UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
Français page 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

Our Fellow New Yorker:

In our city, we recognize health care is a human right. Now, we are putting our values into practice. Thanks to NYC Care and the hardworking professionals at NYC Health + Hospitals, every New Yorker – regardless of where they were born or how much money they have – is guaranteed the right to quality, affordable health care. That includes YOU.

With NYC Care, you will have your own regular doctor who you know and receive your health care from. You will get the kinds of services you need, including OB-GYN, pediatric care and mental health care. You will have the ability to stay healthy and to take care of any health issues early and effectively. And all services will be provided at a price you can afford.

This handbook describes the comprehensive benefits and services you receive as a member of NYC Care. For more information, call 1-646-NYC-CARE at any time of day or night, or visit our website at **nyccare.nyc**.

Our message is simple: Get your NYC Care card and schedule an appointment with your new doctor. Don't wait. Get the health care you need, when you need it. That's your right as a New Yorker!



Dr. Mitchell Katz
President and CEO
NYC Health + Hospitals

CONTENTS

About This Handbook 4

About NYC Care 4
How much does it cost to participate 5
How to renew your membership 5

Your Membership Card 5
How to replace your membership card 6

Your Primary Care Provider 6
How to choose your primary care provider 6

Your Health Care Services 7
Primary and Preventive Care 7
Specialty Care 7
Behavioral Health and Substance Use 7
Women's Health 8
Medications 8
Vision 8
Support Services 8
Health care services not covered 9

How To Get And Manage Your Care 9
How to make your appointments 9
About MyChart online 10
Get ready for your first appointment 10

Billing and Fees 11
How to pay 11

Policies and Procedures 11
Patients' Bill of Rights 11
Your cost to access care 12
How to submit feedback to NYC Care 14
Confidentiality of information 14

About NYC Health + Hospitals 15

NYC Health + Hospitals Mission and Values 16

ABOUT THIS HANDBOOK

This handbook is your guide to NYC Care. In it, you will find helpful information about your membership and how the program works. Please read it before going to the first appointment with your primary care provider.

ABOUT NYC CARE

NYC Care is the key to the City's health care that guarantees access to medical services offered by NYC Health + Hospitals to New Yorkers who do not qualify for health insurance or cannot afford health insurance.

NYC Care helps you stay healthy with access to regular, preventive care. Through this program, you can:

- Choose a primary care provider, who will learn about your medical history and health goals. You do not have to wait until you are sick to get care.
- Get a unique membership card to access health care. Your card shows the fees you can expect to pay for services.
- Call our NYC Care Contact Center, available 24/7, when you need help. In case of emergency, always call 911.
- Get access 24/7 to low-cost prescription medication, including off-hour pickups for regular refills. You can also get refills overnight when needed.

WHERE CAN I USE NYC CARE?

NYC Care offers a network of providers only at NYC Health + Hospitals facilities. Find a list of fees to get services at these sites on your card.

You may get a higher bill if you receive emergency care, are hospitalized or visit providers out of network or outside New York City.

For a list of NYC Health + Hospitals locations where you can use NYC Care, call the NYC Care Contact Center or visit **nyccare.nyc**

Important: People who are eligible for Medicaid, Medicare, the Essential Plan or a Qualified Health Plan (QHP) available through the Affordable Care Act (ACA) should enroll in the insurance plan available to them.

If you have health insurance now, do NOT drop it. Insurance provides more choices and options to meet your health care needs.

How much does it cost to participate

Since NYC Care is not health insurance, there are no membership fees, monthly fees or premiums. Your cost to receive health care is based on a sliding-scale fee per service (see page 12).

