

# **RiverSpring at Home**

**PWOGRAM SWEN KONTWOLE ALONTÈM.**

**MANYÈL MANM**

© 2010 ElderServe Health, Inc.  
Tout Dwa Rezève  
Edisyon 2025

**RiverSpring at Home**

Tel: 1 (800) 370-3600

80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, New York 10463 (Biwo Prensipal)  
1630 East 15th Street, Suite 206, Brooklyn, New York 11229  
80-02 Kew Gardens Road, Suite 403, Kew Gardens, New York 11415

# Tabdèmatyè

BYENVENI NAN PLAN RIVERSPRING AT HOME MANAGED LONG TERM CARE .....	1
ÈD NAN SÈVIS MANM.....	1
ELIJIBILITE POU ENSKRIPSYON NAN PLAN MLTC .....	1
PWOGRAM EVALYATÈ ENDEPADAN NEW YORK (NYIAP) - PWOSESIS EVALYASYON INISYAL .....	2
SÈVIS PLAN MLTC RIVERSPRING AT HOME KOUVRI .....	5
PWOSEDI SWEN TRANZISYON .....	8
MONEY FOLLOWS THE PERSON (MFP)/OPEN DOORS.....	8
SÈVIS MEDICAID PLAN NOU PA KOUVRI.....	9
SÈVIS MEDICAID OUBYEN RIVERSPRING AT HOME PA KOUVRI .....	9
OTORIZASYON SÈVIS, AKSYON AK KONTESTASYON AKSYON .....	10
PLENT AK KONTESTASYON PLENT .....	17
DEZANWOLMAN NAN RIVERSPRING AT HOME PLAN MLTC.....	18
KONPETANS KILTIRÈL AK LENGWISTIK .....	20
DWA AK RESPONSABLITE MANM.....	20
OPSYON AVI ELEKTWONIK .....	22

## **BYENVENI NAN PLAN RIVERSPRING AT HOME MANAGED LONG TERM CARE**

Byenvini nan plan RiverSpring at Home Managed Long Term Care (MLTC). Plan MLTC fèt espesyalman pou moun ki gen Medicaid epi ki bezwen sèvis sante ak Sipò Alontèm Kominotè (Community Based Long Term Services and Supports, CBLTSS) tankou swen adomisil ak swen pèsonèl pou yo rete lakay yo ak nan kominote yo osi lontan posib.

Manyèl sa a fè w konnen avantaj siplemantè RiverSpring at Home kouvri piske w enskri nan plan an. Li di ou tou kijan pou mande yon sèvis, depoze yon plent, oswa dezanwole nan RiverSpring at Home. Tanpri kenbe manyèl sa a kòm referans, li gen ladan l enfòmasyon enpòtan konsènan RiverSpring at Home ak avantaj plan nou an. Ou bezwen manyèl sa a pou w konnen ki sèvis yo kouvri ak kijan pou w jwenn sèvis sa yo.

### **ÈD NAN SÈVIS MANM**

Ou ka rele nou nenpòt lè, 24 sou vennkat, sèt jou sou sèt, nan nimewo Sèvis Manm ki anba a.

Gen yon moun ki ka ede w nan Sèvis Manm:

Lendi rive vandredi

9:00 am jiska 5:00 pm

Rele 1-800-370-3600; TTY: 711

Si w bezwen èd nan lòt lè, rele nou nan 1-800-370-3600; TTY: 711.

Apèl ou a pral reponn pa sèvis degad nou an, ki disponib.

24 sou vennkat, sèt jou sou sèt.

San okenn frè pou ou, RiverSpring at Home bay enfòmasyon nan lòt lang, ak sèvis entèprèt lang pou moun ki pa pale angle, tankou èd ak sèvis pou moun ki andikape pou kominike avèk nou yon fason efikas. Si w ta renmen resevwa enfòmasyon nan yon lòt lang, oswa si ou bezwen entèprèt, tanpri rele Sèvis pou Manm yo nan 1-800-370-3600, TTY: 711, epi mande pou w pale ak yon entèprèt oswa pou w resevwa materyèl ekri nan lang ou.

Si w gen pwoblèm pou tande, ou ka kontakte RiverSpring at Home lè w rele 711, epi operatè relè a ap fasilite apèl ou yo ba nou.

Si w gen pwoblèm vizyon, nou ka ede w lè nou li dokiman RiverSpring at Home yo pou ou. Tanpri kontakte Sèvis Manm pou fè aranjman pou sèvis sa a. Nou kapab tou bay manyèl ekri ak gwo lèt si ou mande l nan Sèvis pou Manm yo.

### **ELIJIBILITE POU ENSKRIPSYON NAN PLAN MLTC**

Plan MLTC se pou moun ki gen Medicaid. Ou elijib pou antre nan plan MLTC si ou:

- 1) Gen laj 18 an oswa plis,
- 2) Abite nan zòn sèvis plan an, ki gen ladan konte sa yo: Bronx, Kings (Brooklyn), New York (Manhattan), Queens, Richmond (Staten Island), Westchester, Nassau ak Suffolk,

- 3) Gen Medicaid,
- 4) Gen Medicaid sèlman oswa ou gen laj 18-20 an ak tou de Medicaid ak Medicare **epi** ou kalifye pou nivo swen mezon retrèt,
- 5) Kapab nan moman enskripsyon an retounen oswa rete lakay ou ak kominote w san danje pou sante w ak sekirite w, **epi**
- 6) Atann resevwa omwen youn nan Sèvis ak Sipò Alontèm Kominotè (CBLTSS) sa yo ki kouvri nan Plan MLTC a pou yon peryòd kontinyèl plis pase 120 jou apati dat enskripsyon an:
  - a. Sèvis swen enfimyè lakay
  - b. Terapi lakay
  - c. Sèvis èd sante lakay
  - d. Sèvis swen pèsònèl lakay
  - e. Swen sante lajounen pou adilt
  - f. Swen enfimyè prive; oswa
  - g. Sèvis Asistans Pèsònèl Dirije pa Konsomatè

Kouvèti ki eksplike nan Manyèl sa a antre an vigè nan moman Enskripsyon w nan Plan MLTC RiverSpring at Home. Enskripsyon nan plan MLTC volontè.

## **PWOGRAM EVALYATÈ ENDEPADAN NEW YORK (NYIAP) - PWOSESIS EVALYASYON INISYAL**

NYIAP pral fè yon premye evalyasyon pou moun ki te ekspriye enterè pou yo enskri nan yon plan MLTC. Pwosesis evalyasyon inisyale la gen ladann konplete:

- **Evalyasyon Sante Kominotè (Community Health Assessment, CHA):** Yo itilize CHA pou wè si w bezwen swen pèsònèl ak/oswa sSèvis Asistans Pèsònèl Dirije pa Konsomatè (PCS/CDPAS) epi w kalifye pou anwole nan yon plan Jesyon Swen Alontèm
- **Randevou klinik ak Òdonans Pwofesyonèl Swen Sante (Practitioner Order, PO):** PO a dokimante randevou klinik ou epi li endike ou:
  - bezwen èd ak aktivite chak jou yo, **epi**
  - kondisyon medikal ou estab konsa ou ka resevwa PCS ak/oswa CDPAS lakay ou.

NYIAP pral pran randevou alafwa nan CHA ak nan klinik. CHA a pral ranpli pa yon enfimyè ki anrejistre (registered nurse, RN) e ki resevwa fòmasyon. Apre CHA a, yon klinisyen nan NYIAP pral konplete yon randevou klinik ak PO kèk jou apre.

RiverSpring at Home pral sèvi ak rezilta CHA ak PO pou wè ki kalite èd ou bezwen epi kreye plan swen ou. Si plan swen w lan pwopoze PCS ak/oswa CDPAS pou plis pase 12 èdtan pa jou an mwayèn, w ap bezwen yon lòt revizyon sepate Komite Revizyon Endepandan NYIAP (Independent Review Panel, IRP). IRP a se yon panèl pwofesyonèl medikal ki pral revize CHA, PO, plan swen ou, ak nenpòt lòt dokiman medikal. Si w bezwen plis enfòmasyon, yon moun nan panèl la ka egzamine w oswa diskite sou bezwen w yo avèk ou. IRP a pral fè yon rekòmandasyon bay RiverSpring at Home pou konnen si plan swen an satisfè bezwen w yo.

Yon fwa NYIAP konplete premye etap evalyasyon yo epi li detèmine ou elijib pou Medicaid Managed Long Term Care, ou chwazi nan ki plan Managed Long Term Care pou w anwole.

### **Pwosesis Anwolman RiverSpring at Home**

NYIAP ap fè w konnen rezilta evalyasyon ak konstataasyon yo. Evalyasyon ak konstataasyon inisyale NYIAP a dwe konplete epi nan dosye anvan enskripsyon nan plan nou an.

Lè w chwazi enskri nan RiverSpring at Home, n ap kòmanse pwosesis enskripsyon an. RiverSpring at Home pral aksepte epi trete aplikasyon yo nan lòd yo resevwa yo, san restriksyon ak san diskriminasyon sou laj, sèks, ras, kwayans, andikap fizik oswa mantal oswa andikap nan devlopman, orijin nasyonal, oryantasyon seksyèl, estati sante, oswa pri pou sèvis sante.

RiverSpring at Home pral verifye dwa w pou Medicaid ak kalite anwolman an, epi li pral òganize yon rankont kote w abite a pou yon enfimyè nan Depatman Admisyon nou an ka vizite w lakay ou pou l fè yon evalyasyon konplè eta sante w ak anviwònman w pou devlopman Plan Swen inisyale ou a. Apre diskisyon avèk ou, epi avèk pèmisyon alekri ou, Enfimyè Admisyon a pral kontakte doktè ou pou eksplike pwogram nou an epi mande l kolaborasyon, enkli opinyon yo ak apwobasyon alekri pou Plan Swen ki pwopoze a. Si ou ta renmen anwole nan RiverSpring at Home men doktè ou pa vle kolabore avèk nou, nou ka ede w chwazi yon lòt doktè.

