



會員手冊

管理式長期護理計劃

Wellpoint[®]





會員手冊



會員手冊

管理式長期護理計劃

877-388-5193 (TTY 711)

服務提供者：Wellpoint of NY, LLC.

1086213NYMCTWLP 04/25

目錄

歡迎.....	6
如何使用本手冊.....	6
會員服務部提供的幫助.....	7
對於潛在會員.....	9
參保資格.....	9
參保流程.....	10
對於已參保的會員.....	12
Wellpoint 簡介.....	12
Wellpoint 會員的福利.....	14
您的歡迎資料包和 Wellpoint ID 卡.....	15
您作為 Wellpoint 會員的權利.....	16
您作為 Wellpoint 會員的責任.....	17
轉移.....	18
如果您希望轉移到另一個 管理式長期護理 (MLTC) 計劃.....	18
護理管理服務.....	19
您的護理管理團隊.....	19
以人為本的服務計劃 (PCSP).....	21
護理監測、重新評估和護理計劃更新.....	22
護理的延續性.....	23
基於社區的長期服務和支援 (CBLTSS).....	23
您的管理式長期護理福利.....	23
「具醫療必要性」是什麼意思？.....	24
「承保福利」是什麼意思？.....	24
「協調的不承保福利」是什麼意思？.....	24
承保和協調服務.....	24
承保福利限制.....	27
我們的計劃不承保的 Medicaid 服務.....	28
Wellpoint、Medicaid 或 Medicare 不承保的服務.....	29
服務授權、上訴和投訴.....	31
申請服務授權.....	31
我們收到您的服務授權請求之後會怎樣？.....	32
事先授權請求的時間範圍.....	33
標準審核.....	33

快速審核.....	33
同步審核.....	33
標準審核.....	33
加急審查.....	33
時間範圍延期.....	33
行動和行動上訴.....	34
什麼是行動？.....	34
行動的通知時間.....	35
行動通知的內容.....	35
如何提起行動上訴？.....	36
我要如何聯絡計劃以提出上訴？.....	36
對於在上訴流程中您可以請求繼續接受服務的某些行動.....	36
Wellpoint 需要多長時間來裁決我的行動上訴？.....	37
快速上訴流程.....	37
若計劃拒絕了我的上訴，我該怎麼辦？.....	38
州立公平聽證會.....	40
州外部上訴.....	41
投訴與投訴上訴.....	42
什麼是投訴？.....	42
投訴流程.....	42
如何對投訴決定提出上訴？.....	43
參保者監察官.....	44
聯絡提供者.....	45
過渡護理.....	45
過渡護理程序.....	46
資金隨人 (MFP)/Open Doors.....	46
Wellpoint 網絡內的參與提供者.....	47
退伍軍人之家.....	47
牙科醫療提供者.....	48
視力服務.....	48
網絡外護理.....	48
服務區域外的時間.....	48
急診護理.....	49
住院.....	49
Medicare 承保的服務.....	50
從 WELLPOINT MLTC 計劃退保.....	50
自願退保.....	50
如果您有以下情況，我們可以要求您退出 Wellpoint.....	51
透過 Wellpoint 重新參保.....	53

額外資訊.....	53
消費者主導個人援助服務 (CDPAS)	53
預立醫療指示.....	56
欺詐和濫用	57
您可以索取的 Wellpoint 公司資訊.....	58
文化和語言能力.....	61
多種語言口譯服務.....	63
隱私條例通知.....	64
重要聯絡資訊	70

歡迎

歡迎加入 Wellpoint of NY 管理式長期護理 (MLTC) 計劃。我們的計劃專為投保了 Medicaid 和需要家庭護理和個人護理這類保健和社區長期護理服務，以便盡可能長時間待在家中和社區內的人士設計。

如何使用本手冊

本手冊為您提供所需的指導，以便充分利用您的 Wellpoint 參保。在本手冊中，您可以找到有關您可用的服務、如何取得這些服務、您作為 Wellpoint 會員的權利與責任，以及當您對所接受的護理有疑問時該怎麼做的資訊，包括提出投訴或上訴，或啟動退保。

我們將向您發送會員手冊的更新，您可以撥打會員服務部的免費電話 **877-388-5193 (TTY 711)** 索取另一份會員手冊。會員手冊的電子版也將發佈在 Wellpoint 網站上。

請花時間熟悉本手冊，並妥善保管以備日後參考。我們希望它能成為您的有用資源。

會員服務部提供的幫助

我們的會員及其護理始終是 Wellpoint MLTC 計劃關注的核心，而會員服務部是其中的重要組成部分。我們隨時樂意為您提供所需的協助，以便充分利用您的 Wellpoint 參保。

如果您在本手冊中找不到所需資訊，或者需要有人幫您解釋，請致電會員服務部。他們可以為您解釋福利和服務，幫助您尋找醫療服務提供者，安排醫療預約，補辦遺失的 ID 卡，或向您寄送會員手冊和/或醫療服務提供者目錄的副本。會員服務部也很樂意討論您對護理的任何疑慮，並幫助您對您的護理或服務提供者提出投訴。此外，會員服務部還可以解釋您的權利與責任，並幫助您瞭解 Wellpoint 政策。您可以在致電時要求語言翻譯或其他溝通協助。

會員服務部的服務時間為：

週一至週五

上午 8 點至下午 5 點

免費電話：**877-388-5193 (TTY 711)**

每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)/工作時間外協助

如果您有醫療問題，並且無法聯絡到您的初級保健提供者（PCP）或護理經理，或者在正常營業時間（上午 8 點至下午 5 點）後，您可以隨時致電 Wellpoint 並直接與護士交談。每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 與會員服務部的號碼相同，可就健康護理問題、如何處理家庭中的個人危機或是否應去急診室等問題為您提供指導。透過每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)，您可以獲得下述所有口譯服務。

每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine)：

877-388-5193 (TTY 711)

工作時間：

每週七天，每天 24 小時

母語非英語的會員

Wellpoint 致力於使用您的首選語言與您溝通。我們的員工精通多種語言，如有需要，還可以免費獲得外部口譯服務。Wellpoint 確保您收到所需的資訊，並充分解答您的問題和顧慮。如果您需要其他語言的會員資料和通訊，我們將提供給您。我們也可以幫助您找到使用您語言的服務提供者。

身有殘障的會員

Wellpoint 確保其殘障會員獲得任何必要的協助，以最大限度地享受會員福利。

肢體殘障會員

會員服務部可以為您提供服務提供者辦公室是否配備輪椅專用通道的資訊，並為您尋找能夠滿足您需求的服務提供者。會員服務部也可以安排任何所需的特殊交通安排。

視障會員

我們為視障會員提供大字印刷版的文獻（包括本手冊），部分資料可在錄音帶或 CD 上提供。此外，我們的會員服務代表很樂意為您閱讀您需要協助的任何資料或文件的內容。

聽障會員

聽障會員可以使用我們的 TTY 711 聯絡會員服務部。

對於潛在會員

參保資格

如果您符合以下要求，則有資格加入 Wellpoint MLTC 計劃：

- 年滿 18 歲
- 居住在 Wellpoint 服務區域和（Erie 和 Niagara 郡）
- 擁有 Medicaid
- 僅擁有 Medicaid，或是年滿 18-20 歲，同時擁有 Medicaid 和 Medicare，並有資格享受療養院等級的護理
- 在參保時可以返回或留在家中和社區中，而不會影響個人健康和安全
- 至少需要以下一項基於社區的長期服務和支援 (CBLTSS) 超過 120 天，並且滿足以下條件：
 - 被醫師診斷為失智症或阿茲海默症，且評估為至少在多項日常生活活動 (ADL) 中需要監督的個人；或
 - 被評估為在超過兩項 ADL 中至少需要有限身體協助的個人。

註：在 2025 年 9 月 1 日之前參保任何 MLTC 計劃的個人，只要您持續參保任何 MLTC 計劃，在重新評估時將不受新的最低需求要求的約束。如果您退出 MLTC 計劃後欲重新加入，您需要滿足重新加入時 MLTC 參保的資格標準。

本手冊中所述的承保範圍從您在 Wellpoint 參保的生效日期起生效。

參保流程

參保流程將決定您是否有資格加入 MLTC 計劃，並確保您做出明智的決定。我們致力於確保此流程以盡可能方便潛在會員的方式進行。

意向驗證電話

我們將透過電話與您聯絡，確認您是否有興趣加入 Wellpoint，並收集與安排您的上門評估相關的資訊。我們也將解答您目前對評估和 Wellpoint MLTC 計劃的任何疑問。

如有必要，我們會將您轉至 New York 獨立評估員計劃 (NYIAP)。如果您是第一次加入 MLTC，您將需要 NYIAP 的評估。如果您已經在管理式護理計劃之外接受 Medicaid 家庭護理，或者您已經參保了 MLTC 計劃並希望轉換到 Wellpoint，則無需進行 NYIAP 評估。

New York 獨立評估員計劃 - 初始評估流程

New York 獨立評估員計劃 (NYIAP) 將管理初步評估流程，但加急初步評估除外。初始評估流程包括完成：

- **社區健康評估 (CHA)**：CHA 用於檢查您是否需要個人護理和/或消費者主導個人援助服務 (CDPAS)，以及是否符合參保管理式長期護理計劃的資格
- **臨床約診和執業者指令 (PO)**：該 PO 文件將記錄您的醫療約診情況，並指出您：
 - 您在日常活動方面是否需要幫助，以及
 - 您的病情是否足夠穩定，可以讓您居家接受 CDPAS

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

Wellpoint 將使用 CHA 和 PO 結果來確定您所需的護理和服務級別，並與您一起制定以人為本服務計劃 (PCSP)。如果您的 PCSP 建議您接受平均每天 12 個小時以上的 CDPAS，則將需要由 NYIAP 獨立審查小組 (IRP) 進行獨立審查。IRP 是由醫療專業人士組成的小組，將審核您的 CHA、PO、PCSP 及任何其他醫療文件記錄。如果需要更多資訊，小組中的某人可能會檢查您或與您討論您的需求。IRP 將就 PCSP 是否滿足您的需求向 Wellpoint 提出建議。

Wellpoint 參保前評估

確定您有資格加入長期護理計劃後，Wellpoint 將與您、您的代表和/或您希望參與確定護理的任何其他人一起安排您的評估和初步護理計劃制定。這將由我們的一名註冊護士進行，並將在您首次與 Wellpoint 聯絡後三十 (30) 天內進行。

在評估期間，評估護理師將解答您或您的護理員可能提出的問題，並確保您做出明智的 Wellpoint 參保決定。如果您決定參保，請填寫參保協議及相關書面文件，我們將告知您何時可以開始 Wellpoint 參保。評估護理師將為您提供初步 PCSP，概述您在家中和社區保持安全所需的服務。提供者目錄列出了 Wellpoint 網絡內可用的所有提供者，可聯絡會員服務部透過郵件索取。提供者清單也可以在線上找到：wellpoint.com/find-care。

選擇 Wellpoint 作為您的管理式長期護理計劃完全出於自願。即使您已完成申請流程，您也可以改變主意並申請撤回申請。您可以在參保開始日期之前當月 20 日中午之前以口頭或書面形式申請從該計劃退保。（例如，如果您原定於 3 月 1 日開始會員資格，您可以在 2 月 20 日中午之前申請退保。）在此之後，您仍然可以透過申請退保來離開計劃。

如果您因不符合參保 Medicaid 管理式長期護理計劃的標準而被拒絕參保，或因 Medicaid 限制而被排除在參保之外，Wellpoint 將通知您並提供被拒的原因。

本手冊提供了有關您的 Wellpoint 福利以及充分利用您的參保所需瞭解的一切資訊。我們建議您閱讀並妥善保管以備將來參考。

對於已參保的會員

Wellpoint 簡介

歡迎加入 Wellpoint。我們很高興您選擇我們作為您的管理式長期護理計劃 (MLTC)，並希望確保您與我們一起擁有有益的經歷。Wellpoint 致力於以贏得信任和忠誠的方式為我們的會員提供服務。

Wellpoint of NY (簡稱「Wellpoint」) 是一家經 New York 州核准的 Medicaid 管理式長期護理計劃，業務範圍涵蓋 Erie 和 Niagara 郡。我們的計劃專為像您這樣有資格享受 Medicaid 並需要長期護理服務和支援（例如家庭護理和個人護理）的人士而設計。我們致力於幫助您在社區和舒適的家中保持健康、安全和獨立生活。