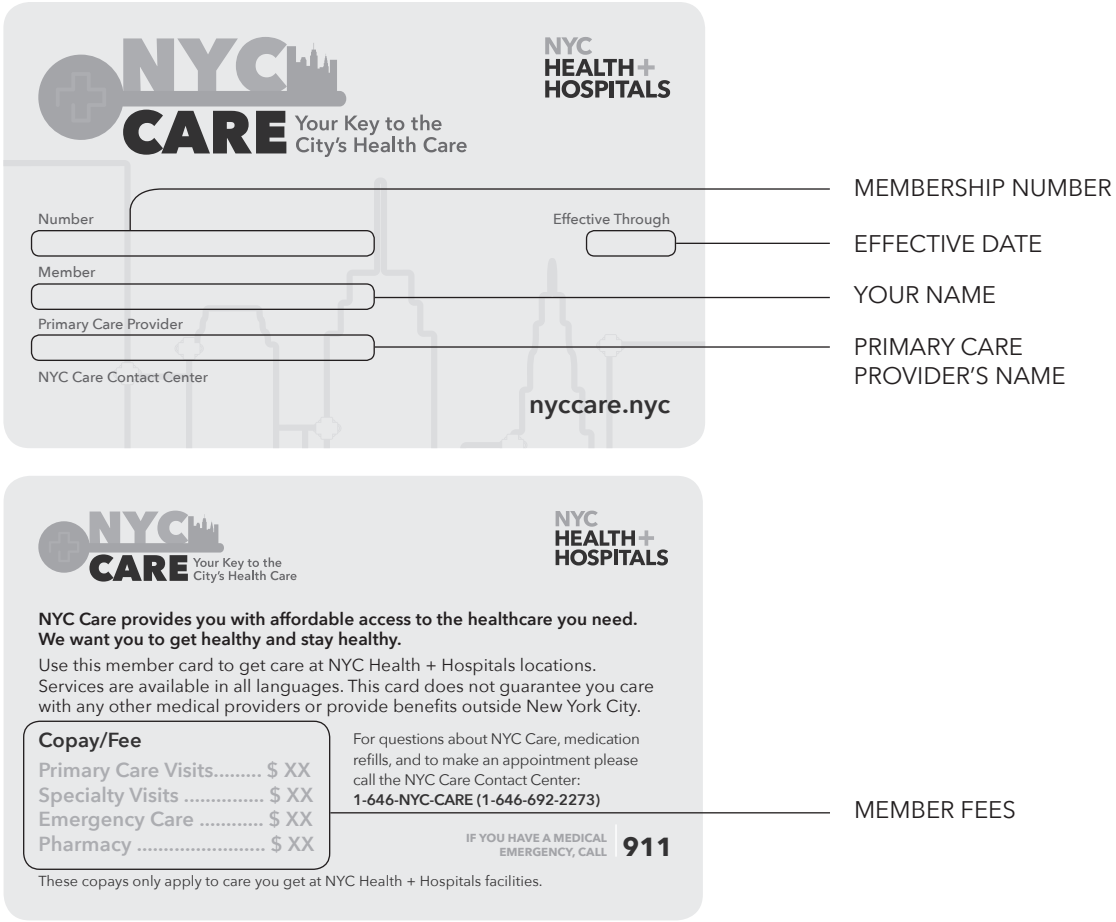
How to renew your membership

NYC Care will have a financial counselor at NYC Health + Hospitals screen you every 12 months. The screening will show if you are eligible for insurance. If not, the financial counselor will help you renew your NYC Care membership.

YOUR MEMBERSHIP CARD

You will get a membership card in the mail. Carry this card always but especially when:

- Visiting your primary care provider
- Getting any health care services at NYC Health + Hospitals facilities



The card shown is a sample of the front and back of an NYC Care membership card.

Your card is unique to you and shows your fees for health care services.

How to replace your membership card

If you lose your membership card, call the NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) to order a new one. Customer Service is available 24/7.



YOUR PRIMARY CARE PROVIDER

Your primary care provider will coordinate your health care and connect you with other services you need. Your provider can be a doctor, nurse practitioner or physician assistant. Their most important job is to help you avoid getting sick. This is called preventive care (examples are routine health screenings and vaccinations). Getting it regularly makes needing emergency care less likely.