Pou anwolman, yo pral mande w pou siyen dokiman ki gen ladan yon akò anwolman, fòm divilgasyon medikal, ak rekonesans avi sou enfòmasyon prive. Aplikasyon pou anwolman yo dwe soumèt bay New York Medicaid Choice (NYMC), pwogram anwolman swen jere Eta New York (New York State, NYS), anvan dat 20 nan mwa a. Si w satisfè kritè ki etabli yo epi NYMC apwouve aplikasyon w lan, anjeneral anwolman w ap vin anviwè 1ye jou mwa pwochen a. Aplikasyon pou anwolman ki soumèt bay NYMC apre 20 tièm jou nan mwa a, si NYMC apwouve l, ap vin anviwè 1<sup>ye</sup> jou nan mwa ki vini apre mwa pwochen an. Si w deside patisipe, w ap siyen yon Akò Anwolman ak lòt dokiman obligatwa yo. Pandan pwosesis anwolman an, nou pral eksplike kijan pou jwenn sèvis yo epi ba w yon lis pwofesyonèl swen sante rezonab RiverSpring yo. W ap resevwa yon kat idantifikasyon pèsonèl RiverSpring at Home pou sèvis ki kouvri nan plan an. Sonje byen, ou bezwen kenbe kat Medicaid regilye w ak nenpòt kat asirans twazyèm pati pou w ka jwenn sèvis RiverSpring at Home pa kouvri.

### **Anilasyon Aplikasyon Anwolman an**

Ou gendwa retire aplikasyon w lan swa aloral oswa alekri anvan midi nan 20tyèm jou mwa anvan dat anwolman w la efektif. Pou w kite, tanpri rele plan nou an nan 1-800-370-3600, TTY: 711, oswa ekri RiverSpring Health Plans, Department Admisyon, 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463.

### **Refi Pwosesis Anwolman**

Yo ka refize w anwolman nan RiverSpring at Home si ou:

- Pa satisfè kritè kalifikasyon ki endike anwo a; *oswa*
- Si doktè ou a pa pral kolabore avèk nou epi ou pa vle chanje doktè; *oswa*
- Pa yon aktyèl anwole nan MLTC, epi ou deja anwole nan pwogram ospis, w ap rete eskli pou anwolman nan plan MLTC yo (aktyèl anwole MLTC k ap resevwa sèvis ospis yo pa entèdi transfere nan yon lòt plan MLTC); *oswa*
- Se yon pasyan ki entène *oswa* rezidan nan:
  - Yon etablisman sikyatrik; *oswa*
  - Yon etablisman swen entèmedyè pou moun ki gen andikap devlopman (ICF/IDD); *oswa*
  - Yon pwogram tretman rezidansyèl alontèm pou maladi itilizasyon alkòl/sibstans; *oswa*
  - Yon pwogram asistans pou lavi; *oswa*
  - Yon mezon retrèt *oswa* yon etablisman swen sante rezidansyèl epi pa gen yon plan pou egzayat; *oswa*
- Anwole nan, epi pa vle dezanwole nan:
  - yon lòt plan Medicaid MLTC; *oswa*
  - Seksyon 1915(c) TBI *oswa* pwogram dispans pou tranzisyon ak devyasyon nan mezon retrèt; *oswa*
  - Seksyon 1915(c) etablisman OPWDD *oswa* pwogram egzansyon; *oswa*
- Te deja dezanwole nan plan nou an envolontèman, epi sikonstans yo pa chanje pou dezanwolman envolontè sa a; *oswa*
- Pa dakò epi siyen dokiman obligatwa yo.

Ou ka konteste refi a lè w rele NYMC nan 1-888-401-6582.

### **Devlopman Plan Inisyal Swen (Plan of Care, POC)**

RiverSpring at Home pral revize NYIAP CHA ak PO pou enfòm devlopman POC ki santre sou moun ou. Anplis de sa, nou pral revize evalyasyon konplè Enfimyè Admisyon nou an te fè a, ki pran an konsiderasyon tou anviwònman lakay ou ak sipò kominote a. Enfimyè Admisyon ap prezante POC pwopoze a ba ou pou akseptasyon ou, ki nesèsè pou soumèt aplikasyon enskripsyon ou. NYIAP CHA, PO, ak POC inisyal ou a valab pou 12 mwa sof si yon lòt CHA obligatwa akòz yon chanjman enpòtan nan kondisyon ou *oswa* sou demann ou. RiverSpring at Home pral mete ajou POC ou omwen chak 12 mwa, *oswa* pi souvan si kondisyon ou chanje, *oswa* si ou mande li, *oswa* lè li apwopriye.

Si ou dezanwole nan yon lòt plan MLTC pou antre nan RiverSpring at Home akòz nenpòt nan rezon sa yo: rediksyon zòn sèvis, fèmtye, akizisyon, fizyon *oswa* lòt aranjman biznis ki apwouve, RiverSpring at Home pral kontinye bay sèvis an akò ak POC pre-egziste ou pandan yon peryòd kontinyèl de 120 jou apre enskripsyon nan RiverSpring at Home, *oswa* jiskaske RiverSpring at Home te fè yon evalyasyon epi ou te dakò ak nouvo POC a.

### **Kat (ID) Manm Plan.**

W ap resevwa kat (ID) idantifikasyon RiverSpring at Home ou a nan 7-10 jou apre dat anwolman efektif ou a. Tanpri verifye ke tout enfòmasyon yo kòrèk sou kat ou a. Asire w ke w gen avèk ou toutan kat idantite w la ansanm ak kat Medicaid ou. Si kat ou pèdi *oswa* yo vòlè li, tanpri kontakte Sèvis pou Manm yo nan 1-800-370-3600; TTY 711.

## **SÈVIS PLAN MLTC RIVERSPRING AT HOME KOUVRI**

### **Sèvis Jesyon Swen**

Antanke manm plan nou an, w ap jwenn Sèvis Jesyon Swen. Plan nou an ap ba w yon Manadjè Swen ki se yon pwofesyonèl swen sante – anjeneral yon enfimiyè oswa yon travayè sosyal. Manadjè Swen an pral travay avèk ou menm ak doktè ou pou deside sèvis ou bezwen yo epi devlope yon plan swen.

Atravè pwosesis Planifikasyon Sèvis ki Santre sou Moun nan, enfimiyè ki asiyen a ou a ap travay avèk ou, doktè ou, ak fanmi ou pou devlope yon POC espesyalman pou ou, ki adapte ak bezwen patikilye ou. Nou asire n ke ou resevwa sèvis swen sante ou bezwen yo. Pwofesyonèl sante ki gen eksperyans nou yo disponib 24 sou vennkat, 7 jou sou sèt 365 jou pa ane. Ekip swen ou a swiv kijan ou ye, okipe chanjman nan sante ou, bay swen, edike moun kap pran swen ou sou fason pou asire sèvis kalite ki adapte ak bezwen ou, anseye ou kijan pou pi byen ede tèt ou, reponn kesyon ou ka genyen, epi ede ou jwenn lòt sèvis ou ka bezwen.

POC ekri ou a gen ladan sèvis nesèsè sou plan medikal, kouvri epi peye pa RiverSpring at Home, ak kowòdinasyon sèvis ki pa kouvri pa plan an pou satisfè bezwen ou yo. Sèvis ki pa kouvri pa RiverSpring at Home, tankou medikaman, doktè, lopital ak lòt sèvis medikal, yo ka peye dirèkteman pa Medicaid oswa Medicare oswa lòt asirans. POC ekri ou a dekri sèvis ou bezwen yo, konbyen fwa ou bezwen yo, ak pou konbyen tan. Li idantifye, evalye ak ede ou jere faktè fizik, emosyonèl ak sosyal ki afekte byennèt ou. POC ou a revize omwen chak 12 mwa, e pi souvan si kondisyon ou egzije sa, oswa lè ou mande li. Lè bezwen w yo chanje, POC a pral chanje pou satisfè bezwen sa yo. Manadjè Swen ou la pral revize POC a epi diskite sou nenpòt ki chanjman avèk ou. Ou ka rele Manadjè Swen ou oswa nenpòt manm nan ekip jesyon swen ou ak nenpòt kesyon oswa enkyetid lè ou rele nou nan 1-800-370-3600; TTY 711.

Ou pral resevwa omwen yon apèl telefòn chak mwa nan men ekip jesyon swen ou. Enfimiyè evalyasyon an, kòm yon manm nan ekip jesyon swen ou, pral fè vizit lakay ou omwen yon fwa pa ane pou fè yon evalyasyon konplè sou sante ou ak pou idantifye nenpòt chanjman oswa bezwen ou ka genyen. N ap travay ansanm ak doktè ou konsènan POC ou, ansanm tou ak lòt pwofesyonèl swen sante yo pou asire ou resevwa sèvis ou bezwen yo.

Ou ka mande sèvis ki pa enkli nan POC apwouve a, sepandan, ou pral bezwen jwenn apwobasyon plan an ak otorizasyon davans pou demann ou an. Manadjè Swen ou a, k ap travay ak ekip jesyon swen ou a, pral okipe demann ou an. Tout sèvis ki kouvri yo mande apwobasyon davans RiverSpring at Home, eksepte pou sèten sèvis nou te apwouve davans. Pou kèk sèvis, yon nouvo evalyasyon klinik ka inisyè, epi yo ka mande dokiman medikal espesifik pou demann lan.

