli:	16
Sèvis Aetna Better Health of New York oswa medicaid pa kouvri	16
Otorizasyon sèvis, aksyon ak kontestasyon aksyon.....	17
Otorizasyon Davans	17
Revizyon Similtanè	18
Revizyon Retwospektif.....	18
Kisa k ap pase apre nou fin jwenn demann pou otorizasyon sèvis ou a?	18
Delè pou demann pou otorizasyon davans	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.....	22
Pwosesis Kontestasyon Akselere.....	23
Si Plan an Refize Kontestasyon M nan, Kisa Mwen Kapab Fè?	23
Odisyon Ekitab nan Eta a	23
Kontestasyon Ekstèn nan Eta a	25

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilite pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

Plent ak kontestasyon pou plent	25
Kisa yon Plent ye?	26
Pwosesis Plent lan	26
Kòman Mwen Kapab Konteste yon Desizyon ki lye ak yon Plent?.....	27
Medyatè Patisipan	27
Dezenkripsyon w nan plan mltc Aetna Better Health of New York la	28
Dezenkripsyon Volontè.....	28
Transfè	28
Dezenkripsyon Envolontè.....	29
Konpetans kiltirèl ak lengwistik	30
Dwa ak responsablite manm yo	30
Direktiv Alavans	32
Enfòmasyon ki Disponib sou Demann	33
Remak:	34

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

Enfòmasyon Enpòtan		
Non	Telefòn, Faks, Imèl	Adrès
Sèvis pou Manm Aetna Better Health of New York	Tel: 1-855-456-9126 Faks: 1-855-863-6421 Sitwèb: AetnaBetterHealth.com/NewYork	Aetna Better Health 101 Park Avenue 15th Floor New York, NY 10178
Sèvis pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande yo	Relè New York 7-1-1	
Transpò ki Pa Transpò Ijans	Rele ekip jesyon swen w lan oswa Sèvis pou Manm Aetna Better Health of New York Ofri yo nan 1-855-456-9126	
Sèvis Medikal Ijans	9-1-1	
Sèvis Dantè LIBERTY Dental Plan 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 pou Manm Aetna Better Health of New York 1-855-456-9126	
Doleyans ak Kontestasyon	Rele Sèvis pou Manm Aetna Better Health of New York 1-855-456-9126 Faks: 1- 855-264-3822	Depatman pou Doleyans ak Kontestasyon Aetna Better Health of New York PO Box 81040 5801 Postal Road Cleveland, OH 44181

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

Non	Telefòn, Faks, Imèl	Adrès
Liy Asistans Telefonik pou Fwod ak Abi	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	
Depatman pou Moun Aje nan NY	518-474-7012	
Depatman Sèvis Finansye nan NYS	1-800-400-8882	Depatman Sèvis Finansye Eta New York PO Box 7209 Albany NY, 12224-0209
Depatman Sèvis Finansye Depatman Biwo Sante Swen Jere Alontèm nan Depatman Sante Eta New York (Plent)	1-866-712-7197	
Chwa Medicaid New York (Maximus)	1-888-401-6582	

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

Byenveni nan plan Swen Jere Alontèm (MLTC) Aetna Better Health of New York. Plan MLTC a fèt sitou pou moun ki gen Medicaid yo epi ki bezwen Sèvis ak Sipò Kominotè Alontèm (Community Based Long Term Services and Supports, CBLTSS) tankou swen adomisil ak swen pèsònèl pou yo kapab rete lakay yo ak nan kominote yo si sa posib.

Manyèl sa ba w enfòmasyon sou sèvis siplemantè Aetna Better Health of New York kouvri yo depi lè w enskri nan plan an. Li ba w enfòmasyon tou sou kijan pou mande yon sèvis, soumèt yon plent, oswa sou kijan pou anile enskripsyon w nan Aetna Better Health of New York. Tanpri, kenbe manyèl sa kòm yon referans, ladan l, w ap jwenn enfòmasyon ki enpòtan sou Aetna Better Health of New York ansanm ak avantaj ki genyen nan plan nou an. W ap bezwen manyèl sa pou w konnen ki sèvis ki kouvri ak kijan w kapab jwenn sèvis sa yo.