How to choose your primary care provider

For the best preventive care, NYC Care encourages you to choose a primary care provider that you can trust. This will make sharing your medical and lifestyle information easier. You will work together to begin, or continue, a health routine that includes diet, weight control and exercise.

The NYC Care Contact Center helped you choose a primary care provider when you enrolled. If you have not chosen or want to change your primary care provider, you can call the NYC Care Contact Center. It is important that you feel comfortable with your choice.

YOUR HEALTH CARE SERVICES

As a member of NYC Care, you have access to many health services. Your primary care provider will help coordinate them, including medication. All specialty services (like Cardiology or Podiatry) need a referral from your primary care provider – except Women's Health.

Some of the health care services available to you are:

Primary and Preventive Care

Your primary care provider treats routine physical conditions, such as high blood pressure and pain. They can give routine vaccinations and screenings, like mammograms and colonoscopies. They also test for and help you manage chronic disease.

Your primary care provider leads your health care team. It may include nurses, medical assistants, social workers, pharmacists, nutritionists and assistants. They can all help you ask for referrals or make appointments.

Generally, if you are healthy, you only need to visit your primary care provider once a year. (Patients with chronic disease need visits more often.)

However, you can visit your primary care provider whenever you have a health concern. For urgent services, the NYC Care Contact Center can make same-day appointments 24/7.

Specialty Care

Your primary care provider works closely with specialists and can help decide if you need their services. Examples of specialty care services are:

- Cardiology
- Rheumatology
- Orthopedics
- Podiatry
- Bariatrics
- Gastroenterology
- General Surgery
- Ear, Nose and Throat (ENT)
- Psychiatry

Behavioral Health and Substance Use

Besides your physical health, NYC Care knows that mental and behavioral health is also important. Your primary care provider is here to support you if you are going through a long period of sadness, stress, nightmares or anxiety

or are using tobacco, alcohol or other drugs. Your provider can refer you to the right mental and behavioral health specialist, like a social worker, therapist or psychiatrist.

Women's Health

NYC Care members get Women's Health services like Obstetrics and Gynecology, family planning, sexually transmitted infection testing and more.

IMPORTANT

You do not need a referral from a primary care provider to make an appointment with a Women's Health provider.

Medications

NYC Care members get low-cost prescription medication and pharmacy access 24/7. Remember to read the information on your medication to learn when and how to take it.

You can get refills for some medication. There are three ways to ask for refills:

1. Go to the pharmacy at any NYC Health + Hospitals facility and ask them to call your primary care provider.
2. If you have a MyChart account, log on and ask for a refill.
3. Call the NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273).

Vision

Our ophthalmologists (eye doctors) can examine your eyes and give you eyeglass prescriptions. Get a referral from your primary care provider.

Support Services

Where and how you live may affect your physical, mental and behavioral health. NYC Care knows this, so it offers support services. The social workers in your health care team can connect you with free housing, legal, financial, food and nutrition help. Speak with your primary care provider about the social support that NYC Care offers.

Health care services not covered

NYC Care does not cover these services, but you may be able to get them at NYC Health + Hospitals:

- Cosmetic procedures – unless you need them for a medical reason
- Dental services – available to NYC Care members and other uninsured patients through NYC H+H Options (a free or discount payment plan to make health care services affordable)
- Skilled nursing or long-term acute care
- Emergency care and hospital stays – Emergency Medicaid may cover these services

HOW TO GET AND MANAGE YOUR CARE

How to make your appointments

When you enrolled, the NYC Care Contact Center should have booked your first primary care visit. This appointment should be within two weeks of enrollment.

If you do not have your first primary care appointment yet, call the 24-hour NYC Care Contact Center at 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273). There are no walk-in hours for routine visits, so you will need to make an appointment to see your provider. The NYC Care Contact Center can help if you need to make an appointment urgently.

IMPORTANT

If you need to change or cancel an appointment, please call the NYC Care Contact Center as soon as possible. This allows another patient to use the appointment time.

You can make all appointments with your primary care provider, Women's Health care provider or referred specialists by calling the NYC Care Contact Center or visiting MyChart (see next page).