Pou swen apre lè travay, sèvis degad RiverSpring at Home ak Liy Dirèk Enfimyè disponib 24 sou vennkat, 7 sou sèt, nan 1-800-370-3600, TTY 711.

### **Lòt Sèvis ki kouvri yo**

Paske ou gen Medicaid epi ou kalifye pou MLTC, plan nou an pral fè aranjman epi peye pou sèvis sante ak sosyal siplemantè ki dekri anba a. Ou ka jwenn-sèvis sa yo toutotan yo nesèsè sou plan medikal, sa vle di, yo nesèsè pou anpeche oswa trete maladi ou oubyen andikap ou. Manadjè Swen ou a ap ede idantifye sèvis ak pwofesyonèl swen sante ou bezwen yo. Nan kèk ka, ou ka bezwen yon rekòmandasyon oswa yon òdonans nan men doktè ou pou jwenn sèvis sa yo. Ou dwe jwenn sèvis sa yo nan men pwofesyonèl swen sante ki nan rezo RiverSpring at Home yo. Si w pa ka jwenn yon pwofesyonèl swen sante nan plan nou an, w ap bezwen mande apwobasyon ak otorizasyon davans RiverSpring at Home pou w ka jwenn sèvis sa yo nan men yon pwofesyonèl swen sante andeyò rezo a, eksepte pou swen ijans oswa swen ijan.

Lè w bezwen yon sèvis ki kouvri pa RiverSpring at Home epi ki pa disponib nan yon pwofesyonèl swen sante ki nan rezo a, ou ka fè yon demann pou itilize yon pwofesyonèl ki pa nan rezo a. Lè nou apwouve demann ou an, nou pral voye yon lèt apwobasyon ba ou epi trete yon akò ka sèl pou otorize epi detèmine kantite ak dire sèvis yo apwouve pa pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a. Si nenpòt sèvis pa gen apwobasyon, oswa sèlman yon pati nan yo gen apwobasyon, nou pral bay ou yon Detèminasyon Inisyal ki pa favorab ki endike rezon pou refi a epi deskripsyon pwosesis kontestasyon yo.

### **Aksede Sèvis Siplemantè ki Kouvri yo**

Pou jwenn aksè nan chak nan sèvis ki dekri anba a, tanpri kontakte Manadjè Swen RiverSpring at Home Care ou a lè w rele plan nou an nan 1-800-370-3600, TTY 711. Otorizasyon davans RiverSpring at Home pou chak sèvis obligatwa, epi se Manadjè Swen w la ki okipe l de sa an kowòdinasyon ak depatman RiverSpring pou atik espesifik yo, tankou ekipman ak founiti medikal dirab, terapi reyabilitasyon, elatriye. Pou mande otorizasyon davans, oumenm oswa doktè ou ta dwe rele RiverSpring at Home nan 1-800-370-3600; TTY 711.

- **Reyabilitasyon Pasyan Ekstèn**
- **Swen Pèsonèl** (tankou asistans pou benyen, manje, abiye, twalèt ak mache)
- **Sèvis Swen Sante adomisil ki pa kouvri pa Medicare** ki gen ladan enfimyè, asistan sante lakay, terapi okipasyonèl, fizik ak lapawòl
- **Nitrisyon**
- **Sèvis Sosyal Medikal**
- **Repa Livre Adomisil ak/oswa repa nan yon anvivònman gwoup tankou yon sant gadri**
- **Gadri Sosyal**
- **Sèvis Enfimyè Prive**
- **Swen Dantè\*** (tanpri gade nan Enfòmasyon Manyèl la sou Paj 24 pou sèvis dantè adisyonèl ki kouvri; pou ranplase dantye ak enplantasyon, w ap bezwen sèlman yon rekòmandasyon nan men dantis ou pou detèmine si yo nesèsè.)
- **Sipò Sosyal/Anvivònman** (tankou sèvis travay, modifikasyon kay oswa relèv)



- **Sistèm Repons Ijans Pèsonèl**
- **Swen Sante Lajounen pou Granmoun**
- **Swen nan Mezon retrèt *Medicare pa kouvri (si ou kalifye pou Medicaid enstitisyonèl)***
- **Odyoloji\***
- **DME**
- **Founiti Medikal**
- **Pwotèz ak Ôtèz**
- **Optometri\***
- **Sèvis Asistans Pèsonèl Dirije pa Konsomatè**
- **Podyatri**
- **Terapi Respiratwa**

\* Otorizasyon davans RiverSpring at Home PA obligatwa pou twa (3) sèvis sa yo:

- Odyoloji - egzamen tande woutin, yon fwa pa ane;
- Dantis - egzamen dantè woutin jiska de fwa pa ane ak swen dantè ijans;
- Optometri ak Linèt - egzamen optometri woutin; gen ladann ankadreman linèt jiska \$100 yon fwa chak dezan.

### **Limitasyon**

Fòmil enteral ak siplemman alimantè yo se sèlman pou moun ki pa ka jwenn nitrisyon atravè okenn lòt mwayen, ak nan kondisyon sa yo:

1. moun ki manje nan tib ki pa ka moulèn oswa vale manje epi ki dwe jwenn nitrisyon yo atravè fòmil ki pase nan tib; ***epi***
2. moun ki gen maladi metabolik depi nan nesans ki mande fòmil medikal espesifik pou ofri eleman nitritif esansyèl ki pa disponib atravè okenn lòt mwayen.

Kouvèti sèten maladi ereditè metabolis asid amine ak asid òganik dwe enkli pwodwi manje solid modifiye ki pa gen anpil pwoteyin oswa ki gen pwoteyin modifiye.

Swen nan Mezon retrèt yo kouvri pou moun ki konsidere kòm yon plasman pèmanan pou omwen twa mwa. Apre peryòd tan sa a, Swen Mezon retrèt ou ap ka kouvri atravè Medicaid regilye, epi yo pral dezanwole w nan RiverSpring at Home.

### **Jwenn Swen andeyò Zòn Sèvis la**

Ou dwe enfòm Manadjè Swen w lan lè w ap vwayaje andeyò zòn kouvèti w la. Si sa ta rive ou bezwen sèvis andeyò zòn kouvèti w la, ou ta dwe kontakte Manadjè Swen w lan pou ede w fè aranjman pou sèvis yo.

### **Sèvis Ijans**

Sèvis Ijans vle di yon kondisyon ki vini britsoukou e ki se yon menas grav pou sante ou. Pou ijans medikal, tanpri rele 911. Jan nou note pi wo a, otorizasyon davans pa nesèsè pou sèvis ijans. Sepandan, ou ta dwe notifiye RiverSpring at Home nan lespas 24 èdtan apre ijans lan. Ou ka bezwen sèvis swen alontèm ke yo ka bay sèlman atravè RiverSpring at Home.

Si w entènè lopital, yon manm fanmi oswa yon lòt moun k ap bay swen ta dwe kontakte RiverSpring at Home nan lespas 24 èdtan apre ou antre lopital la. Manadjè Swen ou a ap sispann sèvis swen adomisil yo epi anile lòt randevou, jan sa nesesè. Tanpri asire ke w fè doktè swen prensipal ou oswa planifikatè egzeyat lopital la kontakte RiverSpring at Home pou nou ka travay avèk yo pou planifye swen w lè w kite lopital la.

### **PWOSEDI SWEN TRANZISYON**

Nouvo manm nan RiverSpring at Home ka kontinye swiv yon tretman kontinyèl pou yon peryòd tranzisyon ki rive jiska 60 jou apati dat anwolman an ak yon pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a si pwofesyonèl la aksepte peman nan tarif plan an, si li respekte kalite asirans RiverSpring at Home ak lòt règleman yo, epi li bay plan an enfòmasyon medikal sou swen ou.

Si pwofesyonèl swen sante w la kite rezo a, yo ka kontinye tretman w ap swiv la pou yon peryòd tranzisyon ki rive jiska 90 jou si pwofesyonèl swen sante a aksepte peman nan tarif plan an, respekte kalite asirans plan an ak lòt règleman yo, epi li bay plan an enfòmasyon medikal sou swen ou.

### **MONEY FOLLOWS THE PERSON (MFP)/OPEN DOORS**

Seksyon sa a pral eksplike sèvis ak sipò ki disponib atravè **Money Follows the Person (MFP)/Open Doors**. MFP/Open Doors se yon pwogram ki ka ede w deplase soti nan yon mezon retrèt tounen lakay ou oswa rezidans nan kominote a. Ou ka kalifye pou MFP/Open Doors si ou:

- Ou t ap viv nan yon mezon retrèt pandan twa mwa oswa plis
- Gen bezwen sante ki ka satisfè atravè sèvis nan kominote yo

MFP/Open Doors gen moun, yo rele Espesyalis Tranzisyon ak Kanmarad, ki ka rankontre avèk ou nan mezon retrèt la epi pale avèk ou sou retounen nan kominote a. Espesyalis Tranzisyon ak Kanmarad yo diferan de Manadjè Swen ak Planifikatè Egzeyat yo. Yo ka ede w lè yo:

- Ba w enfòmasyon sou sèvis ak sipò nan kominote a
- Jwenn sèvis yo ofri nan kominote a pou ede w endepandan
- Vizite oswa rele w apre w fin deplase pou asire yo ke w gen sa w bezwen lakay ou

Pou plis enfòmasyon sou MFP/Open Doors, oswa pou òganize yon vizit ak yon Espesyalis Tranzisyon oswa yon Kamarad, tanpri rele New York Association on Independent Living nan 1-844-545-7108, oswa voye yon imèl. [mfp@health.ny.gov](mailto:mfp@health.ny.gov). Ou ka vizite tou MFP/Open Doors sou entènèt la nan [www.health.ny.gov/mfp](http://www.health.ny.gov/mfp) oswa [www.ilny.us](http://www.ilny.us).