社會關懷網絡

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

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

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

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

○ 載送服務：

- 協助您使用公共或私人交通前往 SCN 批准的地點，例如：參加工作面試、育兒課程、防止驅逐的住房法庭、當地農夫市集以及獲取重要文件的市或州部門辦公室。

○ 護理管理服務：

- 獲得幫助尋找工作或職業訓練計劃、申請公共福利、管理財務等。
- 聯絡兒童照顧、諮詢、危機介入、健康之家計劃等服務。

聯絡您所在地區的 SCN：

1. 您可以致電健康計劃的會員服務部 **877-388-5193 (TTY 711)**，我們將為您轉接您所在地區的 SCN。
2. 您可以致電為您所在的縣提供服務的 SCN，申請篩選或瞭解更多資訊。請參閱下表中的 SCN 聯絡資訊。
3. 您也可以造訪他們的網站進行自我篩選。

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

SCN	縣	電話號碼
Western New York Integrated Care Collaborative Inc.	Cattaraugus、Chautauqua、Erie、Niagara	716-431-5100
	https://wnyscn.org/	

Wellpoint 會員的福利

專門的團隊為您提供護理

作為 Wellpoint 會員，您將擁有一支專門的護理管理團隊，其中包括註冊護士、社會工作者和協調員，他們將與您、您的醫療保健提供者和您的親人合作，確保滿足您的所有長期護理需求。團隊將與您合作確定您的需求並設計以人為本的服務計劃 (PCSP) 來滿足這些需求。我們也確保您和您的親人瞭解並同意您的護理和服務計劃。此外，團隊會定期監控您的服務，以確保它們滿足您的需求，並且我們會聽取您和您親人的任何回饋。隨著您的需求變化，護理管理團隊將隨時對您的服務進行適當調整。這樣，您的護理管理團隊就是您保持健康、安全和獨立的合作夥伴。

使用 Wellpoint 提供者網絡

透過 Wellpoint，您將可以獲得一系列可根據您的需求量身定制的服務：我們是您獲得所需長期護理服務的一站式商店。為了向您提供優質護理，我們與眾多選擇加入我們的網絡與 Wellpoint 合作的提供者密切合作。這些提供者都經過了特殊訓練和入職訓練才能加入我們的網絡，我們不斷將提供者添加到我們的網絡中，以確保我們的會員有足夠的提供者選擇。

一旦註冊，您將收到 Wellpoint 提供者目錄的副本，其中列出了所有網絡內提供者。如果您沒有或需要額外的副本，請撥打會員服務部免費電話 **877-388-5193 (TTY 711)**，或造訪我們的網站 **wellpoint.com/nymltc**。

與您的醫療保健提供者協調

Wellpoint 將與您的醫療保健提供者合作，幫助協調您的長期護理，包括醫院和醫生服務。如果您有定期就診的醫生，則無需進行任何變更；您可以繼續接受他們的護理。我們致力於幫助您確保獲得所需的護理，確保您擁有必要的方式赴診，與您的醫療保健提供者溝通，瞭解我們如何在您家中為您提供支援以管理您的醫療狀況，並與他們保持溝通，以確保您的問題和疑慮得到及時和適當的解決。我們努力為您和您的親人提供無縫銜接的護理。

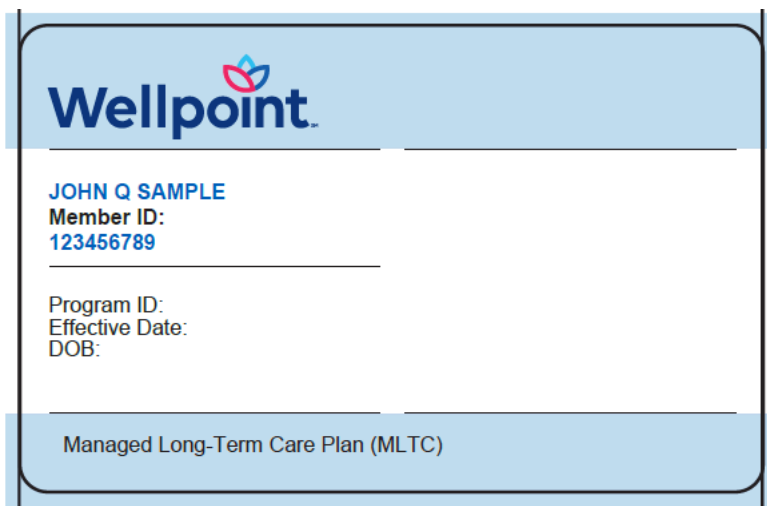
健康教育

Wellpoint 致力於加深您對醫療保健系統和您的醫療狀況的瞭解，並將定期透過郵件向您提供患者教育材料。過去的郵件涉及糖尿病管理、預立醫療指示、高血壓和免疫接種等主題。

您的歡迎資料包和 Wellpoint ID 卡

參保 Wellpoint 後，您將收到一封歡迎函和一張 Wellpoint 會員 ID 卡。您的 Wellpoint 會員 ID 卡已蓋章，包括您的會員 ID 號碼、Medicaid 客戶識別號和 Wellpoint 電話號碼。請確認卡片上所有資訊均正確無誤。請務必隨身攜帶此卡，因為您在接受 Wellpoint 網絡提供者的護理之前需要它。如果您遺失了會員 ID 卡，可以撥打會員服務部免費電話 **877-388-5193 (TTY 711)** 申請補卡。

會員 ID 卡正面



會員 ID 卡背面

 For Members: Please carry this card at all times. Show this card before you receive any covered MLTC services. Prior Authorization is required for certain services. For Providers: Covered managed long term care services include but are not limited to home care, social day care, home-delivered meals, and some DME/supplies. Prior authorization is required for certain services. This Plan does not cover physician, hospital, pharmacy, lab/X-ray, or emergency services; these services are billable to Medicaid-fee-for-service, Medicare, and/or private insurance. This ID Card does not guarantee member eligibility or payment. Services provided by Wellpoint of NY, LLC. NYB5 01/26	wellpoint.com/nymltc Member Services: 877-388-5193 TTY Hearing Impaired: 711 24/7 NurseLine: 877-388-5193 Dental: 844-824-2023 Vision: 800-877-7195 Provider Services: 929-946-5900 MLTC Claims Submission:: For electronic claims, use Payer ID WLPNT Paper Claims: Wellpoint of NY, LLC P.O. Box 61010 Virginia Beach, VA 23466 This member has limited benefits outside of the New York service area.
---	---

請注意，當您向醫療保健提供者尋求護理或獲取 Wellpoint 不承保的服務時，您仍然需要您的健康保險 ID 卡（Medicare Advantage 計劃 ID，或 Medicare 和 Medicaid 福利卡）。

您作為 Wellpoint 會員的權利

Wellpoint 竭盡所能確保所有會員維持尊嚴且受到尊重。參保時，您的護理經理將向您說明您的權利與責任。如果您要求口譯服務，護理團隊將進行安排。員工將竭盡全力協助您行使您的權利。Wellpoint MLTC 計劃的會員享有下列權利：

- 您有權接受具醫療必要性的護理。
- 您有權及時獲得護理和服務。
- 您對您的醫療記錄及接受治療的時間享有隱私權。
- 您有權取得以您所能理解的方式及語言提供的、可用治療方案或替代方案的資訊。
- 您有權以您能夠理解的語言獲得資訊，並且您可以得到免費的口譯服務。
- 您有權獲得必要資訊，以便您在治療開始前作出知情同意。
- 您有權受到尊重對待及對您的尊嚴的適當考慮。
- 您有權索取和取得您醫療記錄的副本，並要求修訂或更正該記錄。

- 您有權參與關於您健康護理的決定，包含拒絕治療的權利。
- 您有權不受到用作強迫、訓誡、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離。
- 您有權接受護理，不考慮性別（包括性別身份或跨性別狀態）、種族、健康狀況、膚色、年齡、國籍、性取向、婚姻狀態或宗教。
- 您有權獲知在何處、何時及如何從我們這裡獲得來自您的管理式長期護理計劃的所需服務，包括若網絡內並無您所需的提供者時如何從網絡外提供者處獲得承保福利。
- 您有權向 New York 州衛生部或您當地的社會服務部提出投訴；以及，您有權在適當情況下使用 New York 州公平聽證會系統和/或 New York 州外部上訴。
- 您有權委任某人在您的護理和治療方面替您發言。
- 您有權向參與者監察員計劃尋求協助（[更多資訊請參閱參與者監察員部分](#)）。

您作為 Wellpoint 會員的責任

熟悉本節概述的 Wellpoint 會員責任非常重要。作為 Wellpoint 會員，您有以下責任：

- 維持 Medicaid 資格。
- 透過 Wellpoint 獲得承保服務，包括幫助管理 PCSP 的常規評估（每年一次）和幫助檢查房屋安全性、火災/應急準備和跌倒預防的六個月現場護理管理拜訪（每年兩次）。
- 在網絡提供者可用的情況下，使用 Wellpoint 的網絡提供者提供的承保服務。
- 獲得承保服務的事先授權，但預先批准的承保服務或緊急情況除外。
- 如果您的健康狀況發生變化，接受醫生看診。
- 與您的醫療保健提供者分享完整、準確的醫療資訊。
- 幫助 Wellpoint 保存您的準確個人資料，包括姓名、地址、電話號碼和其他健康保險公司的變更。

- 告知 Wellpoint 工作人員您健康狀況出現的任何變化，如果您不理解或無法遵從指示，您也應如實相告。
- 透過尋求和獲取資訊、與您的護理管理團隊討論治療方案以及就您的長期護理做出明智的決定，積極參與您自己的護理。
- 參與制定和更新您的護理計劃。
- 遵循 Wellpoint 工作人員建議的人為本服務計劃 (PCSP)（參考您的意見制訂）。
- 以體貼和禮貌的態度對待所有 Wellpoint 人員以及您轉介到的任何機構或長期護理提供者的人員。其中包括不因種族、膚色、國籍、宗教、性別、年齡、精神或身體能力、性取向或婚姻狀況而歧視個人。
- 在接受非承保或非預先核准服務後的兩個工作日內通知 Wellpoint。
- 當您不能在家接受為您安排的服務或護理時，請提前通知您的 Wellpoint 健康護理團隊。
- 在永久搬離服務區域前或者在長時間離開服務區域前通知 Wellpoint。
- 如果您拒絕治療或不遵循護理員的指示，您需承擔相應責任。
- 遵守會員手冊中概述的 Wellpoint 的所有要求。
- 履行財務義務。

轉移

如果您希望轉移到另一個管理式長期護理 (MLTC) 計劃

您可試用我們 90 天。您在該期間內可隨時離開 Wellpoint 並加入其他健康計劃。如果您沒有在頭 90 天內離開，您必須再留在 Wellpoint 九個月，除非您有很好的理由（正當理由）。「正當理由」範例包括：

- 您搬離我們的服務區域。
- 您、該計劃以及您所在縣的社會服務部或 New York 州衛生部都認為離開 Wellpoint 對您最有利。
- 您目前的家庭護理提供者不和我們的計劃合作。
- 根據我們與州簽訂的合約，我們無法向您提供服務。

如果您有資格，則可以在沒有正當理由的情況下隨時變更為另一種管理式長期護理計劃，例如 Medicaid Advantage Plus (MAP) 或全包式長者護理計劃 (PACE) 的計劃。

若要變更計劃：請致電 888-401-6582 聯絡 New York Medicaid Choice。
New York Medicaid Choice 顧問會協助您變更健康計劃。

您參保新計劃可能需要兩到六週的時間才能生效。您將收到 New York Medicaid Choice 的通知，告知您參保新計劃的日期。在該日期之前，Wellpoint 會為您提供所需的護理。

如果因為轉移計劃所花費的時間太長會危害您的健康，您需要加速採取行動，請致電 New York Medicaid Choice。如果您已告訴 New York Medicaid Choice 您不同意參保 Wellpoint，則您也可以要求他們加速採取行動。

護理管理服務

我們的目標是幫助您管理您的健康和生活質量，以便您可以在家中盡可能獨立和舒適。參保 Wellpoint 的一大好處是知道您只需撥打一個號碼即可安排所有具醫療必要性的護理和服務。

您的護理管理團隊

身為 Wellpoint 的會員，您將擁有一支專門的護理管理專業人員團隊，只要您加入我們，他們就會被指派負責您的護理。這個專業人員團隊將與您、您的家人和您的醫療保健提供者合作，確定您的服務並制定適合您的特定需求的護理計劃。您的護理團隊將安排服務並與健康和長期護理提供者合作，協調您護理的各個方面。護理管理團隊成員將定期上門拜訪，監控和評估您的護理需求，以確保您的護理計劃能夠隨著您的需求變化而更新。在正常工作時間內，您可以隨時聯絡您的護理團隊，在正常工作時間以外，您可以聯絡隨叫隨到的護理經理。