When scheduling an appointment, please give:

- Your name
- The name of your primary care provider
- Your NYC Care membership number, located on the front of your membership card

Always bring your membership card to all NYC Care appointments.

About MyChart online

MyChart is a free, easy and secure tool to view and manage your health information online any time. Access your medical record portal through the MyChart mobile app or website to:

- Ask for appointments with your primary care provider, Women's Health provider and referred specialists
- Get medication refills
- Review your lab results and visit notes
- Message your primary care provider and health care team
- Providers may also message you about your health care — saving you time and money because you do not have to come in person

To set up your MyChart account, there are two options:

1. Talk to a member of your health care team. You will then get an invite in your email to create an account.
2. Sign up on **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart is a tool for your convenience, available in English, Spanish and French. You do not have to use MyChart to participate in NYC Care.

Get ready for your first appointment

To get the best care, your primary care provider needs to know your medical history and health goals.

Please bring the following to your first appointment:

- All of your prescription and over-the-counter medication (such as pills, injections, inhalers, herbs, supplements, etc.)
- Your filled-out Adult Initial Health History Form (you got this in the mail with your membership card)
- Your medical records (especially vaccination record, colonoscopy or mammogram reports and Pap smear results, etc.)
- Advance directive or health care proxy form
- Questions about your health or medication

BILLING AND FEES

NYC Care health services are available at a discount rate based on your household size and income. Find a list of fees for common services on the back of your NYC Care membership card or in the chart on the next page.

If your household income is greater than the limit for the household size in the chart, your bill will be based on the self-pay rate for the care received. Payment plans may be available.

How to pay

NYC Care encourages you to pay your fees at the time you get health care services. You can pay with cash, credit card or debit card. If you cannot pay then, NYC Care will mail the bill to your home.

If you get a bill you cannot pay, call the NYC Care Contact Center to discuss your options.

Important: When you enroll in NYC Care, discounts based on your household size and income may be applied to prior NYC Health + Hospitals bills.

POLICIES AND PROCEDURES

Patients' Bill of Rights

As a patient in a hospital in New York State, you have the right, consistent with law, to:

1. Understand and use these rights. If for any reason you do not understand or you need help, the hospital MUST provide assistance, including an interpreter.
2. Receive treatment without discrimination as to race, color, religion, sex, gender identity, national origin, disability, sexual orientation, age or source of payment.
3. Receive considerate and respectful care in a clean and safe environment free of unnecessary restraints.
4. Receive emergency care if you need it.
5. Be informed of the name and position of the doctor who will be in charge of your care in the hospital.
6. Know the names, positions and functions of any hospital staff involved in

YOUR COST TO ACCESS CARE

Step 1

Find your household size (please include all adults and children who live with you).

Step 2

Find your household income (the amount that you get paid in a year) in one of the levels.

Step 3

Follow the column down to the bottom of the chart to see how much you can expect to pay based on your household size and income for clinic visits, emergency room visits, hospital stays and more.

Federal Poverty Levels	100% FPL	101 - 125% FPL		126 - 150% FPL		151 - 200% FPL		201 - 250% FPL		251 - 300% FPL		301 - 350% FPL		351 - 500% FPL	
Household Size	Less than	More than	Less than	More than	Less than	More than	Less than	More than	Less than	More than	Less than	More than	Less than	More than	Less than
1	$12,490	$12,491	$15,613	$15,614	$18,735	$18,736	$24,980	$24,981	$31,225	$31,226	$37,470	$37,471	$43,715	$43,716	$62,450
2	$16,910	$16,911	$21,138	$21,139	$25,365	$25,366	$33,820	$33,821	$42,275	$42,276	$50,730	$50,731	$59,185	$59,186	$84,550
3	$21,330	$21,331	$26,663	$26,664	$31,995	$31,996	$42,660	$42,661	$53,325	$53,326	$63,990	$63,991	$74,655	$74,656	$106,650
4	$25,750	$25,751	$32,188	$32,189	$38,625	$38,626	$51,500	$51,501	$64,375	$64,376	$77,250	$77,251	$90,125	$90,126	$128,750
5	$30,170	$30,171	$37,713	$37,714	$45,255	$45,256	$60,340	$60,341	$75,425	$75,426	$90,510	$90,511	$105,595	$105,596	$150,850
6	$34,590	$34,591	$43,238	$43,239	$51,885	$51,886	$69,180	$69,181	$86,475	$86,476	$103,770	$103,771	$121,065	$121,066	$172,950
7	$39,010	$39,011	$48,763	$48,764	$58,515	$58,516	$78,020	$78,021	$97,525	$97,526	$117,030	$117,031	$136,535	$136,536	$195,050