## **SÈVIS MEDICAID PLAN NOU PA KOUVRI**

Gen kèk sèvis Medicaid ke RiverSpring at Home pa kouvri men ki ka kouvri pa Medicaid regilye. Ou ka jwenn sèvis sa yo nan men nenpòt pwofesyonèl swen sante ki aksepte Medicaid lè w itilize Kat Avantaj Medicaid ou a. Rele Sèvis Manm nan 1-800-370-3600; TTY 711, si w gen yon kesyon sou si RiverSpring at Home oswa Medicaid kouvri yon avantaj. Kèk nan sèvis Medicaid kouvri lè ou sèvi avèk Kat Avantaj Medicaid ou enkli:

### **Famasi**

Pifò medikaman sou preskripsyon ak medikaman san preskripsyon, ansanm ak preskripsyon konpoze yo Medicaid regilye oswa Medicare Pati D si ou gen Medicare kouvri yo.

### **Sèten Sèvis Sante Mantal, tankou:**

- Tretman Reyabilitasyon Sikyatrik Entansif
- Tretman Lajounen
- Jesyon Ka pou Malad Mantal Grav ak Pèsistan (ki patwone pa inite sante mantal leta oswa lokal yo)
- Swen Lopital Pasyèl ki pa kouvri pa Medicare
- Sèvis Reyabilitasyon pou moun ki nan kay kominotè oswa nan tretman ki baze sou fanmi
- Tretman Lajounen Kontinyèl
- Tretman Kominote Asètif
- Sèvis Rekiperasyon Oryante Pèsonalize

### **Sèten Sèvis Andikap Entelekyèl ak Devlopmanal, tankou:**

- Terapi alontèm
- Tretman Lajounen
- Kowòdinasyon Sèvis Medicaid
- Sèvis ki resevwa anba Egzansyon Sèvis ki baze nan kay ak kominote

### **Lòt Sèvis Medicaid tankou:**

- Tretman Metadòn
  - Terapi Obsève Dirèkteman pou TB (Tibèkiloz)
  - Jesyon Ka VIH COBRA
  - Planin Familyal
- Sèten nesesè sou plan medikal pou amelyore ovilasyon, lè kritè yo satisfè.
- Transpò Medikal ki pa ljans (NEMT) (tanpri al gade nan Manyèl NEMT nan paj 24 pou plis detay)

## **SÈVIS MEDICAID OUBYEN RIVERSPRING AT HOME PA KOUVRI**

Ou dwe peye pou sèvis ki pa kouvri pa RiverSpring at Home oswa pa Medicaid si founisè w la di ou davans ke sèvis sa yo pa kouvri, EPI ou dakò pou peye pou yo. Men kèk egzansyon sèvis RiverSpring at Home oswa Medicaid pa kouvri se:

- Operasyon kosmetik si li pa nesesè sou plan medikal
- Atik Pèsonèl ak Atik Konfò

- Sèvis yon Pwofesyonèl swen sante ki pa fè pati plan an (sòf si RiverSpring at Home refere w bay pwofesyonèl swen sante sa a)

Si w gen nenpòt kesyon, rele Sèvis Manm yo 1-800-370-3600; TTY 711.

## **OTORIZASYON SÈVIS, AKSYON AK KONTESTASYON AKSYON**

Lè ou mande apwobasyon pou yon tretman oswa yon sèvis, yo rele sa yon **demann otorizasyon sèvis**. Pou soumèt yon demann otorizasyon sèvis, ou dwe kontakte manadjè swen w la ak demann ou an. Oumenm oswa pwofesyonèl swen sante w la ka rele nimewo gratis Sèvis pou Manm nou an nan 1-800-370-3600; TTY 711, oswa voye demann ou alekri bay: RiverSpring at Home, 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463

Nou pral otorize sèvis nan yon sèten kantite ak pou yon peryòd tan espesifik. Yo rele sa yon **peryòd otorizasyon**.

### **Otorizasyon davans**

Gen kèk sèvis kouvri ki bezwen **otorizasyon davans** (apwobasyon davans) nan men Manadjè Swen ou nan Depatman Jesyon Swen RiverSpring anvan ou resevwa yo oswa pou kapab kontinye resevwa yo. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka mande sa. Tretman ak sèvis sa yo dwe apwouve anvan ou jwenn yo:

- Swen Sante Lajounen pou Granmoun
- Sèvis Asistans Pèsonèl Dirije pa Konsomatè
- Sèvis Dantè\*
- Ekipman Medikal Dirab
- Sèvis odisyon\*
- Livre manje adomisil ak nan Gwoup
- Sèvis Sante Lakay
- Founiti medikal ak chirijikal, fòmil Enteral/Parantral, sipleman alimantè, pil pou aparèy tande
- Sèvis Travay Sosyal Medikal
- Sèvis enfimyè, an koneksyon avèk swen sante nan kay
- Swen nan Mezon retrèt (Medicaid Enstitisyonèl obligatwa)
- Konsèy Alimantè
- Sèvis Swen Pèsonèl
- Sistèm Repons pou Ijans Pèsonèl
- Pwotetik, Ôtopedik, ak Soulye Ôtopedik
- Terapi Respiratwa
- Sipò Sosyal ak Anviwònmantal
- Gadri Sosyal, ak Transpò
- Sèvis Telesante Livre
- Terapi, tankou fizik, okipasyonèl ak lapawòl lakay ou ak nan lòt anviwònman
- Sèvis vizyon ak linèt\*
- Podyatri (Swen Pye)

\* Sèvis sa yo pa bezwen otorizasyon davans:

- Dantè - egzamen woutin jiska de fwa pa ane ak swen dantè ijans;
- Odisyon – egzamen woutin, yon fwa pa ane;
- Vizyon ak linèt - egzamen optometri woutin; gen ladann ankadreman linèt jiska \$100 yon fwa chak dezan.

Se Manadjè Swen ou ki okipe demann otorizasyon davans. Pou mande otorizasyon davans, oumenm oswa doktè ou ta dwe rele RiverSpring at Home nan 1-800-370-3600; Itilizatè TTY ou rele 711.

### **Revizyon Konkouran**

Ou kapab tou mande Manadjè Swen ou nan RiverSpring Care Management Department pou resevwa plis nan yon sèvis pase sa w ap resevwa kounye a. Yo rele **sa revizyon konkouran**.

### **Revizyon retrospektiv**

Pafwa nou pral fè yon revizyon sou swen w ap resevwa a pou wè si w toujou bezwen swen an. Nou ka revize tou lòt tretman ak sèvis ou te deja resevwa yo. Yo rele **sa revizyon retrospektiv**. Nou pral di w si nou fè revizyon sa yo.

### ***Kisa k ap pase apre nou resevwa demann otorizasyon sèvis ou a?***

Plan an gen yon ekip revizyon pou asire ou jwenn sèvis nou pwomèt yo. Doktè ak enfimye yo nan ekip revizyon an. Travay yo se asire ke tretman oswa sèvis ou te mande a nesèsè sou plan medikal epi bon pou ou. Yo fè sa lè yo konpare plan tretman ou lan kont estanda medikal akseptab.

Nou ka deside refize yon demann otorizasyon sèvis oswa apwouve l pou yon kantite lajan ki mwens pase sa ki te mande a. Se yon pwofesyonèl swen sante kalifye ki pral pran desizyon sa yo. Si nou deside ke sèvis yo mande a pa nesèsè sou plan medikal, se yon evalyatè klinisyen k ap pran desizyon an, ki ka yon doktè, yon enfimye oswa yon pwofesyonèl swen sante ki tipikman bay swen ou te mande a. Ou ka mande estanda medikal espesifik yo, ki rele **kritè revizyon klinik**, yo itilize pou pran desizyon pou aksyon ki gen rapò ak nesèsite medikal.

Apre nou fin resevwa demann ou an, nou pral revize li dapre yon pwosesis **estanda** oswa **rapid**. Oumenm oswa doktè ou ka mande pou yon revizyon **rapid** si nou kwè ke yon reta pral lakòz gwo domaj nan sante ou. Si yo refize demann ou pou yon revizyon **rapid**, n ap di w sa epi yo pral trete demann ou an dapre pwosesis revizyon estanda a. Nan tout ka yo, nou pral revize demann ou an osi vit ke kondisyon medikal ou mande nou fè sa, men pa pita pase sa endike anba a.

### ***Delè pou demann otorizasyon davans***

- **Revizyon estanda:** N ap pran yon desizyon konsènan demann ou an nan 3 jou travay apre nou gen tout enfòmasyon nou bezwen, men w ap tande nou pa pita pase 14 jou apre nou resevwa demann ou an. N ap di w anvan 14yèm jou a si nou bezwen plis enfòmasyon.

- **Revizyon rapid:** Nou pral pran yon desizyon epi w ap tande nou nan 72 èdtan. N ap di w nan lespas 72 èdtan si nou bezwen plis enfòmasyon.

***Delè pou demann revizyon konkouran***

- **Revizyon estanda:** N ap pran yon desizyon nan 1 jou travay apre nou gen tout enfòmasyon nou bezwen, men w ap tande nou pa pita pase 14 jou apre nou resevwa demann ou an.
- **Revizyon rapid:** N ap pran yon desizyon nan 1 jou travay apre nou gen tout enfòmasyon nou bezwen yo. Ou pral tande nou nan 72 èdtan apre nou resevwa demann ou an. N ap di w nan 1 jou travay si nou bezwen plis enfòmasyon.