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 ak plis,
2. Abite nan zòn sèvis plan an, ki se Manhattan, Brooklyn, Queens, Bronx, Nassau ak Suffolk,
3. Gen Medicaid,
4. Gen sèlman Medicaid **epi** ou elijib pou yon nivo swen nan mezon retrèt
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 pèsònèl adomisil

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

- e. Swen sante pandan lajounen pou adilt,
- f. Swen enfimyè prive; oswa
- g. Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije

Kouvèti yo eksplike nan Manyèl sa antre anvigè apati dat enskripsyon w lan nan Plan MLTC Aetna Better Health of New York la. Enskripsyon w nan Plan MLTC a depann de volonte ou.

EVALYATÈ ENDEPANDAN NAN NEW YORK - PWOSESIS EVALYASYON INISYAL

Anvigè 16 Me 2022, Sant Evalyasyon ak Enskripsyon San Konfli (Conflict Free Evaluation and Enrollment Center, CFEEC) a kounya pote non Evalyatè Endepandan nan New York (New York Independent Assessor, NYIA). NYIA a pral jere pwosesis evalyasyon inisyale. NYIA pral lanse evalyasyon inisyale akselere yo nan yon dat ki lwen. Nan pwosesis evalyasyon inisyale 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.

NYIA pral 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 klinisyen nan NYIA pral pran yon randevou klinik ansanm ak yon PO apre kèk jou.

Aetna Better Health of New York pral 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 pwopoze 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 NYIA fini avèk etap evalyasyon inisyale yo epi li detèmine ke w elijib pou Swen Jere Alontèm Medicaid la, ebyen w ap gen pou chwazi nan ki plan Swen Jere Alontèm ou vle enskri.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

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 enfimye evalyasyon ki anrejistre pou enfimye a kapab rele ou epi pou l revize ansanm avèk ou rezilta evalyasyon inisyale (CHA ak PO) NYIA te fè a ak pou l elabore yon Plan Sèvis ki Pèsonalize (Person-Centered Service Plan, PCSP). Si sa posib, yo ka pwograme yon randevou pou ou avèk yon enfimye pou evalyasyon ki anrejistre nan yon lè ke w dakò pou w kapab fè yon evalyasyon inisyale an pèsòn oswa defason vityèl pou li kapab elabore yon Plan Sèvis ki Pèsonalize (PCSP).

Evalyasyon an pèmèt nou konnen ki tip swen ou bezwen selon sante w ak kapasite w genyen pou fè aktivite chak jou yo. Pandan revizyon oswa evalyasyon an, nou pral:

- Detèmine si w elijib pou w antre nan pwogram nan.
- Ede w ranpli aplikasyon enskripsyon an ansanm ak aplikasyon Medicaid la, si sa nesesè. Y ap retri 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 anyèl 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 inisyale 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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)

Avan oswa apre ou fin siyen, si w chwazi pa enskri, ou kapab anile aplikasyon w lan oswa kontra enskripsyon w lan avan midi nan jou k ap 20 nan mwa a avan dat enskripsyon an antre anvigè a pandan w ap endike tout sa w swete yo vèbalman oswa alekri epi y ap voye yon akize respesyon retrè w la alekri ba ou.

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 w gen kesyon sou plan nou an oswa enskripsyon an, ou kapab rele Sèvis pou Manm yo nan **1-855-456-9126**, kit ou gentan manm oswa w pa 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 Devlopmantral (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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

- 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 ljan, 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 pral 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. Si w ta pèdi kat ou a oswa si 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 KOVRI 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 decide ki sèvis ou bezwen ak pou yo elabore yon plan swen. Jesyonè swen w lan pral pran randevou tou pou tout sèvis ou bezwen epi l ap fè aranjman pou jwenn transpò pou w kapab jwenn sèvis sa yo. 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilite pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 pèsònèl ou bezwen yo. Plan swen an pral enimerè 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.