參保後，您將被指派一名護理經理。我們將盡力為您配對最能滿足您任何特殊需求的團隊，包括任何需要使用英語以外的語言進行溝通的需求。您的護理經理將透過電話與您進行自我介紹，並解釋護理團隊將如何與您合作。

您的團隊將包括但不限於一名護理經理（註冊護士或其他臨床專業人員）和一名社會工作者。根據需要，評估護理師、護理管理團隊經理和醫療管理專家（協調員）將為團隊提供支援。

護理經理

護理經理負責協調您與所有負責您護理的醫療服務提供者之間的溝通。您的護理經理將：

- 檢視您的醫療狀況，識別並追蹤與您的長期護理相關的任何問題。
- 作為您與為您提供服務的機構的主要聯絡人。
- 與您的醫生追蹤您可能遇到的任何醫療問題。
- 監測您的藥物。
- 向您和您的家人提供諮詢和解釋您的醫療問題，並針對您和您的家庭成員如何幫助管理您的護理提供教育/指導。
- 每月與您聯絡，檢查您的狀態和進展。
- 更新並維護您的個案記錄。
- 協助您與醫療服務提供者安排約診，並安排作為您長期護理計劃一部分的居家服務。
- 協助安排與醫療服務提供者約診的交通。
- 與提供者複診，確保您獲得所需的服務並記錄所提供的護理。

社會工作者

社會工作者將作為您行為、社會或心理健康服務的主要聯絡人。您的社會工作者將：

- 與您討論任何社會、家庭、心理和行為問題。
- 作為您與行為健康服務提供者的主要聯絡人。

- 識別並協助您獲取社區資源。
- 就社會服務問題為您提供諮詢，並提供教育/指導，幫助您和您的家人管理您的護理工作。

醫療管理專家（協調員）

協調員將與您的護理經理合作，協助您安排約診和您將接受的任何居家服務。協調員將與您的醫生、治療師、醫療保健提供者以及其他供應商/機構/服務提供者合作，以最有效的方式協調必要的服務，以解決您的所有長期護理需求。具體而言，協調員將：

- 協助您與醫療服務提供者安排約診，並安排作為您長期護理計劃一部分的居家服務。
- 與提供者複診，確保您獲得所需的服務並記錄所提供的護理。
- 為您提供您所需的任何有關護理或服務的資訊。

以人為本的服務計劃 (PCSP)

以人為本的服務計劃是一份書面文件，詳細說明了您將獲得的特定護理和服務類型，以幫助維持和改善您的健康狀況，並使您盡可能保持獨立。您將在參保 Wellpoint 後十五 (15) 天內參與 PCSP 的制定。我們將向您發送一份此 PCSP 副本以供簽署。

您的護理團隊將制定 PCSP，並將考慮以下事項：

- 由 NYIAP 和護理團隊進行的全面評估
- 您的相關醫療病史與目前健康狀況/疾病
- 諮詢您的初級保健醫生，如有必要，並在您允許的情況下，諮詢任何其他參與您護理的醫療保健提供者
- 來自您、您的家人和/或其他支援網絡的意見；經您許可

在 Wellpoint，我們非常重視讓會員參與護理計劃和護理管理。您的護理團隊將在制定護理計劃時與您和您的家人/護理員或代表協商。我們認為您是健康護理服務團隊中至關重要的一員。我們鼓勵您與您的主治醫生和護理團隊討論您的醫療保健需求，以確保護理計劃準確反映所需的服務、融入您的偏好並解決任何可能影響有效護理計劃執行的障礙。

以人為本的服務計劃列出了 Wellpoint 將為您提供和/或協調的承保和非承保服務。它將詳細說明授權服務的類型、持續時間和頻率。您的護理團隊將協調您的服務並選擇合適的提供者，並在此過程中與您協商，以確保考慮到您的偏好和/或特殊需求。您的團隊也將協助安排必要的非承保服務，並與合適的提供者進行協調。

護理監測、重新評估和護理計劃更新

您的護理團隊將定期與您聯絡，瞭解您的狀況，評估您所接受的服務的有效性，並討論您可能存在的任何疑慮或問題。團隊將密切監控您可能遇到的任何醫療問題，並與您的醫療保健提供者和 Wellpoint 服務提供者合作，確保您不斷變化的需求得到及時且適當的解決。

有時，我們可能需要上門拜訪您進行評估，以便調整您的護理計劃，提供合適的服務。如果您需要額外的服務、不同的服務，或需要增加或減少您目前服務的頻次，我們將根據您的意見進行適當的調整。您的護理團隊將與您以及任何其他相關個人或機構討論任何建議的變更。您將每年接受一次社區健康評估拜訪，每六個月接受一次面對面的護理管理 (CM) 拜訪，並且您的護理經理至少每月會給您打一次電話。只要您是 Wellpoint 的會員，您就可以依靠您的護理團隊為您提供最優質的護理。

護理的延續性

基於社區的長期服務和支援 (CBLTSS)

如果您在參保 Wellpoint 前獲得 Medicaid 按服務收費計劃下的社區長期護理服務和支援，您將在參保後的九十 (90) 天內或 Wellpoint 完成評估之前（以較晚者為準）繼續獲得這些服務。社區長期服務和支援 (CBLTSS) 是向所有年齡層、功能受限或患有慢性疾病、需要日常活動協助的個人提供的健康護理和支援服務。其中包括家庭健康服務、私人護理、消費者指導個人協助服務、成人日間健康護理計劃和個人護理服務等服務。這些服務包括協助洗澡、協助穿衣、協助做飯和協助用藥等護理。

如果您因服務區域縮減、關閉或其他核准的安排而從其他管理式長期護理計劃中退保，您可以選擇參保 Wellpoint，我們將在您參保後連續 120 天內，或直到 Wellpoint 進行評估並同意新的以人為本的服務計劃之前，繼續根據您現有的以人為本服務計劃提供服務。

如果 Wellpoint 終止、減少、暫停或以其他方式限制對這些現有服務的獲取，您將收到 Wellpoint 的正式通知，並有權進行內部上訴、舉行公平聽證會和進行外部上訴，以及在處理請求期間繼續獲得有爭議的服務（請參閱「行動和行動上訴」部分中的「州立公平聽證會」和「州外部上訴」）。

您的管理式長期護理福利

Wellpoint 提供廣泛的長期護理和支援服務作為您承保福利的一部分。如果以下服務具醫療必要性，即需要它們來預防或治療您的疾病或殘障，您可以獲得這些服務。您的護理經理將協助您識別您所需的服務和醫療服務提供者。在某些情況下，您可能需要醫療保健提供者的轉診或醫囑才能取得這些服務。您的護理經理還將與您的醫療保健提供者合作，協調其他「不承保的福利」，例如醫院、醫生或診斷服務。

「具醫療必要性」是什麼意思？

如果一項服務對於預防、診斷、糾正或治癒您的某種疾病是必要的，而這種疾病會導致劇烈痛苦、危及生命、導致疾病或虛弱、幹擾您的正常活動能力或威脅到某些重大障礙，則該服務被視為「具醫療必要性」。

「承保福利」是什麼意思？

這些福利和服務是透過您的 Wellpoint 會員資格批准的，通常由網絡提供者執行或提供，並由 Wellpoint 支付費用。具體服務以及這些服務的頻率和持續時間將根據您的護理經理對您的醫療、身體和社會需求的評估而批准。

Wellpoint 將代表您安排所有具醫療必要性的承保服務。

如果任何時候對 Wellpoint 承保的福利和服務進行變更，您將收到書面變更通知。此通知將在該變更生效日期前至少三十 (30) 天提供。

「協調的不承保福利」是什麼意思？

這些福利和服務不在 Wellpoint 承保範圍內。雖然協調服務不由 Wellpoint 支付費用，但 Wellpoint 護理管理部門的工作人員可能會協助會員獲得這些服務。您可以選擇任何您喜歡的提供者（提供者不必是網絡提供者），前提是該提供者接受 Medicare、Medicaid、您的第三方保險，或您自行支付費用。

承保和協調服務

承保服務 (由 MLTC 按人頭計費承保)	不承保服務 (可依 Medicaid 按服務收費計費)
護理管理	住院醫院服務
療養院照護* (住宿型健康護理機構)	門診醫院服務
家庭護理 a. 護理 b. 住宅健康助理 c. 物理治療 (PT)	醫生服務，包括在診室環境、診所、機構或家中提供的服務

承保服務 (由 MLTC 按人頭計費承保)	不承保服務 (可依 Medicaid 按服務收費計費)
d. 職能治療 (OT)	
e. 言語病理學 (SP)	
f. 醫療社會服務	
成人日間健康護理	實驗室服務
個人護理	放射線及放射性同位素診斷服務
DME* – 包含醫療/手術用品、經腸道及非經腸道之配方、助聽器電池、義肢、矯具和鞋類	急診交通運送
個人緊急回應系統	偏遠健康診所服務
	慢性腎透析
足科*	精神健康服務
牙科	酒精中毒與藥物濫用服務
驗光/眼鏡	發育殘障人士辦公室 (OPWDD) 服務
在家庭以外的環境中提供的 PT、OT、SP 和其他治療	計劃生育服務
聽力/助聽器*	處方和非處方藥物，複方處方藥
呼吸治療	臨終關懷
營養	以及其他所有「標題 XIX 九——州立計劃」中所列出之服務
私人護理	
您擁有消費者主導個人協助 服務	
送餐到家或聚餐服務	
社交型日間護理	
社會和環境支援	

*Medicare 可能根據特定標準承保這些服務。如果 Medicare 承保上述任何服務，則將首先向 Medicare 收費。如果您有其他保險（Medicare 或 Medicaid 除外）承保上述任何服務，則將在 Wellpoint 之前向該其他保險收費。在獲取護理或服務時，請務必出示您的 Medicaid、Medicare 和 Wellpoint 卡。

在使用上述任何可由 Medicare 報銷的服務時，您可以自由選擇自己的提供者。但是，我們鼓勵您使用 Wellpoint 網絡提供者。

請注意，列出的承保服務也可透過遠程醫療提供。遠程醫療在醫學上適當和已獲得此種護理方式的事先授權時，使用電子資訊或通訊技術提供服務。

承保服務說明

成人日間健康護理	在居住型醫療保健設施提供的護理，包括以下服務：醫療、護理、食品和營養、社會服務、復健治療、計劃的休閒活動、牙科和藥物服務。
聽力/助聽器	聽力服務包括聽力測試和助聽器處方。助聽器服務包括助聽器的選擇、驗配和分發，以及設備的必要維護和保養。此類別還包括實際的助聽器和相關零件。
護理管理	協助您取得以人為本的服務計劃中所確定的必要承保服務的流程。護理管理服務包括協調您的服務，無論它們是否在福利套餐範圍內。
消費者引導式個人協助服務	讓您從消費者引導式個人助理那裡獲得個人護理服務、住宅健康助理服務和專業護理任務方面的協助。 請參閱「消費者主導個人援助服務 (CDPAS)」“部分瞭解更多詳細資訊。
牙科	Wellpoint 與 DentaQuest 牙科計劃合作提供以下牙科服務：診斷和預防性服務、牙科修復、牙根管治療*、牙周病、修復術——牙冠和可摘除*、修復術——可摘除*，緊急牙科服務*。 （*需要事先授權，或可能有其他限制。）
耐用醫療設備 (DME)	這是健康護理執業者確定的治療您的醫療狀況所必需的設備。範例包括醫療/外科用品、腸內和腸外配方以及助聽器電池。義肢、矯形器和矯形鞋不屬於耐用醫療設備。
家庭護理	上門服務，包括護理、住宅健康助理服務、醫療社會服務、物理治療、職能治療和言語病理學治療。
送餐到家或聚餐服務	為無法自行準備或獲取營養充足膳食的會員提供膳食。
醫療社會服務	由合格的社會工作者根據您的 PCSP 提供服務，旨在幫助您居家生活。
療養院照護（住宿型醫療保健設施）	需要短期護理或永久安置的個人的療養院照護屬於承保範圍，前提是他們符合機構 Medicaid 承保的資格。
營養服務	這些服務由合格的營養師提供，例如評估您的營養需求、營養教育和制定飲食計劃。
職能治療	由持證和註冊的職業治療師提供的康復服務，旨在解決身體或精神殘障問題，並使您恢復到最佳功能水準。
驗光/眼鏡	這包括驗光師或眼科藥劑師提供的服務。此類別涵蓋的設備包括眼鏡、具醫療必要性的隱形眼鏡和聚碳酸酯鏡片、義眼和低視力輔助設備。
個人護理	協助個人衛生、穿衣和進食等活動。