**Si nou bezwen plis enfòmasyon pou pran swa yon desizyon estanda oswa rapid sou demann sèvis ou a, delè ki anwo yo ka pwolonje jiska 14 jou.**

**Nou pral:**

- Ekri epi di w ki enfòmasyon ki nesèsè. Si demann ou an nan yon revizyon *rapid*, n ap rele ou touswit epi voye yon avi alekri pita.
- Di w poukisa reta a nan pi bon enterè w.
- Pran yon desizyon osi vit ke nou kapab lè nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo, men pa pita pase 14 jou apati jou nou te mande plis enfòmasyon an.

Ou menm, pwofesyonèl swen sante w la oswa yon moun ou fè konfyans ka mande nou tou pou nou pran plis tan pou nou pran yon desizyon. Sa a kapab paske ou gen plis enfòmasyon pou bay plan an pou ede deside ka w la. Ou ka fè sa lè w rele plan nou an nan 1-800-370-3600; TTY 711, oswa ekri RiverSpring at Home, Sèvis Otorizasyon, 80 West 225<sup>th</sup> St., Bronx, NY 10463.

Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans ka depoze yon plent ak plan an si ou pa dakò ak desizyon pou nou pran plis tan pou revize demann ou an. Oumenm oswa yon moun ou fè konfyans kapab tou depoze yon plent sou tan revizyon an ak Depatman Sante Eta New York lè w rele 1-866-712-7197.

**Si repons nou an se WI pou yon pati oswa tout sa ou te mande a**, n ap otorize sèvis la oswa n ap ba w atik ou te mande a.

**Si repons nou an se NON pou yon pati oswa pou tout sa ou te mande a**, n ap voye yon avi alekri ba ou ki eksplike poukisa nou te di non. Gade ***Kijan pou m depoze yon kontestasyon kont yon aksyon?*** ki eksplike kijan pou fè yon Kontestasyon si ou pa dakò ak desizyon nou an.

***Ki sa yon Aksyon ye?***

Lè RiverSpring at Home refize oswa limite sèvis oumenm oswa pwofesyonèl swen sante ou mande; refize yon demann pou referans; deside ke yon sèvis yo mande pa yon avantaj ki kouvri; mete restriksyon, diminye, sispann oswa mete fen nan sèvis nou te deja otorize; refize peman pou sèvis; pa bay sèvis alè; oswa pa fè plent oswa detèminasyon kontestasyon nan delè yo mande, sa yo konsidere kòm "aksyon" plan. Yon aksyon kapab mande fè yon kontestasyon. (Gade ***Kijan pou m depoze yon kontestasyon kont yon aksyon?*** anba a pou plis enfòmasyon.)

## **Moman Avi sou Aksyon**

Si nou deside refize oswa limite sèvis ou te mande yo oswa si 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 nou an. Si nou pwopoze limite, redwi, sispann oswa mete fen nan yon sèvis ki otorize, nou pral voye lèt nou an omwen 10 jou anvan nou gen entansyon chanje sèvis la.

## **Sa ki nan Avi sou Aksyon an**

Nenpòt avi nou voye ba ou konsènan yon aksyon pral:

- Eksplike aksyon nou te pran oswa nou gen entansyon pran;
- Site rezon pou aksyon an enkli rezon klinik la, si genyen;
- Dekri dwa w genyen pou w depoze yon kontestasyon avèk nou (ki gen ladan si ou ka gen dwa tou pou pwosesis kontestasyon ekstèn Eta a);
- Dekri kijan pou fè yon kontestasyon entèn ak sikonstans kote ou ka mande pou nou deside pi vit (akselere) revizyon kontestasyon entèn ou a;
- Dekri disponiblite kritè revizyon klinik yo ki te ede nou pran desizyon an, si pwoblèm enplike a se yon nesosite medikal oswa si tretman an oswa sèvis enplike an te eksperimental oswa investigasyonèl; **epi**
- Dekri enfòmasyon, si genyen, oumenm ak/oswa pwofesyonèl swen sante w la dwe bay, pou nou ka pran yon desizyon nan kontestasyon an.

Avi a pral fè w konnen tou dwa w genyen pou w fè yon kontestasyon ak yon Odyans san Patipri Eta a:

- Li pral eksplike diferans ki genyen ant yon kontestasyon ak yon Odyans san Patipri;
- Li pral di ke ou dwe fè yon kontestasyon anvan ou mande pou yon Odyans san Patipri; **epi**
- Li pral eksplike kijan pou mande yon kontestasyon.

Si n ap diminye, sispann, oswa mete fen nan yon sèvis otorize avi a ap fè w konnen tou dwa w genyen pou w kontinye jwenn sèvis pandan kontestasyon w la ap deside. Pou sèvis ou yo kontinye, ou dwe mande yon kontestasyon nan lespas 10 jou apre dat ki sou avi a oswa dat ki prevwa pou aksyon yo pwopoze a antre anvigè, kèlkeswa sa ki pi ta.

## ***Kijan pou m depoze yon kontestasyon kont yon aksyon?***

Si ou pa dakò ak yon aksyon nou te pran, ou ka fè kontestasyon. Lè ou depoze yon kontestasyon, sa vle di nou dwe gade ankò rezon pou aksyon nou an epi deside si nou te kòrèk. Ou ka fè yon kontestasyonl kont yon aksyon plan an aloral oswa alekri. Lè plan an voye yon lèt ba ou konsènan yon aksyon l ap pran (tankou refize oswa limite sèvis, oswa pa peye pou sèvis), ou dwe ranpli demann kontestasyon ou a nan espas 60 jou apati dat ki sou avi a. Si n ap diminye, sispann oswa mete fen nan sèvis ki te otorize epi ou vle sèvis ou yo kontinye pandan y ap deside kontestasyon w la, ou dwe mande pou yon kontestasyon nan lespas 10 jou apati dat ki sou avi a oswa dat aksyon pwopoze yo prevwa pou rive, kèlkeswa sa ki pita.

## ***Kouman pou m kontakte Plan m lan pou fè yon Kontestasyon?***

Ou ka kontakte nou lè w rele Depatman Kalite nou an nan 1-800-370-3600, TTY 711, oswa ekri RiverSpring at Home Attn: Quality Depatman, 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463.

Moun ki resevwa kontestasyon w la ap anrejistre li, epi yon anplwaye apwopriye ap sipèvize revizyon kontestasyon an. N ap voye yon avi pou di w ke nou te resevwa kontestasyon w la, epi ki jan nou pral jere l. Kontestasyon w lan pral revize pa anplwaye klinik ki gen konesans epi ki pa t patisipe nan premye desizyon plan an oswa aksyon w ap konteste a.

### **Pou Kèk Aksyon Ou Ka Mandé pou Sèvis yo Kontinye Pandan Pwosesis Kontestasyon an**

Si w ap fè kontestasyon kont yon restriksyon, rediksyon, sispansyon oswa revokasyon sèvis ou genyen kounye a ki te otorize pou w resevwa, ou dwe mande yon kontestasyon plan pou w kontinye resevwa sèvis sa yo pandan y ap deside kontestasyon w la. Nou dwe kontinye sèvis ou si ou mande pou yon kontestasyon plan pa pita pase 10 jou apati dat ki sou avi sou restriksyon, rediksyon, sispansyon oswa revokasyon sèvis yo oswa dat efektif ki prevwa aksyon yo pwopoze a, kèlkeswa sa ki pi ta. Pou chèche konnen kijan pou mande yon kontestasyon plan, epi pou mande èd pou kontinye, gade "***Kijan pou m depoze yon kontestasyon kont yon aksyon?***" pi wo a.

Malgre ke ou ka mande yon kontinyasyon sèvis yo, si kontestasyon plan an pa deside an favè ou, nou ka mande w pou peye pou sèvis sa yo si yo te bay yo sèlman paske ou te mande pou kontinye resevwa yo pandan y ap revize ka w la.

### ***Konbyen tan li pral pran plan an pou deside kontestasyon m lan kont yon aksyon?***

Sòf si kontestasyon w lan akselere, n ap revize kontestasyon w la konsènan aksyon nou pran kòm yon kontestasyon estanda. N ap voye yon desizyon alekri ba ou osi vit ke kondisyon sante ou mande, men pa pita pase 30 jou apati jou nou resevwa yon kontestasyon. (Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si ou mande yon ekstansyon oswa nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.) Pandan revizyon nou an, w ap gen chans pou w prezante ka w an pèsòn ak alekri. N ap voye tou dosye w yo ki fè pati revizyon kontestasyon an.

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

Si nou ranvèse desizyon nou te pran pou refize oswa limite sèvis ki te mande yo, oswa mete restriksyon, diminye, sispansyon oswa mete fen nan sèvis yo, epi sèvis yo pa t founi pandan kontestasyon w la te annatant, n ap ba w sèvis ki mansyone yo osi vit ke kondisyon sante w mande. Nan kèk ka, ou ka mande yon kontestasyon "***rapid***." (Gade seksyon "**Pwosesis Kontestasyon Rapid**" anba a.)

### **Pwosesis kontestasyon Rapid**

N ap toujou akselere revizyon nou an si kontestasyon an konsène demann ou pou plis sèvis w ap resevwa deja. Si oumenm oswa pwofesyonèl swen sante w la santi ke pran tan pou yon kontestasyon estanda ka lakòz yon pwoblèm grav nan sante w oswa lavi w, ou ka mande pou yon revizyon ***rapid*** kontestasyon w la. N ap reponn ou ak desizyon nou an nan 2 jou ouvrab apre nou resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè yo. Nan okenn ka, tan pou nou bay desizyon nou an p ap plis pase 72 èdtan apre nou resevwa kontestasyon w la. (Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si ou mande yon ekstansyon oswa nou bezwen plis enfòmasyon, epi reta a nan enterè ou.)



Si nou pa dakò ak demann ou pou akselere kontestasyon w la, n ap fè tout efò nou pou kontakte w an pèsòn pou fè w konnen ke nou te refize demann ou an pou yon kontestasyon *rapid* epi n ap trete l kòm yon kontestasyon estanda. Epitou, n ap voye yon avi alekri sou desizyon pou n refize demann ou pou yon kontestasyon *rapid* nan 2 jou apre nou resevwa demann ou an.