Aprè 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. Ekip jesyon swen an pral òganize tou transpò w bezwen an pou w kapab resevwa sèvis sa yo.

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, kote li ka enkli nan kad nenpòt re-evalyasyon.

- 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. Idantifye kantite jesyonè swen yo pa rapò ak kantite manm yo selon jan pwoblèm sante yo a grav la ki afekte alafwa kò yo ak mantal yo. Si yo founi jesyon swen an nan kad yon “apwòch ekip,” ebyen Direktiv Jesyon Swen an dwe abòde fonksyònman ekip la.
- c. Y ap enfòme manm lan sou Sèvis Asistans Pèsònèl Konsomatè a Dirije yo (CDPAS) ak sou lòt opsyon sèvis yo lè y ap elabore Plan Swen li an apre yon konsiltasyon adomisil avèk enfimyè nou an.
- d. 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 pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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

Pwiske ou gen Medicaid epi w kalifye pou MLTC, plan nou an pral fè aranjman e peye pou sèvis sante ak sèvis sosyal adisyonèl ki dekri anba yo. Ou kapab resevwa sèvis sa yo toutotan yo nesèsè pou rezon medikal, sa vle di, yo nesèsè 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 mande wè yon founisè ki andeyò rezo a, tanpri, kontakte ekip jesyon swen an pou li kapab 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 la, 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 telefòn gratis Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126** si w resevwa yon fakti.

- Reyadaptasyon pou Pasyan ki Pa Entènè
- Swen Pèsonèl (tankou asistans pou benyen, manje, abiye, fè twalèt, ak mache)

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

- 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 (òtofooni)
- Nitrisyon
- Sèvis Medikal Sosyal
- Manje yo Livre Adomisil ak/oswa manje nan yon anviwònman kolektif tankou yon gadri
- Swen Sosyal pandan Lajounen
- Transpò ki Pa Transpò Ijans
- Swen Enfimyè Prive
- Swen Dantè
- Sipò Sosyal/Anviwònmantal (tankou sèvis kòve, modifikasyon adomisil oswa sèvis repi)
- Sistèm Pèsonèl pou Entèkansyon ann Ijans
- Swen Sante pandan Lajounen pou Adilt
- Swen Enfimyè Adomisil Medicare kouvri (pou si w elijib pou Medicaid enstitisyonèl la)
- 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 egzije 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 modifiye.

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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

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 lan vle di yon pwoblèm sante ki parèt toudenkou ki reprezante yon gwo danje pou sante ou. Pou tout ijans medikal, tanpri, konpoze 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. Jesyonè Swen w lan pral sispann sèvis swen adomisil ou yo epi l ap anile lòt randevou yo, jan sa nesesè a. Tanpri, asire w ou enfòme doktè swen prensipal ou a oswa responsab planifikasyon egzeyat lopital la pou li kapab kontakte Aetna Better Health of New York pou nou ka travay ansanm avèk yo pou n kapab planifye swen ou apre lopital la fin egzeyate w.

PWOSEDI SWEN TRANZISYON

Manm ki fèk antre nan Aetna Better Health of New York ka kontinye yon tretman y ap pran aktyèlman pandan yon peryòd tranzisyon ki dire jiska 60 jou apati lè yo te enskri kay yon pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a si founisè a aksepte peman an nan to plan an, li respekte asirans kalite Aetna Better Health of New York la ansanm ak lòt politik yo, epi li founi enfòmasyon medikal ki konsène swen w resevwa nan plan w lan.

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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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/Pòt ki Louvri yo, oswa pou òganize yon vizit avèk yon Espesyalis Tranzisyon oswa yon Kòlèg, tanpri, rele Asosiyasyon pou Lavi Endepandan nan New York (New York Association on Independent Living) la nan **1-844-545-7108**, oswa voye imèl nan mfp@health.ny.gov. Ou kapab vizite MFP/Pòt ki Louvri yo 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 men Medicaid regilye a 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 konsènan si Aetna Better Health of New York oswa Medicaid kouvri yon avantaj kèlkonk. Kèk sèvis Medicaid kouvri apati Kat Avantaj Medicaid ou a se:

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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 esponsorize 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 Devlopmanal, ansanm ak:

- Terapi alontèm
- Tretman pandan Lajounen
- Kowòdinasyon Sèvis Medicaid
- Sèvis ou resewa 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

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

SÈVIS AETNA BETTER HEALTH OF NEW YORK OSWA MEDICAID PA KOUVRI

Ou dwe peye pou tout sèvis ke Aetna Better Health of New York oswa Medicaid pa kouvri si founisè w la enfòmè w alavans ke sèvis yo pa kouvri, EPI ou dakò pou 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**.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 Davans

Gen kèk sèvis ki mande pou jwenn otorizasyon davans (apwobasyon alavans) nan men anlwaye 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
- Odyoloji 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- Éd Sante Adomisil ki Pa Otorize (HHA)
- Repa yo Livre Adomisil oswa Repa an Kominote

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

- Founiti Medikal
- Transpò ki Pa Transpò Ijans
- Swen nan Mezon Retrèt
- Swen Pèsonèl-gen ladan l travay nan kay, prepare manje, benyen, fè twalèt
- Sistèm Pèsonèl pou Entèkansyon 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 (òtofofoni)
- Vizyon
- Telesante
- Sèvis Asistans Pèsonèl Konsomatè a Dirije (CDPAS)

Revizyon Similtane

Ou kapab mande Jesyonè Swen w lan tou pou jwenn plis sèvis ke sèvis w ap resevwa kounya yo. Yo rele sa **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 anvan ak enfimyè yo fè pati ekip pou revizyon an. Travay yo se asire ke tretman oswa sèvis ou te mande yo nesèsè 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 nesèsè 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 nesèsite medikal.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.aetna.com/better-health/new-york)

Aprè 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. N ap fè w konnen avan 14yèm jou a si nou bezwen plis enfòmasyon.
- **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 yon revizyon **akselere**, n ap rele w touswit epi n ap voye yon avi ekri ba ou pita.
- Fè w konnen poukisa delè a plis nan enterè ou.
- Deside osi vit ke posib lè nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo, men sa p ap fèt pita pase 14 jou apati jou nou te mande w ban nou plis enfòmasyon an.

Ou menm, founisè w la, oswa yon moun ou fè konfyans ka mande nou tou pou n pran plis tan avan n rive pran yon desizyon. Se petèt paske ou gen plis enfòmasyon pou bay plan an pou ede yo deside sou dosye w la. Pou w kapab fè sa a, w ap rele **1-855-456-9126** oswa ekri.

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**.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

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 disponiblite kritè revizyon klinik nou baze sou yo pou pran desizyon an, si li konsène pwoblèm nesite medikal oswa si tretman oswa sèvis ki konsène a te fèt pou rezon eksperimantal oswa ankèt; ***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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

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.
- Li pral endike ke ou dwe soumèt yon kontestasyon avan w mande yo fè yon Odisyon Ekitab; **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 decide 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 decide 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 decide 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 pwofesyonèl klinik ki konpetan ki pral revize kontestasyon w lan kote li pa t patisipe nan desizyon oswa aksyon inisyalyal plan ke w ap soumèt kontestasyon pou li a.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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.)

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 founisè w la panse si nou pran tan pou soumèt yon kontestasyon estanda, sa ka poze gwo pwoblèm pou sante w oswa lavi w, ou ka mande pou yo fè yon revizyon *akselere* konsènan kontestasyon aksyon w lan. N ap reponn ou pou n enfòmasyon de desizyon nou nan 2 jou ouvrab apre nou fin resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè 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 akòz yon seri pwoblèm ki lye ak yon nesèsite 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

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 Demann Anliy: [Request Hearing | Fair Hearings | OTDA \(ny.gov\)](#)
Voye yon Fòmilè Demann ki Kapab Enprime Pa Lapòs:

Biwo pou Odisyon Administratif ak Biwo pou Asistans Tanporè ak Andikap NYS
(NYS Office of Temporary and Disability Assistance) la
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 pou operatè a rele **1-877-502-6155**)

Demann an Pèsòn:

Vil New York

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

Albany

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

Pou jwenn plis enfòmasyon sou kijan pou mande yo fè yon Odisyon Ekitab, tanpri, ale sou <http://otda.ny.gov/hearings/request/>

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 enfòmè 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 decide yon kontestasyon akselere nan lespas 72 èdtan oswa pi piti. Moun ki fè revizyon an pral enfòmè ni ou ni nou sou desizyon an touswit pa telefòn oswa pa faks. Pita, y ap voye yon lèt ba ou pou enfòmè 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

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 ka chwazi yon moun (tankou yon fanmi oswa zanmi oswa yon pwofesyonèl swen sante) pou aji nan non ou.

Pou soumèt yon plent, tanpri, rele: (855) 456-9126 oswa ekri nan: PO Box 81040 5801 Postal Road Cleveland, OH 44181. Lè w kontakte nou, w ap gen pou ba nou non ou, adrès ou, nimewo telefòn ou ansanm ak tout detay ki lye ak 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 enfòmasyon 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 nesèsè yo, men pwosesis la dwe fini nan 7 jou apati lè nou resevwa plent lan.
2. Pou tout lòt kalite plent, n ap enfòmasyon ou sou desizyon nou nan 45 jou apre nou fin resevwa enfòmasyon ki nesèsè 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 enfòmè 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 enlike 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 nesèsè 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 nesèsè yo. Pou alafwa kontestasyon estanda ak kontestasyon *akselere* pou plent lan, n ap ba ou yon avi ekri pou enfòmè 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, ki rele Rezo pou Defann Konsomatè Endepandan (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN), se yon òganizasyon endepandan ki founi sèvis medyasyon gratis pou moun k ap resevwa swen alontèm yo nan eta New York. Ou kapab jwenn konsèy endepandan gratis sou kouvèti w la, plent ou yo, ansanm ak sou opsyon kontestasyon yo. Yo kapab ede w jere pwosesis kontestasyon an. Yo kapab ba ou sipò tou avan w enskri nan yon plan MLTC tankou Aetna Better Health of New York. Sipò sa gen ladan l konsèy san patipri pou ede w chwazi yon plan sante ansanm ak enfòmasyon jeneral ki lye ak plan an. Kontakte ICAN pou jwenn plis enfòmasyon sou sèvis yo a:

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

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

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 ak bezwen espesyal ou yo sof si konpòtman an lakoz ou vin pa elijib pou MLTC.

Dezenkripsyon Volontè

Ou kapab mande pou kite Aetna Better Health of New York nenpòt lè pou nenpòt ki rezon. Pou mande yo anile enskripsyon w, rele **1-855-456-9126** oswa ou kapab ekri nou. Plan an pral ba ou yon konfimasyon ekri konsènan demann lan. Nou pral enkli yon fòmilè pou dezenkripsyon 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 toujou bezwen CBLTSS, tankou swen pèsònèl, ou dwe antre nan yon lòt plan MLTC, plan Medicaid pou Swen Jere oswa pwogram Renonsiyasyon Adomisil ak Kominotè a, pou w kapab resevwa CBLTSS.

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 (bon koz.)

- 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 konfòmman 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-Include 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

Sa kapab pran ant de ak sis semèn pou w kapab 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 founi swen ou bezwen an pou jiska moman sa a.

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 enfòm New York Medicaid Choice ke w pa t dakò pou enskri nan Aetna Better Health of New York.

Dezenkripsyon Envolontè

Yon dezenkripsyon envolontè se yon dezenkripsyon Aetna Better Health of New York lanse. Si w pa mande pou anile enskripsyon w volontèman, nou dwe lanse dezenkripsyon envolontè nan senk (5) jou ouvrab apati dat nou konnen ou reponn ak nenpòt nan rezon pou dezenkripsyon envolontè yo.