Clinic Visit for Adult	$0	$2	$3	$20	$30	$40	$50	$50
Clinic Visit for Child or Pregnant Woman	$0	$0	$0	$20	$30	$40	$50	$50
Behavioral Health Clinic Visit	$0	$0	$0	$15	$30	$40	$50	$50
Emergency Room Visit for Adult	$0	$3	$3	$75	$80	$100	$120	$120
Emergency Room Visit for Child or Pregnant Woman	$0	$0	$0	$75	$80	$100	$120	$120
Prescription Drugs (fee per prescription)	$2	$2	$2	$6	$10	$14	$18	$18
Ambulatory Surgery or MRI Testing	$0	$15	$25	$150	$300	$450	$550	$650
Inpatient Hospital Stay*	$0	$25	$25	$150	$400	$900	$1500	$1500
Co-pays and Deductibles	$0	$0	$0	$0	$10	$12	$18	$22

Fees for patients with household income that is more than the above will be charged based on the NYC Health + Hospitals Selfpay rate.
*Additional fees may be charged if savings are more than $8,000

your care and refuse their treatment, examination or observation.

7. Identify a caregiver who will be included in your discharge planning and sharing of post-discharge care information or instruction.
8. Receive complete information about your diagnosis, treatment and prognosis.
9. Receive all the information that you need to give informed consent for any proposed procedure or treatment. This information shall include the possible risks and benefits of the procedure or treatment.
10. Receive all the information you need to give informed consent for an order not to resuscitate. You also have the right to designate an individual to give this consent for you if you are too ill to do so. If you would like additional information, please ask for a copy of the pamphlet "Deciding About Health Care — A Guide for Patients and Families."
11. Refuse treatment and be told what effect this may have on your health.
12. Refuse to take part in research. In deciding whether or not to participate, you have the right to a full explanation.
13. Privacy while in the hospital and confidentiality of all information and records regarding your care.
14. Participate in all decisions about your treatment and discharge from the hospital. The hospital must provide you with a written discharge plan and written description of how you can appeal your discharge.
15. Review your medical record without charge and obtain a copy of your medical record for which the hospital can charge a reasonable fee. You cannot be denied a copy solely because you cannot afford to pay.
16. Receive an itemized bill and explanation of all charges.
17. View a list of the hospital's standard charges for items and services and the health plans the hospital participates with.
18. Challenge an unexpected bill through the Independent Dispute Resolution process.
19. Complain without fear of reprisals about the care and services you are

receiving and to have the hospital respond to you (and if you request it, a written response). If you are not satisfied with the hospital's response, you can complain to the New York State Health Department. The hospital must provide you with the State Health Department telephone number.

20. Authorize those family members and other adults who will be given priority to visit consistent with your ability to receive visitors.

21. Make known your wishes in regard to anatomical gifts. Persons 16 years of age or older may document their consent to donate their organs, eyes and/or tissues, upon their death, by enrolling in the New York State Donate Life Registry or by documenting their authorization for organ and/or tissue donation in writing in a number of ways (such as a health care proxy, will, donor card or other signed paper). The health care proxy is available from the hospital.