### **Si Plan an refize kontestasyon m lan, kisa m ka fè?**

Si desizyon nou an konsènan kontestasyon w la pa totalman anfavè w, avi w ap resevwa a pral eksplike dwa w pou w mande yon Odyans san Patipri Medicaid nan men Eta New York ak kijan pou w jwenn yon Odyans san Patipri, ki moun ki ka parèt nan Odyans san Patipri a nan non w, epi pou kèk kontestasyon, dwa w pou mande pou resevwa sèvis pandan Odyans lan annatant ak kijan pou fè demann lan.

**(Remak: Ou dwe mande yon Odyans san Patipri nan 120 jou sivil apre dat ki nan Avi Detèminasyon Advès Final la.** Si nou refize kontestasyon w la poutèt pwoblèm nesese medikal oswa paske sèvis an kesyon an te eksperimental oswa envestigasyonèl, avi a pral eksplike tou kijan pou mande Eta New York yon “kontestasyon ekstèn” sou desizyon nou an.

### **Odyans san Patipri Eta a**

Si nou refize kontestasyon plan ou lan oswa si nou pa bay yon avi Detèminasyon Final ki pa favorab nan delè ki anba ***"Konbyen tan Plan an pral pran pou deside sou kontestasyon mwen an sou yon aksyon?" pi wo a***, ou ka mande yon Odyans san Patipri nan men Eta New York. Desizyon Odyans san Patipri a ka anile desizyon nou an. Ou dwe mande yon Odyans san Patipri nan 120 jou sivil apati dat nou te voye avi Detèminasyon Final ki pa favorab la ba ou. Si n ap diminye, sispann oswa mete fen nan yon sèvis otorize epi ou vle asire ke sèvis ou yo kontinye annatant Odyans san Patipri a, ou dwe fè demann pou Odyans san Patipri a nan lespas 10 jou ki swiv dat ki nan avi Detèminasyon Final ki pa favorab la.

Avantaj ou yo ap kontinye jiskaske ou retire Odyans san Patipri a oswa Ofisye Odyans Ekitab Eta a bay yon desizyon odyans ki pa an favè ou, kèlkeswa sa ki rive an premye.

Si Ofisye Odyans san Patipri Eta a anile desizyon nou an, nou dwe asire ke ou resevwa sèvis konteste yo san pèdi tan, e osito ke kondisyon sante ou mande. Si w te resevwa sèvis ki konteste yo pandan kontestasyon w la te annatant, n ap responsab pou peman sèvis ki kouvri Ofisye Odyans san Patipri a te òdone yo.

Malgre ke ou ka mande pou kontinye sèvis yo pandan w ap tann desizyon Odyans san Patipri ou a, si Odyans Ekitab la pa deside an favè ou, ou ka responsab pou peye pou sèvis ki te sijè Odyans Ekitab la.

Ou ka ranpli yon Odyans Esan Patipri Eta a lè w kontakte Biwo Asistans Tanporè ak Andikap (OTDA):

- Fòm Demann Sou Entènèt: [Demann Odyans | Odyans san Patipri | OTDA \(ny.gov\)](https://www.otda.ny.gov/)
- Poste yon Fòm Demann Enprimab:  
NYS Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings  
Managed Care Hearing Unit

PO Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

- Fakse yon Fòm Demann Enprimab: (518) 473-6735
- Demann pa telefòn:
  - Liy Odyans san Patipri Estanda – 1 (800) 342-3334
  - Liy Odyans san Patipri Ijans – 1 (800) 205-0110
  - Liy TTY – 711 (mande operatè a rele 1 (877) 502-6155)
- Demann an Pèsòn:
  - New York City**
  - 14 Boerum Place, 1ye etaj
  - Brooklyn, New York 11201

**Albany**  
40 North Pearl Street, 15yèm etaj  
Albany, New York 12243

Pou plis enfòmasyon sou fason pou mande yon Odyans san Patipri, tanpri vizite:  
<http://otda.ny.gov/hearings/request/>

### **Kontestasyon Ekstèn Eta**

Si nou refize kontestasyon w la paske nou detèmine sèvis la pa nesèsè sou plan medikal oswa li eksperimantal oswa investigasyonèl, ou ka mande yon kontestasyon ekstèn nan men Eta New York. Kontestasyon ekstèn lan se evalyatè ki pa travay pou nou oswa Eta New York ki pran desizyon. Evalyatè sa yo se moun ki kalifye ki apwouve pa Eta New York. Ou pa oblije peye pou yon kontestasyon ekstèn.

Lè nou pran yon desizyon pou refize yon kontestasyon pou absans nesèsite medikal oswa sou baz sèvis eksperimantal oswa investigasyonèl, n ap ba w enfòmasyon sou fason pou depoze yon kontestasyon ekstèn, ki gen ladan yon fòm pou depoze kontestasyon ekstèn lan ansanm ak desizyon nou pou n refize yon kontestasyon. Si ou vle yon kontestasyon ekstèn, ou dwe ranpli fòm lan nan Depatman Sèvis Finansye Eta New York nan espas kat mwa apati dat nou te refize kontestasyon w la.

Kontestasyon ekstèn ou a pral decide nan espas 30 jou. Plis tan (jiska 5 jou sivil) ka nesèsè si moun k ap revize kontestasyon ekstèn lan mande plis enfòmasyon. Evalyatè a ap fè ou menm avèk nou konnen desizyon final la nan de jou sivil apre desizyon an te pran.

Ou ka jwenn yon desizyon pi rapid si doktè ou ka di ke yon reta pral lakòz gwo domaj nan sante ou. Yo rele sa yon kontestasyon ekstèn akselere. Evalyatè kontestasyon ekstèn lan pral decide yon kontestasyon rapid nan 72 èdtan oswa mwens. Evalyatè a ap di nou toude oumenm ak nou desizyon an touswit pa telefòn oswa faks. Apre sa, yo pral voye yon lèt ki pou di w desizyon an.

Ou ka mande tou de yon Odyans san Patipri ak yon kontestasyonl ekstèn. Si w mande pou yon Odyans san Patipri ak yon kontestasyon ekstèn, desizyon ofisye Odyans san Patipri a pral "desizyon ki konte a."

## **PLENT AK KONTESTASYON PLENT**

RiverSpring at Home pral fè tout sa posib pou rezoud pwoblèm ou oswa kesyon ou osi vit posib, epi jiskaske ou satisfè. Ou ka itilize swa pwosesis plent nou an oswa pwosesis kontestasyon nou an, selon ki jan pwoblèm ou genyen.

P ap gen okenn chanjman nan sèvis ou yo oswa nan fason anplwaye RiverSpring at Home oswa yon pwofesyonèl swen sante trete w paske ou depoze yon plent oswa yon kontestasyon. Nou pral respekte vi prive ou. N ap ba ou nenpòt èd ou ka bezwen pou pote yon plent oswa fè yon kontestasyon. Sa gen ladan l ofri w sèvis entèprèt oswa èd si w gen pwoblèm vizyon ak/oswa pwoblèm pou w tandè. Ou ka chwazi yon moun (tankou yon fanmi oswa yon zanmi oswa yon pwofesyonèl swen sante) pou aji nan non ou.

Pou depoze yon plent, tanpri rele Depaman Kalite nou an nan 1-800-370-3600, TTY 711; oswa ekri nan: RiverSpring at Home Atn: Quality Department, 80 West 225<sup>th</sup> Street, Bronx, NY 10463. Lè w kontakte nou, w ap bezwen ban nou non w, adrès ou, nimewo telefòn ou ak detay sou pwoblèm lan.

### ***Ki sa yon Plent ye?***

Yon plent se nenpòt kominikasyon ou fè ba nou sou mekontantman konsènan swen ak tretman w ap resevwa nan men anplwaye nou yo oswa founisè sèvis ki kouvri yo. Pa egzanp, si yon moun te fè malelve avèk ou, li pa t vini, oswa ou pa renmen kalite swen oswa sèvis ou te resevwa nan men nou, ou ka pote yon plent ba nou.

### ***Pwosesis Plent lan***

Ou ka depoze yon plent aloral oswa alekri avèk nou. Moun ki resevwa plent ou a ap anrejistre li, epi yon anplwaye apwopriye plan an ap sipèvize revizyon plent la. N ap voye yon lèt ba ou pou di ou ke nou te resevwa plent ou a ak yon deskripsyon pwosesis revizyon nou an. Nou pral revize plent ou a epi ba ou yon repons alekri nan youn nan de delè.

1. Si yon reta ta ka siyifikativman ogmante risk pou sante w, n ap deside nan lespas 48 èdtan apre nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo, men pwosesis la dwe fini nan espas 7 jou apre yo fin resevwa plent la.
2. Pou tout lòt kalite plent, nou pral fè w konnen desizyon nou an nan 45 jou apre nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo, men pwosesis la dwe fini nan espas 60 jou apre yo fin resevwa plent la. Peryòd revizyon an ka ogmante jiska 14 jou si ou mande li oswa si nou bezwen plis enfòmasyon epi si reta a nan enterè ou.

Repons nou an pral dekri sa nou te jwenn lè nou te revize plent ou a ak desizyon nou pran konsènan plent ou a.