個人應急回應系統	這是一種電子警報裝置，可讓您在緊急情況下輕鬆發出求救訊號。
物理治療	由持證和註冊的物理治療師提供的康復服務，旨在幫助個人恢復或改善身體機能。
足科	由足病醫生提供的足部醫療服務。
私人護理	由註冊專業人員或持證執業護士（RN 或 LPN）在家中提供的持續護理。
呼吸治療	由合格的呼吸治療師提供的服務，旨在為您的呼吸提供幫助。
社會和環境支援	住宅維護、清潔、家務、住宅改善以及臨時護理等服務。
社交型日間護理	在一天中的任何時間，為功能障礙人士在保護性環境中提供社交、監督和營養，但時間不得超過二十四 (24) 小時。
言語治療	由持證和註冊的語言病理學家進行治療，以協助您恢復語言功能。

承保福利限制

- 腸內配方和營養補充品僅適用於無法透過任何其他方法獲得營養者，且必須符合下列情況：
 - 無法咀嚼或吞嚥食物且必須使用飼管從配方中獲得營養的管飼人士
 - 需要特殊醫療配方以提供無法透過任何其他方式獲得基本營養物質的罕見先天性代謝失調人士。某些氨基酸及有機酸代謝的遺傳病承保範圍應包括經改良的低蛋白或包含改性蛋白的固體食品。
- 需要短期護理的個人的療養院照護屬於承保範圍，被視為永久安置的個人的至少三個月長期護理也屬於承保範圍。在這段時間後，您的療養院照護可由常規 Medicaid 承保。
- 透過 DentaQuest 提供的牙科護理包括：診斷和預防性服務、牙科修復、牙根管治療*、牙周病、修復術—牙冠和可摘除*、修復術—可摘除緊急牙科服務*。（*需要事先授權或可能適用其他限制。）

Wellpoint 會員可能需要的服務，如果不在 Wellpoint 承保範圍內，但由服務提供者直接向 Medicaid、Medicare 或其他第三方付款人收取費用，則這些服務可能包含在會員的 PCSP 中，並由護理團隊與會員的初級保健醫生以及參與

會員護理的其他服務提供者協作協調。請注意，Wellpoint 始終是 Medicare 和其他第三方付款人的次要付款人。對於擁有 Medicare 承保的會員，如果承保服務由 Medicare 支付費用，Wellpoint 將支付自付額、共付額或共同保險。

我們的計劃不承保的 Medicaid 服務

有一些 Medicaid 服務 Wellpoint 不予承保，但可能由常規 Medicaid 承保。您可以使用 Medicaid 福利卡，從任何 Medicaid 的醫療服務提供者獲得這些服務。如果您對福利是否由 Wellpoint 或 Medicaid 承保有疑問，請致電 **877-388-5193 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。使用您的 Medicaid 福利卡可獲得的 Medicaid 承保服務包括：

藥房

大多數處方藥和非處方藥，以及複方處方藥，均由常規 Medicaid 或 Medicare D 部分承保，前提是您有 Medicare。

某些精神健康服務，包括：

- 強化精神康復治療
- 日間治療
- 嚴重和持續精神疾病的案例管理（由國家或地方精神衛生部門贊助）
- Medicare 不承保的部分醫院護理
- 為入住社區之家或接受居家治療者提供的康復服務
- 持續日間治療
- 主動式社區治療
- 面對康復的個性化服務

某些智力和發育性殘障服務，包括：

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

其他 Medicaid 服務包括：

- 美沙酮治療
- 肺結核病 (TB) 直接觀察治療
- HIV COBRA 案例管理
- 計劃生育
- 非緊急醫療運輸服務

Wellpoint MLTC 不承保非急診交通運送作為您計劃福利的一部分。參保 Wellpoint MLTC 的會員的非急診交通運送將由 New York 州衛生部 全州運輸經紀人（稱為醫療應答服務 (MAS)）安排。這不會改變您的任何其他醫療福利。

要安排非緊急醫療運輸，您或您的提供者必須透過 medanswering.com 或致電 844-666-6270（下州區）聯絡 MAS。如果可能，您或您的醫療提供者應在醫療預約前至少三天聯絡 MAS，並提供您的預約詳細資料（日期、時間、地址和提供者姓名）以及您的 Medicaid 識別號碼。

Wellpoint、Medicaid 或 Medicare 不承保的服務

如果醫療服務不在 Wellpoint、Medicaid 或 Medicare 的承保範圍內，且您的醫療服務提供者事先告知您這些服務不在承保範圍內，並且您同意支付這些服務費用，則您必須自行支付。

Wellpoint、Medicaid 或 Medicare 不承保的服務範例包括：

- 不具醫療必要性的整容手術
- 個人及舒適用品
- 不孕症治療
- 不屬於計劃一部分的醫療服務提供者服務（除非 Wellpoint 將您轉介給該醫療服務提供者）

如有任何疑問，請撥打 **877-388-5193 (TTY 711)** 致電會員服務部。

服務授權、上訴和投訴

獲得承保服務

在護理計劃過程中，您的護理管理團隊將與您、您的家人/護理員以及您的醫療保健提供者合作，確定您需要的服務。您的護理經理將授權您將從 Wellpoint 獲得的服務，您的服務協調員會將您轉介至簽約 Wellpoint 提供者並為您安排服務。當需要醫囑時，您的護理團隊將與您的醫生和其他提供者合作，以確保獲得正確的醫囑。我們會為您完成工作，確保您所需的一切都已準備就緒。

申請服務授權

當您請求批准一項治療或服務時，這稱為**服務授權請求**。如果您在任何時候覺得需要某項承保服務，您或代表您的提供者可以透過向您的護理經理提出口頭或書面申請、致電 **877-388-5193 (TTY 711)** 聯絡會員服務部、發送傳真至 UM (866)-988-2812 或將申請以書面形式寄送至以下地址來申請服務授權：

Care Management
Wellpoint of NY
1985 Marcus Ave. - Suite. 150
Lake Success, NY 11042

授權是 Wellpoint 確定所要求服務具醫療必要性的過程。授權的服務具有特定金額，並且僅在特定時期有效。這稱為**授權期**。

事先授權

所有承保服務都需要獲得 Wellpoint **事先授權**（提前批准），會員可自行轉介接受評估或承保服務的以下服務除外：

- 牙科護理 – 由 DentaQuest 承保
- 視力護理 – 常規視力檢查和 VSP Vision Care 承保的服務。

同步審核

您也可以要求 Wellpoint 提供比現在更多的服務。這稱為**同步審核**。

回溯性審核

有時，我們會對您正在接受的護理進行審核，以瞭解您是否仍然需要該護理。我們也可能對您已經獲得的其他治療和服務進行審查。這稱為**回溯性審核**。我們執行這些審查時，會向您告知。

我們收到您的服務授權請求之後會怎樣？

計劃有一個審核團隊，負責確保您獲得我們承諾的服務。該審核團隊包括醫生和護士。他們的職責是確保您請求的治療或服務具有醫療必需性，並適合您的情況。他們透過查驗您的治療計劃是否符合可接受的醫療標準來履行這一職責。

我們可能決定拒絕任何服務授權請求或核准金額低於請求金額。這些決定將由合格的醫療保健專業人員作出。如果我們決定，請求的服務不具醫療必要性，將由臨床同級人員評審專家作出決定，該人可以是通常提供您所請求護理的醫生、護士或醫療保健專業人員。您可請求應用特定醫療標準（稱為**臨床審查條件**），該標準用於就有關醫療必需性的行動作出決定。

我們收到您的請求之後，將採用**標準**或**快速**流程對其進行審核。如果認為延誤會導致您的健康嚴重受損，您或您的醫生可以請求快速審核。如果您的快速審核請求遭拒，我們將通知您，並按標準審核流程處理您的請求。在任何情況下，我們都會根據您的醫療狀況要求儘快審查您的申請，但最遲不得超過下列規定。

事先授權請求的時間範圍

標準審核

我們將在掌握所需的全部資訊後三個工作天內就您的請求作出決定，但您將在我們收到您的請求後 7 天內收到我們的回信。如果我們需要更多資訊，我們會在 14 天內告訴您。

快速審核

我們將在 72 個小時內作出決定並通知您。我們將在 72 個小時內告知您是否需要更多資訊。

同步審核

當申請增加已提供的服務數量或時長時，該申請稱為**同步審核**。

標準審核

我們將在掌握所需的全部資訊後一 (1) 個工作日內作出決定，並且您將在我們收到您的請求後十四 (14) 天內收到我們的回信。

加急審查

我們會在得到所需的所有資訊後一 (1) 個工作日內作出決定。您將在我們收到您要求後的 72 小時內收到我們的通知。如果我們需要更多資訊，我們會在 (1) 個工作日內告訴您。

時間範圍延期

如果我們需要更多資訊才能對您的服務請求作出標準或快速決定，以上時限可最長延長至十四 (14) 天。我們將：

- 給您寫信，告訴您需要什麼資訊。如果您的請求進入的是快速審核，我們將立即給您致電，並稍後寄送書面通知。

- 告訴您為何推遲符合您的最大利益。
- 我們獲得必要資訊後，將儘快作出決定，但不會遲於我們請求提供更多資訊之日起 7 天。

您、您的服務提供者或代表您利益的人員還可要求我們花更多時間作出決定。這可能是因為您向我們提供更多資訊，協助就您的個案作出決定。您可以致電 **877-388-5193 (TTY 711)** 聯絡會員服務部，或將請求以書面形式寄送至：

Care Management
Wellpoint of NY
1985 Marcus Ave. – Suite 150
Lake Success, NY 11042

若您不認同我們決定多花些時間審核您的請求，您或您信任之人可向 Wellpoint 提交投訴。您還可透過致電 866-712-7197，就審核時間向 New York 州衛生部提交投訴。

- 如果我們核准您的部分或全部請求，我們將授權您請求的服務或提供您請求的用品。
- 如果我們拒絕您的部分或全部請求，我們將向您傳送一份書面通知，解釋我們的拒絕原因。請參閱下文的「我如何提起行動上訴？」瞭解更多關於如果您不同意我們的裁定如何提出上訴的資訊。

行動和行動上訴

什麼是行動？

當 Wellpoint 拒絕或限制您或您的醫療提供者要求的服務；拒絕轉介請求；確定所請求的服務不在承保福利範圍內；限制、減少、暫停或終止我們已經授權的服務；拒絕為服務付款；不及時提供服務；或者未在要求的時限內提起投訴或上訴裁定，則視為計劃「行動」。可以對行動提出上訴。（若需更多資訊，請參見下文的「如何對行動提出上訴？」。）

行動的通知時間

如果我們決定拒絕或限制您要求的服務或決定不支付全部或部分承保服務的費用，則我們將在作出裁決時向您傳送通知。如果我們建議限制、減少、暫停或終止授權的服務，我們將在打算改變服務前的至少十 (10) 天內向您傳送信函。

行動通知的內容

我們向您寄發的關於行動的任何通知均會

- 解釋我們採取或意圖採取的行動
- 列舉行動原因，包括臨床依據（如果有）
- 描述您向我們提出上訴的權利（包含您也可能擁有該州外部上訴流程的權利）
- 描述如何提出內部上訴，以及在何種情況下您可要求我們加快（加急）對您的內部上訴的審核
- 描述在作出決定時所依據的臨床審查條件（若該行動涉及具醫療必需性的問題，或該治療或服務為實驗性或研究性質）
- 若有的話，請描述您和/或您的醫療提供者必須提供的資料，以便我們對上訴做出裁決

該通知還將告訴您有關您上訴和申請州立公平聽證會的權利：

- 它將解釋上訴和公平聽證會的區別。
- 它將指出，您必須在申請公平聽證會之前提出上訴。
- 它將解釋如何提出上訴。

如果我們要減少、暫停或終止授權服務，通知還將告訴您，在對您的上訴做出裁定期間，您有權要求繼續享受服務。如需繼續享受服務，您必須在通知的日期或擬議行動的預定生效日期（以較遲者為準）後 10 天內提出上訴。

如何提起行動上訴？

如果您不同意 Wellpoint 採取的行動，則可以提起上訴。當您提起上訴時，這意味著我們必須再次考慮所採取行動的理由以確定我們是否正確。您可以通過口頭或書面形式對計劃提起上訴。當計劃向您傳送一封關於目前採取的措施的信函時（例如拒絕或限制服務或不支付服務費用），您必須在我們信函通知您的行動之日起六十 (60) 個行事曆日內提起上訴申請。如果我們要減少、暫停或終止授權服務，而您希望在對您的上訴做出裁定期間繼續享受服務，您必須在通知的日期或擬議行動的預定生效日期（以較遲者為準）後 10 天內提出上訴。

我要如何聯絡計劃以提出上訴？

您可以透過電話 **877-388-5192 (TTY 711)**、傳真至 866-908-0186 或郵寄至以下地址聯絡我們：

Appeals and Grievances
Wellpoint of NY
1985 Marcus Ave. - Suite 150
Lake Success, NY 11042