Public Health Law (PHL) 2803 (1)(g) Patient's Rights, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)

In addition, NYC Health + Hospitals is committed to compliance with the New York City Human Rights Law that states it is unlawful to discriminate on the basis of actual or perceived sex, including a person's "gender identity, self-image, appearance, behavior or expression," whether or not different from "that traditionally associated with the legal sex assigned to that person at birth."

Administrative Code of the City of New York Title 8

How to submit feedback to NYC Care

We want your visit to NYC Health + Hospitals facilities to be pleasant and safe. NYC Care welcomes the opportunity to address your concerns. Please call the NYC Care Contact Center or visit our website: **nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations**

Confidentiality of information

All information about your care and treatment is kept confidential in accordance with the law. For more information about our Patient Confidentiality & Privacy notice, please visit our website at: **nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice**

ABOUT NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals is the largest public health care system in the United States. We provide essential in-patient, out-patient and home-based services to more than 1 million New Yorkers every year in more than 70 locations across the city's five boroughs.
- Our 11 acute care hospitals provide top-ranked trauma care, dozens of in-patient specialties and mental health services – making communities healthy through a robust network of hospital-based primary care services for children and adults. Our hospitals have earned numerous special designations for quality and culturally responsive care including LGBTQ Healthcare Equity Leader, Baby Friendly, Safe Sleep and top ranks by U.S. News and World Report.
- Our diverse workforce is uniquely focused on empowering New Yorkers, without exception, to live their healthiest life possible.

NYC HEALTH + HOSPITALS MISSION AND VALUES

NYC Health + Hospitals is committed to excellence in health care. Our providers work together to provide comprehensive, personalized care to all New Yorkers.

Mission

NYC Health + Hospitals' mission is to deliver high-quality health services with compassion, dignity and respect to all, without exception.

Vision

NYC Health + Hospitals' vision is to be a fully integrated health system that enables New Yorkers to live their healthiest lives.

Our Values

NYC Health + Hospitals has established the ICARE standards for all our staff. It will help us offer our patients a better experience when under our care and will increase staff awareness to become better engaged with the mission and vision of the organization.

Integrity. Keep Everyone Safe
Compassion. Keep Patients First
Accountability. Manage Resources
Respect. Work Together
Excellence. Pursue Excellence. Keep Learning

DÉBLOQUER LES SOINS DE SANTÉ À NYC

Manuel du membre de **NYC CARE**

Anglais page 1
Français page 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

Chers concitoyens new-yorkais,

Nous reconnaissons que dans notre ville, les soins de santé relèvent des droits de l'homme. Par conséquent, nous mettons nos valeurs en pratique. Grâce à NYC Care et au travail acharné qu'effectuent les professionnels du NYC Health + Hospitals, chaque New-Yorkais (quels que soient son lieu de naissance sa situation financière) a le droit d'accéder à des soins de santé de qualité, et ce, à des prix abordables. VOUS y avez également droit.

Avec NYC Care, vous disposerez de votre propre médecin traitant que vous connaitrez et chez qui vous recevrez des soins de santé. Vous aurez accès aux types de services qui répondront à vos besoins, notamment les services en gynécologie-obstétrique, en soins pédiatriques et en soins de santé mentale. Vous aurez la possibilité de rester en bonne santé et de régler tous vos problèmes de santé de façon rapide et efficace. De plus, tous les services vous seront fournis à un prix abordable.

Le présent manuel décrit les avantages et services complets que vous recevrez en tant que membre du NYC Care. Pour obtenir plus de renseignements, composez le 1 646 NYC-CARE (1-646-692-2273) de jour comme de nuit, ou visitez notre site Web à l'adresse **nyccare.nyc**.

Notre message est simple : Obtenez votre carte NYC Care et prenez rendez-vous avec votre nouveau médecin. N'attendez pas. Recevez les soins de santé dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin. C'est votre droit en tant que New-Yorkais !