### ***Kijan pou mwen Konteste yon Desizyon Plent?***

Si w pa satisfè ak desizyon nou pran konsènan plent ou a, ou ka mande yon dezyèm revizyon sou pwoblèm ou a lè w depoze yon kontestasyon pou plent. Ou dwe depoze yon kontestasyon pou plent aloral oswa alekri. Li dwe depoze nan espas 60 jou sivil apre ou resevwa premye desizyon nou an konsènan plent ou a. Yon fwa nou resevwa kontestasyon

w la, n ap voye yon akize resepsyon alekri ba ou nan lespas 15 jou sivil ladann w ap jwenn non, adrès ak nimewo telefòn moun nou deziyen pou reponn kontestasyon w la. Tout kontestasyon pou plent yo pral fèt pa pwofesyonèl apwopriye, ki gen ladan pwofesyonèl swen sante pou plent ki enplike zafè klinik, pwofesyonèl sa yo pa t patisipe nan desizyon inisyal plent lan.

Pou kontestasyon plent estanda, nou pral pran desizyon apèl la nan 30 jou sivil apre nou resevwa tout enfòmasyon ki nesèsè pou pran desizyon nou an. Si yon reta nan pran desizyon nou an ta ogmante siyifikativman risk pou sante ou, n ap itilize pwosesis kontestasyon *rapid* pou plent la. Pou kontestasyon *rapid* pou plent, nou pral pran desizyon kontestasyon nou an nan 2 jou sivil apre nou resevwa enfòmasyon ki nesèsè yo. Pou tou de kontestasyon estanda ak *rapid*, n ap ba w yon avi alekri sou desizyon nou konsènan kontestasyon plent ou a. Avi a pral gen ladan rezon detaye pou desizyon nou pran an epi, nan ka ki enplike zafè klinik, rezon klinik pou desizyon nou an.

### **Medyatè Patisipan**

Medyatè Patisipan an, ki rele Rezo Defans Konsomatè Endepandan (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN), se yon òganizasyon endepandan ki bay sèvis medyatè gratis pou moun k ap resevwa swen alontèm nan eta New York. Ou ka jwenn konsèy endepandan gratis sou kouveèti ou, plent, ak opsyon kontestasyon ou. Yo ka ede w jere pwosesis kontestasyon an. Yo ka bay sipò tou anvan ou enskri nan yon plan MLTC tankou RiverSpring at Home. Sipò sa a gen ladann konsèy sou chwa plan sante san patipri ak enfòmasyon jeneral ki gen rapò ak plan. Kontakte ICAN pou w aprann plis sou sèvis yo:

- Telefòn: 1-844-614-8800 (TTY Relay Service: 711)
- Web: [www.icannys.org](http://www.icannys.org) | Imèl: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

### **DEZANWOLMAN NAN RIVERSPRING AT HOME PLAN MLTC**

Yo p ap retire w nan Plan MLTC pou nenpòt nan rezon sa yo:

- twòp itilizasyon sèvis medikal ki kouvri yo
- yon kondisyon ki egziste deja oswa yon chanjman nan sante ou
- kapasite mantal diminye oswa konpòtman w pa kowoperatif oswa deranjan ki se yon rezilta bezwen espesyal ou sof si konpòtman an lakòz ou vin pa kalifye pou MLTC.

### **Dezanwolman Volontè**

Ou ka mande pou w kite RiverSpring at Home nenpòt ki lè pou nenpòt rezon.

Pou mande dezanwolman an, rele 1-800-370-3600 oswa ou ka ekri nou. Plan an ap ba w yon konfimasyon alekri demann ou an. N ap mete yon fòm dezanwolman volontè pou w siyen epi voye tounen ba nou. Li ka pran jiska sis semèn pou trete, tou depann de lè yo resevwa demann ou an. Ou ka dezanwole pou ale nan Medicaid regilye oswa rantrè nan yon lòt plan sante toutotan ou kalifye. Si w kontinye bezwen CBLTSS, tankou swen pèsònèl, ou dwe antre nan yon lòt plan MLTC, plan Medicaid Managed Care oswa pwogram Egzanpsyon ki baze nan kay ak kominote, pou w ka resevwa CBLTSS.

## **Transfè**

Ou ka eseye plan nou an pandan 90 jou. Ou ka kite RiverSpring at Home ou epi transfere pou w rantre nan yon lòt plan nenpòt lè pandan tan sa a. Si ou pa kite nan premye 90 jou yo, ou dwe rete nan RiverSpring at Home pou nèf mwa anplis, sof si ou gen bon rezon (bon kòz.)

- Ou deplase soti nan zòn sèvis nou an.
- Oumenm, plan an, ak Depatman Sèvis Sosyal konte ou oswa Depatman Sante Eta New York yo tout dakò ke kite RiverSpring at Home pi bon pou ou.
- Founisè swen adomisil ou genyen kounye a pa travay ak plan nou an.
- Nou pa t kapab ba w sèvis jan nou oblije fè sa dapre kontra nou ak Eta a.

Si w kalifye, ou ka chanje pou yon lòt kalite plan swen kontwole alontèm tankou Medicaid Advantage Plus (MAP) oswa Programs of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE) nenpòt ki lè san rezon.

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

Sa ka pran ant de a sis semèn pou enskripsyon ou nan yon nouvo plan vin aktif. W ap resevwa yon avi nan men New York Medicaid Choice k ap di w dat w ap enskri nan nouvo plan w lan. RiverSpring at Home ap bay swen ou bezwen an jiska dat sa a.

Rele New York Medicaid Choice si w bezwen mande aksyon pi rapid paske tan li pran pou transfere plan yo pral mete sante w an danje. Ou ka mande yo tou pou aksyon pi rapid si ou te di New York Medicaid Choice ou pa t dakò pou w enskri nan RiverSpring at Home.

## **Dezanwolman Envolontè**

Yon dezanwolman envolontè se yon dezanwolman RiverSpring at Home inisye. Si ou pa mande dezanwolman volontè, nou dwe kòmanse dezanwolman envolontè a nan espas senk (5) jou sivil apati dat nou konnen ou rankontre nenpòt nan rezon dezanwolman envolontè yo.

### **Ou pral oblije kite RiverSpring at Home si ou:**

- Pa kalifye ankò pou Medicaid.
- Soti kite zòn sèvis RiverSpring at Home definitivman.
- Soti nan zòn sèvis plan an pou plis pase 30 jou dafile.
- Bezwen swen nan mezon retrèt men pa kalifye pou Medicaid enstitisyonèl.
- Entèn l'opital pou karanssenk (45) jou dafile oswa plis;
- Admèt nan yon Biwo Sante Mantal, Biwo pou Moun ki gen Andikap Devlopman oswa Biwo Sèvis ak Sipò pou Adiksyon oswa yon sant sikyatrik eta OMH opere pandan karanssenk (45) jou dafile oswa plis.
- Evalye kòm pa gen bezwen fonksyonèl oswa klinik ankò pou (CBLTSS)
- Medicaid sèlman epi pa satisfè nivo swen mezon retrèt yo ankò jan yo detèmine lè yo sèvi avèk zouti evalyasyon ki deziyen pou sa.
- Ap resevwa Social Day Care kòm sèl sèvis ou.
- Pa gen bezwen ankò, epi resevwa, omwen yon CBLTSS nan yon mwa kalandriye.
- Nan prizon.
- Bay plan an fo enfòmasyon, twonpe, oswa angaje nan konduit fwod sou nenpòt aspè enpòtan nan afilyasyon ou ak plan an.

### **Nou ka mande w pou w kite RiverSpring at Home si oumenm:**

- oswa manm fanmi w oswa moun kap bay swen enfòmèl oswa lòt moun nan kay la angaje nan kondwit oswa konpòtman ki seryezman afekte kapasite plan an pou bay sèvis.
- Pa peye oswa fè aranjman pou peye kantite lajan, jan Depatman Sèvis Sosyal Lokal la detèmine, ou dwe plan an kòm depans/diplis nan lespas 30 jou apre kantite lajan an vin dwe pou premye fwa. Nou pral fè efò rezonab pou kolekte.

Anvan yo retire enskripsyon an envolontèman, RiverSpring at Home pral jwenn apwobasyon New York Medicaid Choice (NYMC) oswa antite Eta a deziyen an. Dat efektif dezanwolman an pral premye jou nan mwa apre mwa ou vin pa kalifye pou enskripsyon an. Si w kontinye bezwen CBLTSS w ap oblije chwazi yon lòt plan oswa y ap ba w otomatikman (otomatikman plase) yon lòt plan.

### **KONPETANS KILTIRÈL AK LENGWISTIK**

RiverSpring at Home onore kwayans ou epi li sansib pou divèsite kiltirèl. Nou respekte kilti ou ak idantite kiltirèl ou epi n ap travay pou elimine disparite kiltirèl yo. Nou kenbe yon rezo pwofesyonèl kiltirèlman konpetan epi nou ankouraje e asire livrezon sèvis yo nan yon fason ki apwopriye kiltirèlman pou tout manm yo. Sa a enkli, men pa sèlman sa, moun ki gen konpetans limite nan angle, divès orijin kiltirèl ak etnik, ak divès kominote lafwa.

### **DWA AK RESPONSABLITE MANM**

RiverSpring at Home pral fè tout efò posib pou asire ke tout manm yo trete ak diyite e respè. Nan moman anwolman an, Manadjè Swen ou a pral eksplike w dwa ak responsablite w. Si w bezwen sèvis entèpretasyon, Manadjè Swen ou a ap fè aranjman pou yo. Anplwaye yo pral fè tout efò pou ede w egzèse dwa w.

### **Dwa Manm yo**

- Ou gen Dwa pou resevwa swen ki nesèsè sou plan medikal.
- Ou gen Dwa pou w jwenn swen ak sèvis alè.
- Ou gen Dwa a konfidansyalite konsènan dosye medikal ou ak lè w resevwa tretman.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon sou opsyon tretman ki disponib ak altènativ yo prezante nan yon fason ak lang ou konprann.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon nan yon lang ou konprann; ou ka jwenn sèvis tradiksyon oral gratis.
- Ou gen Dwa pou w jwenn enfòmasyon ki nesèsè pou bay konsantman enfòme anvan tretman an kòmanse.
- Ou gen Dwa pou yo trete w ak respè e diyite.