收到您上訴的人將會負責記錄，並且將由適當的工作人員監督上訴的審查。我們將向您寄送一份通知，告訴您我們收到了您的上訴以及我們將如何處理。您的上訴將由未參與該計劃的初始決定或您正在上訴的行動的知識淵博的臨床人員進行審核。

對於在上訴流程中您可以請求繼續接受服務的某些行動

如果您對限制、減少、暫停或終止您目前獲授權接受的服務提出上訴，您必須申請計劃上訴，以便在您的上訴裁決期間繼續接受這些服務。如果您在限制、減少、暫停或終止服務的通知發佈之日起 10 天內或者擬議行動的預計生

效日期（以較遲者為準）之前提出請求，我們必須繼續提供服務。如需瞭解如何申請計劃上訴和繼續援助，請參閱上文的「[我如何提起行動上訴](#)」部分。

儘管您可以申請繼續享受服務，但如果裁決的上訴對您不利，則如果提供這些服務僅僅是因為您要求在審查您的個案期間繼續獲得這些服務，則我們可能會要求您為此付費。

Wellpoint 需要多長時間來裁決我的行動上訴？

除非您的上訴是快速上訴，否則我們將按標準上訴審核您對我們行動的上訴。我們將根據您的健康狀況儘快向您寄送書面決定，但不遲於我們收到上訴之日起 30 天。（若您要求延期，或若我們需要更多資訊，且延遲將對您有利，該審查期最多可延期 14 天。）在我們審核期間，您將有機會親自以書面形式陳述您的個案。我們還將向您寄送您的記錄，這些記錄是上訴審查的一部分。

我們將您傳送我們對您的上訴所作出裁決的通知，其中將確認我們作出的裁決以及我們達成該裁決的日期。

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

快速上訴流程

如果上訴是關於您要求獲得更多的服務，我們將始終採用加急審查。若您或您的提供者認為標準上訴所花費之時間將對您的健康或生命造成嚴重問題，您可要求對我們的行動上訴進行加急審查。我們將在收到所有必要資訊後的

兩個工作日內告知您我們的決定。無論如何，我們公佈決定的時間皆不會超過自我們收到您的上訴起的 72 小時。（若您要求延期，或若我們需要更多資訊，且延遲將對您有利，該審查期最多可延期 14 天。）

若我們不同意您的加急上訴要求，我們將盡最大努力親自聯絡您，讓您瞭解我們已拒絕了您的快速上訴要求，並將按照標準上訴進行處理。此外，我們將在收到您的申請後兩天內向您發出書面通知，說明我們拒絕您的快速上訴申請的裁定。

若計劃拒絕了我的上訴，我該怎麼辦？

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

註：您必須在最終不利裁決通知所載日期後 120 天內申請召開公平聽證會。

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

公平聽證會的決定將在 90 天內做出。如果延誤嚴重危及您的健康、生命或生活能力，您可以申請快速公平聽證會。您必須向州政府提交表明您需要快速公平聽證會的資訊。這些資訊可以來自您的服務提供者，也可以來自瞭解您情況的人員。當您使用以下任何一種方式申請快速公平聽證會時，請發送此資訊。您也可以申請快速公平聽證會後，使用 <https://upload.ny.gov/en-US/> 上的 Upload NY 發送此資訊。

如果州政府拒絕您的快速公平聽證會申請，他們會致電給您並寄送信函。
如果您的快速公平聽證會申請被拒絕，州政府將在 90 天內處理您的公平聽證會。

如果州政府批准您的快速公平聽證會申請，他們會致電告知您聽證會的時間和日期。所有快速公平聽證會都將透過電話舉行。

州立公平聽證會

如果我們否決您的計劃上訴，或未能在上文「**該計劃需要多長時間才能裁決我對某一行動的上訴？**」規定的時限內提供最終不利裁定通知，您可以向 New York 州申請公平聽證會。公平聽證會的裁定可以推翻我們的裁定。您必須在我們向您傳送最終不利裁定通知之日起 120 個曆日內請求舉行公平聽證會。

如果我們要減少、暫停或終止授權服務，而您想確保在公平聽證會之前繼續享受服務，您必須在最終不利裁定通知之日起 10 天內提出公平聽證會申請。

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

如果該州立公平聽證官推翻了我們的裁決，則我們必須確保視您的健康狀況需要，盡快提供該爭議服務。若您於上訴期間接受該爭議服務，我們將負責支付由公平聽證官裁定的承保服務費用。

儘管您可以要求在等待公平聽證會裁決期間繼續獲得服務，但如果公平聽證會發出不利於您的裁決，您可能需要負責支付公平聽證會仲裁的服務的費用。您可聯絡臨時救濟與殘障援助辦公室，提出州立公平聽證會申請：

線上申請表：otda.ny.gov/oah/FHReq.asp

請將可列印的申請表格寄往

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

請將可列印的申請表格傳真至：(518) 473-6735

透過電話申請

標準公平聽證會專線：800-342-3334
緊急公平聽證會專線：800-205-0110
TTY 線路：711（請求話務員致電 877-502-6155）

當面申請

New York City	Albany
5 Beaver Street	40 North Pearl St., 15th Floor
New York, NY 10004	Albany, NY 12243

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

州外部上訴

如果由於我們確定該服務不具醫療必要性或者是實驗性/研究性的而否決您的上訴，您可以向 New York 州提出外部上訴。外部上訴由不為我們或 New York 州工作的審核人員作出裁決。這些審核人員是經 New York 州認可的合資格人員。您無需支付任何外部上訴費用。

當我們做出否決因缺乏醫療必要性而提出的上訴裁決時，或者根據該服務是實驗性/研究性的，我們將向您提供有關如何提出外部上訴的資料，包括提交外部上訴的表格以及我們否決上訴的裁決。如果您想要進行外部上訴，您必須在我們拒絕您的上訴之日起的四 (4) 個月內向 New York 州財務服務部提交申請表。

您的外部上訴將於三十 (30) 天內作出裁決。如果外部上訴審核人員需要更多資訊，可能需要更多時間（最多五個工作日）。然後，審核人員會在作出裁決後的兩 (2) 個工作日內告知您和我們最終的裁決。

如果您的醫生表示延遲將會嚴重損害您的健康，那麼您可以更快獲得決定。這稱為快速外部上訴。外部上訴審核員將在 72 小時或更短時間內對快速上訴作出裁決。該審查員將立即以電話或傳真，告知您和我們裁決的結果。稍後，也會發出信函告訴您相關決定。

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

投訴與投訴上訴

Wellpoint 將盡最大努力來儘快應對您的疑慮或問題，並達到讓您滿意的程度。根據您的問題類型的不同，您可以使用我們的投訴流程或上訴流程。

Wellpoint 工作人員或醫療保健提供者不會由於您提交了投訴或上訴而改變您的服務或治療方法。我們將維護您的隱私。我們會為您提供任何可能需要的協助以提交投訴或上訴。如果您存在視力和/或聽力障礙，其中包括為您提供口譯服務或協助。您可選擇讓某人（例如親人、朋友或提供者）來代您行事。

要提出投訴或對計劃行動提出上訴，您可以透過電話 **877-388-5192 (TTY 711)**、傳真 **866-908-0186** 或寫信至以下地址聯絡 Wellpoint：

Appeals and Grievances
Wellpoint of NY
1985 Marcus Ave. - Suite 150
Lake Success, NY 11042

當您聯絡我們時，您須提供姓名、地址、電話號碼以及問題細節。

什麼是投訴？

投訴是指您對我方員工或承保服務提供者提供的護理和治療不滿意而與我們進行的任何溝通。例如，如果某位人士對您舉止粗魯或您不喜歡從我們這裡獲得的護理或服務的品質，您可以向我們提交投訴。

投訴流程

您可以透過口頭或書面形式向我們提交投訴。收到您投訴的人員將進行記錄，並且相應的計劃人員將監督對您投訴的審查。我們將寄信給您，告知您

我們收到了您的投訴，並描述我們的審查流程。我們將在期限內（以下兩種期限之一）審查您的投訴並以書面形式回覆您：

1. 若延遲會大幅增加您的健康風險，我們將會在收到必要資訊後的 48 小時內作出裁決，但該流程將在收到投訴後的 7 天內完成。
2. 對於所有其他類型的投訴，我們將會在收到必要資訊後的 45 天內告知您我們的決定，但該程序必須在收到投訴後的 60 天內完成。如果您申請延期或者我們需要更多資料並且延遲符合您的利益，則審查期可延長至 14 個工作日。

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

如何對投訴決定提出上訴？

如果您對 Wellpoint 就您的投訴作出的裁決不滿意，您可以透過提交投訴上訴要求對您的問題進行二次複審。您必須在收到我們關於您投訴的初始裁決後六十 (60) 個工作日內提起上訴。一旦 Wellpoint 收到您的投訴上訴，我們會在 15 個工作日內向您傳送書面確認書，告知您我們指定的個人的姓名、地址和電話號碼以答覆您的投訴上訴。所有投訴之上訴皆由未涉及首次裁決的適當專家處理，包括處理涉及臨床問題投訴的醫療保健專業人員。

對於標準投訴上訴，我們將在收到所有作出裁決所需的資料後的三十 (30) 個工作日內作出上訴裁決。如果我們延遲作出裁決將極大增加您的健康風險，我們將使用快速投訴上訴流程。對於快速投訴上訴，我們將在收到所需資料後的兩 (2) 個工作日內作出投訴上訴裁定。對於標準及快速投訴上訴，我們會書面通知您我們的裁決。此通知將包含該決定的詳細原因，以及該決定的臨床依據（若涉及臨床問題）。

參保者監察官

參保者監察官稱為獨立消費者權益倡議網絡 (ICAN)，是一個獨立的組織，向 New York 州的長期護理接受者提供免費的監察員服務。您可以免費獲得有關您的承保範圍、投訴和上訴選項的獨立建議。他們可以協助您管理上訴過程。在您參保 Wellpoint 等 MLTC 計劃之前，他們也可以提供支援。此類支持包括公正的健康計劃選擇諮詢和與一般計劃相關的資訊。

請與 ICAN 聯絡，以進一步瞭解他們的服務：

Independent Consumer Advocacy Network (ICAN)

633 Third Ave, 10th Floor, New York, New York, 10017

網址：www.icannys.org | 電子郵件：ican@cssny.org

電話：1-844-614-8800（TTY 轉接服務：711）

週一至週五早上 9:00 至下午 5:00

通過 ICAN 網站，您可以與現場顧問聊天或提交請求，讓顧問給您回電。

電子通知

Wellpoint 可以透過電子方式（而不是透過電話或郵件）向您發送有關服務授權、計劃上訴、投訴和投訴上訴的通知。Wellpoint 還可以向您發送有關我們的提供者目錄、您的會員手冊以及您的 Medicaid 管理式長期福利變更的通訊。

我們可以透過入口網站向您發送這些通知。

如果您想以電子方式取得這些通知，您必須向我們提出要求。如需電子通知，請透過電話或郵件聯絡我們：

電話：877-388-5193

會員入口網站：**wellpoint.com/nymltc**

郵寄：Wellpoint of NY

P.O. Box 62429

Virginia Beach, VA 23466-2429

聯絡我們時，您必須：

- 告知我們您希望如何獲取通常透過郵件寄送的通知，
- 告知我們您希望如何獲取通常透過電話提供的通知，以及
- 向我們提供您的聯絡資訊（手機號碼、電子郵件地址等）。

Wellpoint 會透過郵寄信函，告知您您已申請以電子方式接收通知。

聯絡提供者

過渡護理

如果您正在從 Medicaid 按服務收費的社區長期護理計劃過渡，Wellpoint 將繼續提供您現有服務計劃授權的服務，並允許您至少保留服務提供者九十 (90) 天。非網絡提供者可以在此過渡期間繼續提供服務，前提是他們接受 Wellpoint 提供的付款率，遵守 Wellpoint 品質保證和其他政策，並向 Wellpoint 提供有關護理的醫療資訊。

如果 Wellpoint 終止、減少、暫停或以其他方式限制對這些現有服務的獲取，您將收到 Wellpoint 的正式通知，並有權進行內部上訴、舉行公平聽證會和進行外部上訴，以及在處理請求期間繼續獲得有爭議的服務（請參閱「行動和行動上訴」部分中的「州立公平聽證會」和「州外部上訴」）。

過渡護理程序

Wellpoint 的新會員可以在參保後長達 90 天的過渡期內，繼續接受由非網絡內醫療保健提供者提供的治療，前提是該提供者按計劃費率收費，遵守 Wellpoint 品質保證及其他政策，並向計劃提供有關護理的醫療資訊。