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

- Pa elijib pou Medicaid ankò.
- Kite zòn sèvis Aetna Better Health of New York la defason pèmanan.
- 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), Biwo pou Moun ki Gen Andikap Devlopmanal (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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

Nou Kapab Mande W 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
- refize peye oswa w pa fè aranjman pou peye sòm lajan, jan Depatman Lokal pou Sèvis Sosyal (Local Department of Social Services) la detèmine sa a, ke w dwe plan an sou fòm depans/diplis nan 30 jou apre w fin dwe premye montan an. Nou pral fè yon efò ki rezonab pou n kolekte 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 epi li sansib ak divèsite kiltirèl. Nou respekte kilti ou ak idantite kiltirèl ou epi n ap travay pou n elimine disparite kiltirèl yo. Nou mentni yon rezo founisè ki konpetan ki enklizif sou plan kiltirèl epi nou fè pwomosyon ak asire yo livre sèvis yo nan yon fason ki apwopriye sou plan kiltirèl bay tout manm yo. Sa a enkli men li pa santre sèlman sou moun ki gen konpetans limite nan Anglè yo, ki soti nan divès orijin kiltirèl ak etnik, ansanm ak divès kominote relijye.

DWA AK RESPONSABLITE MANM YO

Aetna Better Health of New York pral fè tout efò ki posib pou li asire ke yo trete tout manm yo avèk diyite epi respè. Nan moman enskripsyon an, Jesyon Swen w lan pral eksplike w dwa ak responsablite w genyen yo. Si w bezwen sèvis entèpretarya, Jesyonè Swen w lan pral fè aranjman pou jwenn sèvis sa yo. Anplwaye yo pral fè tout efò ki posib pou yo kapab ede w egzèse dwa w yo.

Dwa Manm yo

- Ou gen Dwa pou w resevwa swen ki nesèsè 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon ki nesèsè 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 modifiye 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 yo 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 otorizasyon davans pou sèvis ki kouvri yo, sof pou sèvis ki kouvri ki apwouve davans yo oswa sèvis ann ijans; Pou doktè w la konsilte, si gen yon chanjman ki fèt nan estati sante w.
- Pataje enfòmasyon sou sante ki konplè epi ki egzat avèk pwofesyonèl swen sante yo.
- Enfòmè anplwaye Aetna Better Health of New York yo sou nenpòt chanjman ki fèt nan sante w, epi pou fè konnen si w pa konprann oswa si w pa kapab swiv enstriksyon yo.
- Swiv plan swen anplwaye Aetna Better Health of New York yo rekòmande a (avèk kontribisyon ou).

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difikilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

- Kolabore avèk anplwaye Aetna Better Health of New York yo e temwanye yo respè epi pa fè diskriminasyon kont Anplwaye Aetna Better Health of New York yo sou baz ras, koulè, orijin nasyonal, relijyon, sèks, laj, kapasite mantal oswa fizik, oryantasyon seksyèl, oswa estati matrimonyal.
- Enfòmè 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.
- Enfòmè ekip swen sante Aetna Better Health of New York ou a byen avan nenpòt lè ou p ap lakay ou pou w resevwa sèvis oswa swen yo te aranje pou ou yo.
- Enfòmè Aetna Better Health of New York avan w kite zòn sèvis la defason pèmanan, oswa sou nenpòt moman w ap absan pandan lontan nan zòn sèvis la.
- 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 Reanimasyon 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. Li plis enpòtan toujou pou w dokimante kòman ou ta renmen yo kontinye swen w lan si w vin pa kapab kominike ankò avèk founisè yo nan yon fason ki enfòmè akòz yon maladi oswa yon blesi. 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.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**
AetnaBetterHealth.com/NewYork

Enfòmasyon ki Disponib sou Demann

- Enfòmasyon konsènan estrikti ak fonksyònman 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 la; politik ak pwosedi Aetna Better Health of New York itilize yo pou li kapab detèmine si yon founisè elijib.

Sèvis pou Manm yo **1-855-456-9126 (Relè NY: 711 pou Moun ki Gen Difilte pou Tande)**

[AetnaBetterHealth.com/NewYork](https://www.AetnaBetterHealth.com/NewYork)

AetnaBetterHealth.com/NewYork

©2023 Aetna Inc.

1376310-NY-HC



Aetna Better Health® of New York