- Ou gen Dwa pou w jwenn yon kopi dosye medikal ou epi mande pou yo amande oswa korije dosye yo.
- Ou gen Dwa pou w patisipe nan desizyon konsènan swen sante w, enkli dwa pou w refize tretman.
- Ou gen Dwa pou w lib de nenpòt fòm kontrent oswa izolman ki itilize kòm mwayen pou kontrenn, disipline, pou konvenyans oswa vanjans.
- Ou gen Dwa pou w jwenn swen san konsiderasyon sèks, ras, kondisyon sante, koulè, laj, orijin nasyonal, oryantasyon seksyèl, eta sivil oswa relijyon.
- Ou gen Dwa pou yo di w ki kote, ki lè ak ki jan pou w jwenn sèvis ou bezwen nan plan swen kontwole alontèm ou a, ki gen ladann kijan w ka jwenn avantaj ki kouvri nan men pwofesyonèl swen sante ki pa nan rezo a si yo pa disponib nan rezo plan an.
- Ou gen Dwa pou pote plent bay Depatman Sante Eta New York oswa Depatman Sèvis Sosyal Lokal ou a.
- Ou gen Dwa pou itilize Sistèm Odyans san Patipri Eta New York la ak/oswa yon Kontestasyon Ekstèn Eta New York, kote li apwopriye.
- Ou gen Dwa pou nonmen yon moun pou pale pou ou sou swen ou ak tretman ou.
- Ou gen Dwa pou chèche asistans nan pwogram Ombudsman Patisipan an.

### **Responsablite Manm yo**

- Resevwa sèvis ki kouvri atravè RiverSpring at Home.
- Sèvi ak pwofesyonèl rezo RiverSpring at Home pou sèvis ki kouvri yo nan mezi pwofesyonèl rezo yo disponib.
- Jwenn otorizasyon alavans pou sèvis ki kouvri yo, eksepte pou sèvis ki kouvri yo te apwouve davans oswa nan ka ijans; wè doktè ou si w gen yon chanjman nan eta sante w.
- Pataje enfòmasyon sou sante ki konplè e egzat ak pwofesyonèl swen sante ou yo.
- Enfòmè anplwaye RiverSpring at Home sou nenpòt chanjman nan sante w, epi fè konnen si w pa konprann oswa si w pa kapab suiv enstriksyon yo.
- Swiv plan swen anplwaye RiverSpring at Home rekòmande a (avèk opinyon w).
- Kowopere ak anplwaye RiverSpring at Home epi respekte anplwaye RiverSpring at Home epi pa fè diskriminasyon kont anplwaye RiverSpring at Home poutèt ras, koulè, orijin nasyonal, relijyon, sèks, laj, kapasite mantal oswa fizik, oryantasyon seksyèl oswa eta sivil.

- Notifye RiverSpring at Home nan de jou sivil apre ou resevwa sèvis ki pa kouvri oswa ki pa t apwouve davans.
- Avize ekip swen sante RiverSpring at Home ou a davans chak fwa ou p ap lakay ou pou resevwa sèvis oswa swen ki te aranje pou ou.
- Enfòm RiverSpring at Home anvan w deplase kite definitivman zòn sèvis la, oswa sou nenpòt absans nan zòn sèvis la k ap long.
- Aksyon w yo si w refize tretman oswa si w pa swiv enstriksyon moun k ap ba ou swen an.
- Respekte obligasyon finansye ou yo.

### **Direktiv Davans**

Direktiv Davans yo se dokiman legal ki asire demann ou yo satisfè si ou pa ka pran desizyon pou tèt ou. Enstriksyon davans yo ka vini sou fòm yon Pwokirasyon Swen Sante, yon testaman vivan oswa yon lòd pou Pa Resisite. Dokiman sa yo ka bay enstriksyon sou ki swen ou vle yo ba ou nan sèten sikonstans, epi/oswa yo ka otorize yon manm fanmi an patikilye oswa yon zanmi pou pran desizyon nan non ou.

Se dwa w pou w fè enstriksyon davans jan w vle. Li pi enpòtan pou ou dokimante kijan ou ta renmen swen ou kontinye si ou pa kapab kominike ankò ak pwofesyonèl swen sante yo nan yon fason enfòm akòz maladi oswa blesi. Tanpri kontakte Manadjè Swen ou a pou asistans nan ranpli dokiman sa yo. Si w deja gen yon direktiv davans, tanpri pataje yon kopi ak Manadjè Swen w lan.

### **Enfòmasyon ki disponib sou demann**

- Enfòmasyon konsènan estrikti ak operasyon RiverSpring at Home.
- Kritè espesifik revizyon klinik ki gen rapò ak yon kondisyon sante patikilye ak lòt enfòmasyon RiverSpring at Home konsidere lè li otorize sèvis yo.
- Règleman ak pwosedi sou enfòmasyon sante pwoteje.
- Deskripsyon alekri aranjman òganizasyonèl yo ak pwosedi kontinyèl nan pwogram asirans ki gen kalite epi amelyorasyon pèfòmans.
- Règleman kalifikasyon pwofesyonèl swen sante yo.
- Yon dènye kopi deklarasyon finansye sètifye RiverSpring at Home; règleman ak pwosedi RiverSpring at Home itilize pou detèmine kalifikasyon yon pwofesyonèl swen sante.

### **OPSYON AVI ELEKTWONIK**

RiverSpring at Home ak founisè nou yo ka voye ba w avi sou otorizasyon sèvis, kontestasyon plan, plent ak kontestasyon plent elektwonikman, olye pa telefòn oswa pa lapòs.



RiverSpring at Home kapab voye avi sa yo ba ou pa imel.

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

Telefòn .....1-800-370-3600; Itilizatè TTY yo rele 711  
Imèl .....[RecordsRequest@elderservehealth.org](mailto:RecordsRequest@elderservehealth.org)  
Mail .....80 West 225 St., Bronx, NY 10463

Lè ou kontakte nou, ou dwe:

- Di nou ki jan ou vle jwenn avi ki nòmalman voye pa lapòs,
- Di nou ki jan ou vle jwenn avi ki nòmalman fèt pa apèl telefònik, epi
- Ban nou enfòmasyon kontak ou (nimewo telefòn mobil, adrès imel, nimewo faks, elatriye).

RiverSpring at Home ap fè w konnen pa lapòs ou te mande pou w resevwa avi elektwonikman.

### **Sèvis Dantè Sipleman**

Apati **31 janvyè 2024**, RiverSpring At Home pral kouvri kouwòn ak kanal radikilè yo nan sèten sikonstans pou w ka kenbe plis nan dan natirèl ou yo.

An plis, ranplasman dan ak enplantasyon pral sèlman bezwen yon rekòmandasyon nan men dantis ou a pou detèmine si yo nesèsè. Sa ap rann li pi fasil pou w jwenn aksè nan sèvis dantè sa yo.

Pou aprann plis sou sèvis sa yo, rele Sèvis Manm yo nan 1-800-370-3600 ant 9:00 am ak 5:00 pm, pou TTY, rele 711.

### **Transpò Medikal Ki Pa Ijans**

Kòmanse 1ye mas 2024, RiverSpring at Home p ap kouvri transpòtasyon ki pa ijans ankò kòm yon pati nan avantaj Plan ou. Sèvis transpò medikal ki pa ijans pou manm ki enskri nan RiverSpring at Home, yon Plan Swen Kontwole Alontèm ak Kapitasyon Pasyèl, kounye a ap òganize pa Ajan Transpò Eta New York nan Depatman Sante, ki rele Medical Answering Services (MAS). Sa p ap chanje okenn nan lòt avantaj medikal ou yo.

Pou fè aranjman pou transpò medikal ki pa ijans nan dat 1ye mas 2024 oswa apre, oumenm oswa pwofesyonèl swen sante w la dwe kontakte MAS at <https://www.medanswering.com/> oswa rele [844-666-6270](tel:844-666-6270) (Downstate) oswa [866-932-7740](tel:866-932-7740) (Upstate). Si sa posib, oumenm oswa pwofesyonèl swen sante ou ta dwe kontakte MAS omwen twa jou anvan randevou medikal ou a epi bay detay sou randevou a (dat, lè, adrès, ak non pwofesyonèl swen sante a) ak nimewo idantifikasyon Medicaid ou.

Pou aprann plis sou sèvis sa yo, vizite [Paj Web Depatman Sante Transpò](#).

ATANSYON: Sèvis asistans lang, gratis, disponib pou ou. Rele 1-800-370-3600 TTY:711	Angle
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-370-3600 TTY: 711.	Panyòl
注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-370-3600 TTY: 711.	Chinwa
ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-370-3600 رقم هاتف الصم والبكم TTY:711	Arab
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다 1-800-370-3600 TTY: 711.번으로 전화해 주십시오.	Koreyen
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-370-3600 (телетайп: TTY: 711).	Ris:
ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-370-3600 TTY: 711.	Italyen
ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-370-3600 TTY: 711.	Fransè
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-370-3600 TTY: 711.	Kreyòl Ayisyen
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון 1-800-370-3600 אפצאל. רופט TTY: 711.	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer (800) 370-3600 TTY: 711	Polonè
PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-370-3600 TTY: 711.	Tagalòg
লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন ১-৮০০-৩৭০-৩৬০০ TTY: 711.	Bengali
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozisyonn shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-370-3600 TTY: 711.	Albanè
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-370-3600 TTY: 711.	Grèk
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات ہیں، مفتت خبردار۔ کال کریں 800-370-3600 TTY: 711	Oudou