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

此外，Wellpoint 的新參保者可以在參保後長達 90 天的過渡期內，繼續接受由非網絡內醫療保健提供者提供的治療，前提是該提供者按計劃費率收費，遵守 Wellpoint 品質保證及其他政策，並向計劃提供有關護理的醫療資訊。

資金隨人 (MFP)/Open Doors

MFP/Open Doors 是一個可以幫助您從療養院搬回自己家中或社區內住所的計劃。如果您滿足以下條件，便符合 MFP 的資格：

- 在療養院的居住時間達到或超過三個月及
- 健康需求可透過所在社區的服務安全地得到滿足。

MFP/敞開大門特有的「過渡專家和專科醫生」會在療養院與您會面，並討論一些關於搬回社區的事宜。過渡專家和專員不同於護理經理和出院規劃員。他們可以為您提供以下方面的幫助：

- 為您提供有關社區內服務和支援的資訊。
- 尋找社區內提供的服務以協助您獨立生活。
- 在您搬家後拜訪或致電聯絡您，確保您居家所需物品都已齊全。

如需進一步瞭解 MFP/敞開大門：，或預約過渡專家或專員上門拜訪，請致電 New York 獨立生活協會：

透過電話：844-545-7108

電子郵件：mfp@health.ny.gov

您還可以瀏覽 MFP/敞開大門的網站 health.ny.gov/mfp 或 ilny.org。

Wellpoint 網絡內的參與提供者

承保服務由參與提供者網絡提供。此網絡旨在確保您有足夠的選擇權來滿足您的任何特殊需求。此外，我們所有的提供者都與 Wellpoint 簽約，以確保為 Wellpoint 會員提供優質的護理。請參閱 Wellpoint 提供者目錄，以取得所有簽約網絡提供者的清單。如果您需要該目錄的另一份副本，您也可以聯絡會員服務部：**877-388-5193 (TTY 711)**，或造訪我們的網站：

wellpoint.com/nymt。您有權選擇任何參與 Wellpoint 網絡的提供者，如果您發現選擇過程有任何困難，您的護理團隊很樂意為您提供協助。團隊的選擇將考慮您的首選語言、您可能存在的殘障和特殊需求以及您的個人偏好等因素。

我們希望您對所有服務提供者都完全滿意。如果您因任何原因對某個提供者不滿意，您可以轉換到另一個簽約網絡提供者。您的護理團隊可以為您提供協助。

Wellpoint 將針對我們的網絡提供者為您提供的每項授權服務向他們付款。該服務為免費。如果您收到提供者針對 Wellpoint 授權的任何承保服務的帳單，請聯絡您的護理團隊，因為您對此不承擔任何責任。但是，您可能需要支付並非由 Wellpoint 授權的承保服務，或者從 Wellpoint 網絡外提供者處獲得的承保服務。

您目前獲得的 Medicaid 或 Medicare 承保但 Wellpoint 不承保的任何服務將繼續由 Medicare 和/或 Medicaid 按服務收費承保。因此，除了 Wellpoint ID 卡之外，您還必須攜帶 Medicare 和 Medicaid 卡。

退伍軍人之家

如果 Wellpoint 會員是退伍軍人、退伍軍人的配偶或 Gold Star 父母，可以使用網絡內退伍軍人之家的服務。如果退伍軍人之家未在網絡內簽約，但位於 Wellpoint 服務區域，則可以做出安排，允許符合條件的會員使用其服務。如果您符合資格且有興趣，請諮詢您的護理經理。

牙科醫療提供者

Wellpoint 與 DentaQuest 合作，為我們的會員管理牙科福利。身為 Wellpoint 會員，您可以直接獲得牙科服務，無需透過 DentaQuest 的簽約牙科醫療提供者轉介。參保 Wellpoint 後，我們將為您指派一位離您家較近的初級保健牙醫。如果您想更換牙醫，請致電 844-824-2023 (TTY 711) 聯絡 DentaQuest 牙科計劃尋求協助。

Wellpoint 現在在某些情況下承保牙冠和牙根管，以便您可以保留更多天然牙齒。此外，更換義齒和植入物只需牙醫的建議即可確定是否有必要。這將使您更容易獲得這些牙科服務。

要瞭解有關這些服務的更多資訊，請致電 DentaQuest 牙科計劃：844-824-2023 (TTY 711)。

視力服務

Wellpoint 與 VSP Vision Care 合作，為我們的會員管理視力福利。作為 Wellpoint 會員，您可以直接透過 VSP 簽約提供者獲得視力服務，無需轉介。要瞭解有關視力服務的更多資訊，請致電 800-877-7195 (TTY 711) 聯絡 VSP Vision Care 尋求協助。

網絡外護理

如果您需要非簽約提供者提供的承保服務，Wellpoint 將授權此類服務在網絡外提供。此類網絡外授權將一直提供，直到服務可以在網絡內提供為止。對於耐用醫療設備、矯正器、義肢或住房維修等服務，可提供一次性授權。對於需要持續護理的服務，例如家庭健康護理或個人護理，每次授權最多可授予九十 (90) 天。

服務區域外的時間

當您在承保區域外旅行時，您必須告知您的護理團隊。如果您發現自己需要承保區域外的服務，應聯絡您的護理團隊以協助您安排服務。

如果您打算離開服務區域連續超過三十 (30) 天，Wellpoint 需要啟動非自願退保程序，因為我們將無法有效地監控和管理您的 PCSP。請聯絡您的護理團隊，討論您的選擇並規劃您的護理過渡。

急診護理

緊急情況是指對人的生命或長期健康構成直接風險的急性受傷或疾病。如有任何緊急情況，您應立即前往急診室就醫或致電 911。

您無需獲得 Wellpoint 的緊急護理事先授權，穩定或治療緊急病症所需的承保服務也無需獲得事先授權。但如果發生緊急情況，您或您的代表應盡快聯絡您的護理團隊，且不得晚於緊急情況發生後三 (3) 天。

您的護理經理將詢問您的緊急情況，從急救機構獲取資訊，並確定您可能需要哪些額外服務（如有），以穩定您的護理或防止將來發生類似的緊急情況。如果服務調整合適，您的護理計劃將會相應修改。

當 Wellpoint 在緊急情況下安排承保服務時，服務提供的授權期限為三 (3) 天。除非護理經理認為繼續提供服務具醫療必要性，否則必須提出授權申請，服務才能在三 (3) 天後繼續提供。如果會員或會員代表在緊急情況下要求服務，並且似乎有緊急理由，則該請求將作為加急請求處理。

住院

如果需要住院，您或您的代表應盡快聯絡 Wellpoint，不得晚於入院後二十四 (24) 小時。您的護理團隊將在您住院期間取消或延遲您定期安排的服務和約診。

出院前，請務必讓您的出院計劃員聯絡您的護理團隊，安排恢復您先前的福利和服務，並安排您出院後可能需要的任何新福利和服務。

Medicare 承保的服務

Wellpoint 會員資格不會影響您的 Medicare 保險。您的 Medicare 承保服務將繼續由 Medicare 承保，如果您參保了 Medicare Advantage 計劃，則由該計劃承保。如果您參保了醫療保健提供者或 Medicare Advantage 計劃，則無需更改。對於 Medicare 服務，您不必使用 Wellpoint 參與提供者；您可以選擇任何您想要的提供者。您無需獲得 Wellpoint 的批准即可獲得任何 Medicare 承保的福利。一旦您的 Medicare 承保範圍用盡，或某項服務不在 Medicare 承保範圍內，Wellpoint 將成為任何計劃批准福利的主要保險公司，您需要轉換到我們的參與提供者之一來獲得該服務。

Wellpoint 可以透過以下方式協助您協調 Medicare 服務：

- 安排 Medicare 承保的居家健康服務
- 安排非急診交通
- 安排化驗、X 光檢查或任何其他經您的醫生批准的診斷檢測或服務的預約

如果您同時獲得 Medicare 和 Wellpoint 承保的福利或服務，Medicare 將始終是主要保險。如果 Medicare 不承保這些服務的全部費用，Wellpoint 可能需要支付共同保險和自付額。

如果您目前正在接受 Medicare 承保的服務或福利，您可以繼續使用您目前的提供者來提供這些服務。但是，我們建議您考慮使用 Wellpoint 參與提供者。這將確保在 Medicare 限製或終止您的承保範圍的情況下，您的服務仍然受到承保。如果您目前的提供者不是 Wellpoint 參與提供者，請聯絡您的護理團隊討論您的選擇。

從 WELLPOINT MLTC 計劃退保

自願退保

您可以隨時以任何理由透過致電 **877-388-5193 (TTY 711)** 或寫信給我們申請從 Wellpoint 退保。

Wellpoint 代表將詢問您退保的原因，以確定是否存在可以解決的問題。如果您仍選擇退出，我們將向您發送確認信，確認已收到您的退保申請。我們也會要求您簽署一份自願退保表格。如果您無法或不願簽署此表格，我們將繼續處理您的退保事宜。Wellpoint 隨後會將包含您相關資訊的退保申請轉發給 New York Medicaid Choice (NYMC) 或 LDSS，以供審核和批准。

您應該知道，退保並非立即生效。處理時間可能長達六（6）週，具體取決於收到您的請求的時間。

在退保過程中，Wellpoint 將繼續為您安排管理式長期護理服務，並協調將您的護理轉移至您指定的在退保後為您提供護理的提供者。

您可以從一般 Medicaid 退保，或只要您符合資格，也可加入另一個健康計劃。如果您繼續需要基於社區的長期服務和支援 (CBLTSS) 服務（例如個人護理），則必須加入另一個 MLTC 計劃、Medicaid 管理式護理計劃或基於家庭和社區的豁免計劃，才能獲得 CBLTSS 服務。（請參閱「轉移」部分，以瞭解何時可以從一個 MLTC 計劃轉移到另一個的限制。）

如果您有以下情況，我們可以要求您退出 Wellpoint：

非自願退保是指由 Wellpoint 發起的退保。如果您未申請自願退保，我們必須在知曉您符合下面列出的任一非自願退保原因之日起五（5）個工作日內發起非自願退保。

如果您存在以下情況，您將必須離開 Wellpoint：

- 您不再符合 Medicaid 資格；
- 您永久搬離 [Insert Plan Name] 的服務區域；
- 您連續超過 30 天不在計劃服務區域內；
- 您需要療養院照護，但不符合 Medicaid 機構性福利的資格；
- 您連續住院四十五 (45) 天或更長時間；

- 您加入居家與社區服務豁免計劃，或成為發育障礙人士辦公室的住宿型計劃的居住者；
- 您成為精神健康辦公室 (OMH) 或酒精和藥物濫用服務辦公室 (OASAS) 居住計劃（不屬於 MAP 計劃承保福利）的居民連續四十五 (45) 天或更長時間，或
- 您遭遇監禁。
- 您目前接受的社會日間護理是您唯一的服務。
- 您不再需要或接受至少一項 CBLTSS
- 您拒絕了完成所需的重新評估。
- 您是非雙重 MLTC 傳統身份參保者，並且您不再有資格獲得使用 CHA 確定的療養院級護理；
- 您是雙重 MLTC 傳統身份參保者，並且您沒有使用 CHA 確定的 CBLTSS 功能或臨床需求；
- 在任何社區生活期間的重新評估時，如果您被認定不再符合最低日常生活需求(ADL) 標準；
- 您向計劃提供虛假資訊、以其他方式欺騙或就您的計劃會員資格的任何實質性方面從事欺詐行為。

如果在多次嘗試與您和/或您的代表溝通後，我們認定問題無法有效解決，Wellpoint 也會在以下情況下啟動退保程序：

- 您或您的家人，或您家中的其他人的行為或舉動妨礙了 Wellpoint 提供您所需的護理（不包括因您的特殊需求而導致的行為）。
- 您未能在 LDSS 認定的任何欠 Wellpoint 的首付或剩餘金額首次到期後的三十 (30) 天內支付或安排支付該金額，前提是 Wellpoint 已盡合理努力提前收取，包括以書面形式要求付款。

Wellpoint 不會因會員的健康狀況發生不利變化或應付給 Wellpoint 的按人頭計費費率變更而讓會員退保。絕不會因會員使用承保服務、精神能力下降或其特殊需求導致的不合作或破壞性行為而啟動退保程序。

在非自願退保之前，Wellpoint 將獲得 New York Medicaid Choice (NYMC) 或州指定機構的批准。收到退保批准後，Wellpoint 將向您寄送一封信確認退保。此信函將註明退保生效日期，即您失去參保資格月份的次月第一天。Wellpoint 將繼續提供和安排承保服務，直至退保生效日期，並提供所有必要的替代服務轉介。

如果您繼續需要社區長期服務和支援，您將需要選擇其他計劃，或者您將被自動分配到另一個計劃。被非自願退保的會員將由 LDSS 通知他們的上訴權利。

透過 Wellpoint 重新參保

若您是自願退保，只要符合我們的參保資格標準即可允許您重新參保。如果您非自願退保，並且導致您退保的情況已解決，您將被允許重新參保該計劃。

如果您因未支付首付而被非自願退保，則需要全額支付應付餘額才能重新參保 Wellpoint。

所有重新參保都必須像新參保一樣處理。因此，Wellpoint 必須重新確認您的參保資格，並進行家訪以完成評估和參保申請。

額外資訊

消費者主導個人援助服務 (CDPAS)

透過消費者主導個人援助服務 (CDPAS) 計劃，會員可以獲得個人護理任務、住宅健康助理任務和/或專業護理任務的部分或全部協助。執行這些任務的 CDPAS 助理由會員指導、指示和監督。這可以為慢性病和/或肢體殘障會員提供更大的靈活性和選擇自由，讓他們能夠接受家庭護理服務。您可以在參保 Wellpoint 期間隨時執行 CDPAS 選擇。

如果您選擇使用 CDPAS，Wellpoint 將繼續負責全面評估和制定以人為本的服務計劃。但是，您（或您的代表）負責就 CDPAS 員工的招募、訓練、排班、評估、時間表驗證和批准以及出院做出決定。

要參加 CDPAS 計劃，您必須獲得有效的醫生處方並滿足以下所有資格要求：

- 身體狀況穩定
- 有主導能力，如果沒有主導能力，則需要指定代表
- 在一項或多項個人護理任務、住宅健康助理任務或專業護理任務方面需要部分或全部協助
- 願意並且能夠履行 CDPAS 職責（如下所述），或指定一位願意並能夠履行此類職責的代表
- 根據需要參與或委託指定代表參與必要的評估和重新評估流程

在接受 CDPAS 之前，您必須簽署一份消費者確認書，確認 Wellpoint 和會員的角色和職責，具體如下：

Wellpoint CDPAS 職責

- 向您提供有關如何取得 CDPAS 以及其他社區長期服務和支援資格的資訊
- 如果您對 CDPAS 感興趣，Wellpoint 將向您提供書面教育材料，概述詳細資訊和您或您指定的代表需要承擔的相關責任
- 評估您是否有資格接受家庭護理或個人護理服務
- 確定您或您的指定代表是否有能力並願意承擔與接受 CDPAS 相關的所有責任
- 確定您是否有資格接受 CDPAS
- 評估您的健康狀況並記錄在以患者為中心的護理計劃中，以確保獲得足夠的支援來滿足您的需求
- 授權您所需的服務類型、數量和等級
- 與您一起制定 PCSP，概述個人助理需要完成的任務。PCSP 文件將由 Wellpoint 保存，並將副本提供給您

- 如果確定您不再有資格繼續獲得 CDPAS，或者 Wellpoint 終止了您接受的 CDPAS，Wellpoint 將持續評估您是否需要個人護理、居家健康護理或某種其他級別的服務
- 在服務等級和數量終止或減少的情況下，向您提供適當的通知，包括公平聽證會通知；此外，如果確定您沒有資格或不再有資格獲得 CDPAS，也向您提供適當的通知

您或您的指定代表的 CDPAS 責任

- 檢視 Wellpoint 提供的關於 CDPAS 的資訊，並瞭解 Wellpoint、財務中介機構和您的角色和職責
- 負責招募、聘用、訓練、監督、安排和解僱您選擇的個人助理，以便更好地滿足您的需求
- 維持適當的家庭環境，以確保安全地提供護理
- 訓練個人助理執行 PCSP
- 遵守勞動法，並依照您與財務中介機構 (FI) 之間的協議規定提供平等的就業機會
- 在五 (5) 個工作日內將任何狀態或疾病的變化（包括但不限於住院、地址和電話號碼變更以及休假）告知 Wellpoint 和 FI
- 確保準確及時地向 FI 提交個人助理所需的書面文件，包括時間表、年度員工健康評估和所需的就業文件
- 制定並維護應急計劃，以確保提供足夠的支援來滿足您的需求
- 審查並簽署個人助理的每週考勤卡，以確保考勤卡反映實際授權的服務時數
- 與 Wellpoint 合作並同意遵守 Medicaid 管理式護理計劃的要求，包括但不限於提供必要的重新評估
- 向 Wellpoint 報告並退還任何 Medicaid 計劃向消費者指導個人助理支付的超額付款或不當款項

如果您不再有主導能力，我們將委任代表承擔 CDPAS 的上述職責。該代表不得擔任您的 CDPAS 個人助理。

如果您願意，您可以終止 CDPAS 並透過 Wellpoint 網絡提供者獲得個人護理服務。如果發生以下情況，您可能也會被非自願退保 CDPAS：

- 繼續參與 CDPAS 將無法滿足您的健康、安全或福利需求。
- 您證明自己無力完成 CDPAS 所需的任務。
- 有證據表明您參與 CDPAS 時存在 Medicaid 資金被欺詐性使用的情況，例如有跡象表明 CDPAS 文件被偽造。

Wellpoint 將在其半年一次的重新評估和護理計劃更新過程中審查您是否持續符合 CDPAS 的資格。這涉及評估您（或您指定的代表）是否已圓滿履行消費者在 CDPAS 計劃下的責任。如果 Wellpoint 確定您不再符合 CDPAS 的資格，Wellpoint 將向您（或您指定的代表）發送及時且充分的通知，告知我們終止您參與的意圖。

任何限制、減少、暫停或終止授權的 CDPAS 服務，或拒絕任何更改 CDPAS 參與狀態的請求，均被 Wellpoint 視為不利裁決。這意味著您可以在最終不利裁決後要求公平聽證會或外部上訴。

預立醫療指示

您有權做出自己的健康護理決定。如果因事故或疾病而無法做出決定，只要您準備好預立醫療指示，您仍然可以行使您的決定。預立醫療指示為合法文件，可確保您在遇到無法為自己做決定的情況時，能夠依照您的要求行事。

預立醫療指示有幾種類型：

健康護理代理

執行此文件即委任一位值得信賴的人（「代理人」）在您無法做出健康護理決定時代表您做出決定。

不進行復甦命令

您有權決定在呼吸或心跳停止時是否需要緊急治療，例如心肺復甦術 (CPR)。如果您不想接受此類治療，您可以透過「不進行復甦 (DNR)」表格以書面形式表達您的意願。然後，您的初級保健醫生將根據您的要求，將 DNR 添加到您的醫療記錄中。您也可以取得 DNR 表格副本隨身攜帶，和/或配戴 DNR 手環，這將有助於確保緊急醫療保健提供者瞭解您的意願。

生前遺囑

生前遺囑允許您在喪失行為能力時，就您的健康護理決策意願提供具體的書面指示。

您有權根據自己的意願制定預立醫療指示，並確定哪種類型最適合您。您可以執行上述任何、所有預立醫療指示，也可以不執行。

有關預立醫療指示的更多資訊，請與您的護理經理或您的初級保健醫生交談。執行預立醫療指示並非必須諮詢律師，但考慮到這些文件的重要性，您可能希望這樣做。如果您改變主意，您可以隨時修改或取消預立醫療指示。如果您已經有了預立醫療指示，請將一份副本交給您的護理經理。

欺詐和濫用

Wellpoint 致力於預防和發現會員、醫療服務提供者、員工或任何第三方的任何詐欺或濫用活動。Wellpoint 對詐欺和濫用採取「零容忍」政策。

如果您知道或懷疑有人透過詐欺、濫用或超額付款而濫用 Medicare 或 Medicaid 計劃，您可以透過以下方式舉報：

1. 請致電 Wellpoint 免費匿名法規遵循熱線 833-480-0010。
2. 發送電子郵件至：MLTCComplianceOfficer@Wellpoint.com

3. 直接致函合規部門：

Wellpoint of NY, LLC.
Attention: Compliance Department
1985 Marcus Ave. - Suite 150
Lake Success, NY 11042

與 Medicare 計劃相關的詐欺或不當行為將報告給美國衛生與公眾服務部監察長辦公室 (HHS-OIG)。如果懷疑與 Medicare 處方藥計劃相關的詐欺或不當行為，Wellpoint 將向 Medicare 藥品誠信承包商 (MEDIC) 提交報告。與 Medicaid 和其他 New York 州資助計劃相關的潛在欺詐、浪費和濫用行為將報告給 New York 州衛生部 (NYSDOH) 和 Medicaid 監察長辦公室 (OMIG)。

您或您的代表提交的所有報告將受到保密處理。

您可以索取的 Wellpoint 公司資訊

以下資訊可依要求提供給您：

- 關於 Wellpoint 結構和營運的資訊
- 與特定健康狀況相關的特定臨床評審標準以及 Wellpoint 在授權服務時考慮的其他資訊
- 保護醫療記錄和其他參保者資訊機密的程序
- 品質保證和改進計劃組織安排和持續性程序的書面說明
- 醫療服務提供者資格認證政策
- Wellpoint 認證財務報表的最新副本
- Wellpoint 用於確定提供者資格的政策和程序

如果您有興趣獲得上述一項或多項服務，請聯絡會員服務部 **877-388-5193 (TTY 711)**。

非歧視通知

非歧視聲明

Wellpoint of NY (Wellpoint) 遵守聯邦民權法。**Wellpoint** 不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而排斥或區別對待任何人（如 45 美國聯邦法規 (CFR) § 92.101(a)(2) 所定義）。

Wellpoint 提供下列服務：

- 為殘障人士提供免費協助與服務以協助您與我們溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯員
 - 其他格式（大字印刷、音訊、可存取的電子格式、其他格式）的書面資訊
- 向母語不是英語的人提供免費語言服務，例如：
 - 合格的翻譯員
 - 用其他語言書寫的資訊

如果您需要這些服務，您可致電 **877-388-5193** 聯絡 **Wellpoint**。要使用 TTY/TDD 服務，請致電 711。

若您認為 **Wellpoint** 未能為您提供這些服務或因種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別對您區別對待，您可以透過下列方式向 **Wellpoint** 的申訴與上訴部經理提出申訴：

- 郵寄： 1985 Marcus Ave. – Suite 150, Lake Success, NY 11042
- 電話： 877-388-5192（要使用 TTY/TDD 服務，請致電 711）
- 傳真： 866-908-0186
- 親自前往： 1985 Marcus Ave. – Suite 150, Lake Success, NY 11042
- 電子郵件： MLTCgrievanceandappeals@wellpoint.com

您還可以透過下列途徑向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提交民權投訴：

- 網站：民權辦公室投訴入口網站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- 郵寄：U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
投訴表格於該網址獲得：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- 電話：1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

本通知可在 Wellpoint 的網站上取得：wellpoint.com/nymltc。
1982957NYMCTWLP 05/25

文化和語言能力

Wellpoint 尊重您的信仰，並且對文化多樣性非常敏感。我們尊重您的文化和文化身份認同，並致力於消除文化差異。我們擁有一個具有文化能力的提供者網絡，並促進和確保在文化上以適當的方式向所有會員提供服務。這包括但不限於那些英語能力有限、不同文化和種族背景的人，以及具有多種信仰的社群。

確保以符合文化和語言要求的方式向所有會員提供服務的關鍵策略包括：

- 將文化和語言理解融入組織政策
- 確保 Wellpoint 員工和我們的醫療服務提供者網絡致力於滿足我們會員的多樣化需求
- 為我們的員工和醫療合作夥伴提供符合文化和語言要求的服務提供方面的訓練和教育
- 開發符合文化和語言要求的行銷和教育材料，以滿足我們會員的文化水準和語言需求
- 與社區合作夥伴合作，解決我們服務區域內的健康差異問題

我們對文化能力的承諾與我們為服務對象的生活帶來改變的使命相一致，並根植於我們所做的每一件事。這項承諾始終以我們的會員為中心，並指導我們努力確保所有會員，無論其原國籍、語言、種族、民族、文化背景、身體殘障、差異能力、性取向、性別認同或表達如何，都能得到尊重和適合其社會、文化和語言需求的服務。

為了協助整合體現文化能力組織所需的知識、態度和技能，Wellpoint 制定了文化和語言能力計劃 (CLCP)，該計劃體現了對文化能力策略規劃、制定、實施和評估的全面、有組織、有條理的方法，並可作為持續發展文化能力服務提供系統的指南。

為了協助整合體現文化能力組織所需的知識、態度和技能，Wellpoint 制定了文化和語言能力計劃 (CLCP)，該計劃體現了對文化能力策略規劃、制定、實施和評估的全面、有組織、有條理的方法，並可作為持續發展文化能力服務提供系統的指南。

該計劃採用美國衛生與公眾服務部少數族裔健康辦公室制定的國家文化和語言適宜服務 (CLAS) 標準作為標準指南和基準。Wellpoint 在健康護理領域採用了所有 14 項國家文化和語言適宜服務標準，以確保進入醫療系統的所有會員都能獲得平等、優質和有效的護理。

多種語言口譯服務

ATTENTION: Language assistance services and other aids, free of charge, are available to you. Call 877-388-5193 (TTY 711).	English
ATENCIÓN: Dispone de servicios de asistencia lingüística y otras ayudas, gratis. Llame al 877-388-5193 (TTY 711).	Spanish
请注意：您可以免费获得语言协助服务和其他辅助服务。请致电 877-388-5193 (TTY 711)。	Chinese
ملاحظة: خدمات المساعدة اللغوية والمساعدات الأخرى المجانية متاحة لك. اتصل بالرقم 877-388-5193 (TTY 711).	Arabic
주의: 언어 지원 서비스 및 기타 지원을 무료로 이용하실 수 있습니다. 877-388-5193 (TTY 711) 번으로 연락해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги переводчика и другие виды помощи. Звоните по номеру 877-388-5193 (TTY 711).	Russian
ATTENZIONE: Sono disponibili servizi di assistenza linguistica e altri ausili gratuiti. Chiamare il 877-388-5193 (TTY 711).	Italian
ATTENTION : Des services d'assistance linguistique et d'autres ressources d'aide vous sont offerts gratuitement. Composez le 877-388-5193 (TTY 711).	French
ATANSYON: Gen sèvis pou bay asistans nan lang ak lòt èd ki disponib gratis pou ou. Rele 877-388-5193 (TTY 711).	French Creole
אכטונג: שפראך הילף סערוויסעס און אנדערע הילף, זענען אוועילעבל פאר אייך אומזיסט. 877-388-5193 (TTY 711).	Yiddish
UWAGA: Dostępne są bezpłatne usługi językowe oraz inne formy pomocy. Zadzwoń: 877-388-5193 (TTY 711).	Polish
ATENSYON: Available ang mga serbisyonang tulong sa wika at iba pang tulong nang libre. Tumawag sa 877-388-5193 (TTY 711).	Tagalog
মনোযোগ নামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবা এবং অন্যান্য সাহায্য আপনার জন্য উপলব্ধ। 877-388-5193 (TTY 711)-এ ফোন করুন।	Bengali
VINI RE: Për ju disponohen shërbime asistence gjuhësore dhe ndihma të tjera falas. Telefononi 877-388-5193 (TTY 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Υπηρεσίες γλωσσικής βοήθειας και άλλα βοηθήματα είναι στη διάθεσή σας, δωρεάν. Καλέστε στο 877-388-5193 (TTY 711).	Greek
توجہ فرمائیں: زبان میں معاونت کی خدمات اور دیگر معاونتیں آپ کے لیے بلا معاوضہ دستیاب ہیں۔ کال کریں 877-388-5193 (TTY 711)	Urdu

隱私條例通知

本通告將說明將如何使用及披露您的醫療資訊，以及您如何能夠獲得關於您的健康福利的資訊。請仔細閱讀本通知。

該通告的初始生效日期為 2003 年 4 月 14 日。最新修訂日期在本通告的末尾顯示。

請認真閱讀本通告。它可以告訴您，誰可以查看您的受保護健康資訊 (PHI)。它可以告訴您，我們何時在披露相關資訊前需要獲得您的同意。它可以告訴您，我們何時可以在無需您同意的情況下披露相關資訊。它還告訴您，您擁有哪些檢視和變更您的資訊的權利。

與您的健康和財產相關的資訊屬於私密資訊。法律規定我們須為我們會員保證該等類型的資訊（稱為 PHI）的安全。這意味著無論您目前或曾經是會員，您的資訊都是安全的。

我們於您有資格並註冊我們的健康計劃後就 Medicaid、基本計劃及兒童健康保險計劃從州立機構獲得有關您的資料。我們亦從您的醫生、診所、實驗室及醫院獲取您的資訊以便我們同意及為您的健康護理付款。

聯邦法律規定我們須告知您，該等法律規定我們該如何保護您以書面方式取得或儲存於電腦內的 PHI。我們亦須告知您如何確保其安全。為了保護 PHI：

- 如存於書面內（稱為物理方法），我們會：
 - 為我們的辦公室及文件上鎖。
 - 銷毀含有健康資訊的紙張以便其他人士無法獲得該等資訊。
- 如存置於電腦內（稱為技術方法），我們會：
 - 使用密碼以便只有特定人士才能進入該電腦。
 - 使用特殊程式監督我們的系統。
- 如資訊被我們的工作人員、醫生或州立機構使用或披露，我們會：
 - 為保證資訊的安全制定規則（稱為政策和程序）。
 - 要求我們的工作人員遵守規則。

我們何時可使用及共披露您的 PHI？

我們可能會向您的家人或您選定的為您的健康護理提供幫助或付款的人士披露您的 PHI（如您告知我們可以向該人士披露您的 PHI）。有時我們可能會在未獲得您同意時使用及披露該等資訊：

- 出於您的醫療護理目的
 - 幫助醫生、醫院及其他人士使您獲得您所需的護理
- 出於付款、醫療保健運營及治療目的
 - 與就您的護理向我們開出賬單的醫生、診所及其他人士共享資訊
 - 當我們表示我們會在您獲得健康護理或服務前付款時
 - 尋找改進我們計劃的方法以及提供您的 PHI 進行健康資訊交換，以便進行付款、醫療保健運營及治療。如果您不願意，請瀏覽 wellpoint.com/nymiltc 瞭解更多資訊。
- 出於健康護理業務原因
 - 幫助審核、欺詐及濫用預防計劃、規劃及每日工作
 - 尋找使我們的計劃變得更好的方法
- 出於公共健康原因
 - 幫助公共衛生官員防止公眾患病或受傷
- 向為您的護理提供幫助或付款的其他人披露
 - 我們可能會向您的家人或您選定的為您的健康護理提供幫助或付款的人士披露（如您告知我們可以向該人士披露）
 - 向為您的健康護理提供幫助或付款（如您不能說話）的其他人士披露

我們須於就除您的護理、付款、日常業務、研究外的任何事項或下列其他事項使用或披露您的 PHI 前獲得您的書面同意。我們須於披露從您的醫生處獲得的心理治療記錄前獲得您的書面同意。

您可以書面形式告知我們您想撤銷您的書面同意。我們無法撤銷我們於獲得您同意時使用或披露的資訊。但我們會於日後停止使用或披露您的 PHI。

我們可使用或法律規定我們須使用您的 **PHI** 的其他方式：

- 幫助警察及其他確保其他人士遵守法律的人士
- 舉報濫用及疏忽
- 我們被要求向法庭提供幫助
- 答覆法律文件
- 就審核或檢查等事項向健康監督機構提供資訊
- 幫助驗屍官、法醫或殯儀館找出您的名字及死因
- 於您請求將您的身體部位捐獻以用於科學研究目的時幫助您
- 防止您或其他人士患病或受到嚴重傷害
- 配合政府工作人員開展某些工作
- 當您於工作中患病或受到傷害時向勞工賠償機構提供資訊

您有哪些權利？

- 您可要求查看您的 PHI 並獲得一份副本。儘管我們沒有您的完整醫療記錄。如您想獲得一份完整的醫療記錄，向您的醫生或保健診所提出請求。
- 如您認為醫療記錄中的某些內容不正確或遺漏部分內容，您可請求我們為您變更我們擁有的醫療記錄。
- 某些情況下，您可以要求我們不得披露您的 PHI。但是，我們不一定會同意您的請求。
- 您可要求我們將 PHI 寄送至另一不同地點（而非我們已有的關於您的地點）或以其他方式傳送。如將寄送至我們已有的地點會使您有危險，我們會按您的要求行事。
- 您可要求我們告知您過往六年內我們每次向其他人士披露您的 PHI 的情況。這不會列出我們因健康護理、付款、日常健康護理業務或其他我們未於此列出的原因而披露您的情況。
- 您可隨時要求獲得一份本通知的紙質副本，即使您已透過電子郵件提出該要求。
- 如您支付某項服務的所有費用，您可要求您的醫生不向我們披露有關該服務的資訊。

我們必須如何處理？

- 法律規定，除了我們在本通告中所述以外，我們必須為您的 PHI 保密。
- 我們必須告知您法律規定我們應就隱私如何處理。
- 我們必須按照本通告所述執行。
- 若您因合理原因（例如您身處危險中）提出請求，我們必須將您的 PHI 寄至其他地址或以平郵以外的方式寄予您。
- 若您要求我們不得披露您的 PHI 後，而我們仍須這麼做，我們必須告知您。
- 若州法律規定我們必須執行更多此處所述之外的事項，我們會遵守該等法律規定。
- 若我們認為您的 PHI 已遭到入侵，我們須告知您。

與您聯絡

我們（包括我們的聯盟夥伴及/或供應商）可使用自動電話撥號系統及/或人工語音向您致電或傳訊息。不過我們只能根據電話消費者保護法案 (TCPA) 這樣做。此類電話旨在告知您相關治療方案或其他健康相關福利和服務。如果您不希望我們透過電話聯絡您，只需告知去電者，然後我們將不再採用此方式聯絡您。您也可以致電 844-203-3796，將您的電話號碼加入我們的請勿致電清單。

如果您有疑問，該怎麼辦？

如果您有關於我們的隱私規則的疑問或希望行使您的權利，請致電 **877-388-5193 (TTY 711)** 致電會員服務部。

如您需投訴應如何處理？

我們可隨時隨地為您提供協助。若您覺得您的 PHI 未獲得安全保障，您可致電會員服務部或聯絡衛生與公眾服務部。如您投訴，您不會受到不利影響。

來信或致電美國衛生與公眾服務部：

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
Jacob Javits Federal Building
26 Federal Plaza, Ste. 3312
New York, NY 10278
電話：800-368-1019
TDD：800-537-7697
傳真：212-264-3039

我們保留變更本健康保險流通與責任法案 (HIPAA) 通知以及我們為您的 PHI 保密的方式的權利。如果出現這種情況，我們會在新聞通訊中告訴您有關變更的資訊。我們亦會在網站 wellpoint.com/nymltc 上發佈相關資訊。

種族、民族及語言

我們從州 Medicaid 機構、基本計劃和兒童健康保險計劃獲得關於您的種族、民族及語言資源。我們將按本通告所述保護該資訊。

我們僅將該資訊用於以下目的：

- 確保您獲得所需的護理。
- 制訂改善健康結果的計劃。
- 編製及傳送健康教育資訊。
- 讓醫生知道您的語言需求。
- 提供翻譯服務。

我們不會將該資訊用於以下目的：

- 發行健康保險。
- 確定服務的費用金額。
- 判定福利。
- 向未經核准的人士披露資訊。

您的個人資訊

正如我們在本通告中所述，我們可能會要求獲得、使用並披露個人資訊 (PI)。您的 PI 並非公開資訊且可識別您的身份。獲得 PI 通常是出於保險原因。

- 我們可使用您的 PI 作出以下關於您的決定：
 - 健康
 - 習慣
 - 愛好
- 我們可能會從以下其他人士或團體獲得有關您的 PI：
 - 醫生
 - 醫院
 - 其他保險公司
- 我們可能會在某些情況下未經您同意與我們公司外的其他人或群體分享您的 PI。
- 若我們在採取任何措施前須給您拒絕的機會，我們會告知您。
- 如您不想我們使用或披露您的 PI，我們會告知您應如何通知我們。
- 您有權閱覽並變更您的 PI。
- 我們確保您的 PI 會獲得安全保障。

wellpoint.com/nymltc

服務提供者：Wellpoint of NY, LLC.

2025 年修訂

重要聯絡資訊

對於醫療緊急情況，請撥打 911

Wellpoint MLTC 計劃

TTY/TDD 服務	711
會員服務部	877-388-5193
上訴與申訴	877-388-5192

VSP（視力服務）

VSP Vision 會員服務部	800-877-7195
VSP Vision 會員服務部 TTY	711

DentaQuest（牙科服務）

DentaQuest Dental Plan 會員服務部	844-824-2023
DentaQuest Dental Plan 會員服務部 TTY	711

載送服務

醫療電話接聽服務 (MAS)	866-932-7740
----------------	--------------

其他資源

NYS 管理式長期護理投訴熱線	866-712-7197
NYS 公平聽證科，NYS OTDA	800-342-3334
金融服務部州外部上訴	800-400-8882

877-388-5193 (TTY 711)





會員服務部 • 877-388-5193 (TTY 711)
wellpoint.com/nymltc