Dr. Mitchell Katz
Président-directeur général
de NYC Health + Hospitals

TABLE DES MATIÈRES

À propos de ce manuel 20

À propos de NYC Care 20
Combien ça coûte pour y participer ? 21
Comment renouveler votre adhésion ? 21

Votre carte de membre 21
Comment remplacer votre carte de membre ? 22

Votre fournisseur de soins de santé primaires 22
Comment choisir votre fournisseur de soins de santé primaires ? 22

Vos services de soins de santé 23
Soins primaires et préventifs 23
Soins spécialisés 23
Santé comportementale et consommation d'alcool et de drogues 23
Soins de santé pour femmes 24
Médicaments 24
Vision 24
Services de soutien 24
Services de soins de santé non couverts 25

Comment obtenir et gérer vos soins ? 25
Comment prendre vos rendez-vous ? 25
À propos de MyChart en ligne 26
Préparez-vous pour votre premier rendez-vous 26

Facturation et frais 27
Comment effectuer un paiement ? 27

Politiques et procédures 27
Charte des droits des patients 27
Coût de votre accès aux soins 28
Comment soumettre vos commentaires à NYC Care ? 30
Confidentialité des renseignements 30

À propos de NYC Health + Hospitals 31

Mission et valeurs de NYC Health + Hospitals 32

À PROPOS DE CE MANUEL

Ce manuel est votre guide sur NYC Care. Vous y trouverez des renseignements utiles sur votre adhésion et sur le fonctionnement du programme. Veuillez le lire avant de vous rendre au premier rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé primaires.

À PROPOS DE NYC CARE

NYC Care est la clé des soins de santé de la ville qui garantit l'accès aux services médicaux offerts par NYC Health + Hospitals aux New-Yorkais qui ne sont pas admissibles à l'assurance maladie ou qui n'ont pas les moyens de s'en procurer une.

NYC Care vous permet de rester en bonne santé grâce à l'accès à des soins réguliers et préventifs. Grâce à ce programme, vous pouvez :

- Choisir un fournisseur de soins de santé primaires qui connaîtra vos antécédents médicaux et comment améliorer votre santé. Vous n'avez pas besoin d'attendre lorsque vous tombez malade pour bénéficier des soins médicaux.
- Obtenir une carte de membre unique pour accéder aux soins de santé. Votre carte indique les frais que vous pourrez payer pour les services.
- Lorsque vous avez besoin d'aide, appelez notre centre de contact NYC Care, disponible 24 h/24 et 7 j/7. En cas d'urgence, appelez toujours le 911.
- Obtenir un accès 24 h/24 et 7 j/7 à des médicaments sur ordonnance abordables, y compris des ramassages en dehors des heures de travail pour des renouvellements réguliers. Vous pouvez également obtenir des renouvellements pendant la nuit si nécessaire.

OÙ PUIS-JE UTILISER NYC CARE ?

NYC offre un réseau de professionnels uniquement dans les établissements de NYC Health + Hospitals. Vous trouverez dans ces endroits sur votre carte une liste des frais pour obtenir des services.

Vous pourriez recevoir une facture plus élevée si vous recevez des soins d'urgence, si vous êtes hospitalisé ou si vous visitez des fournisseurs hors réseau ou hors de la ville de New York.

Pour obtenir une liste des établissements de NYC Health + Hospitals où vous pouvez utiliser NYC Care, appelez le centre de contact NYC Care ou visitez le site **nyccare.nyc.**

Important : Les personnes admissibles à Medicaid, à Medicare, au régime Essential ou à un régime de soins qualifié (Qualified Health Plan, QHP) en vertu de la Loi sur les soins abordables (Affordable Care Act, ACA) devraient souscrire au régime d'assurance qui leur est offert.

Si vous avez une assurance maladie valide, ne la résiliez PAS. L'assurance offre plus de choix et d'options pour répondre à vos besoins en matière de soins de santé.

Combien ça coûte pour y participer ?

Puisque NYC Care n'est pas une assurance maladie, il n'y a pas de frais d'adhésion, de frais mensuels ou de primes. Le coût de vos soins de santé est calculé en fonction d'un tarif dégressif par service (voir page 28).

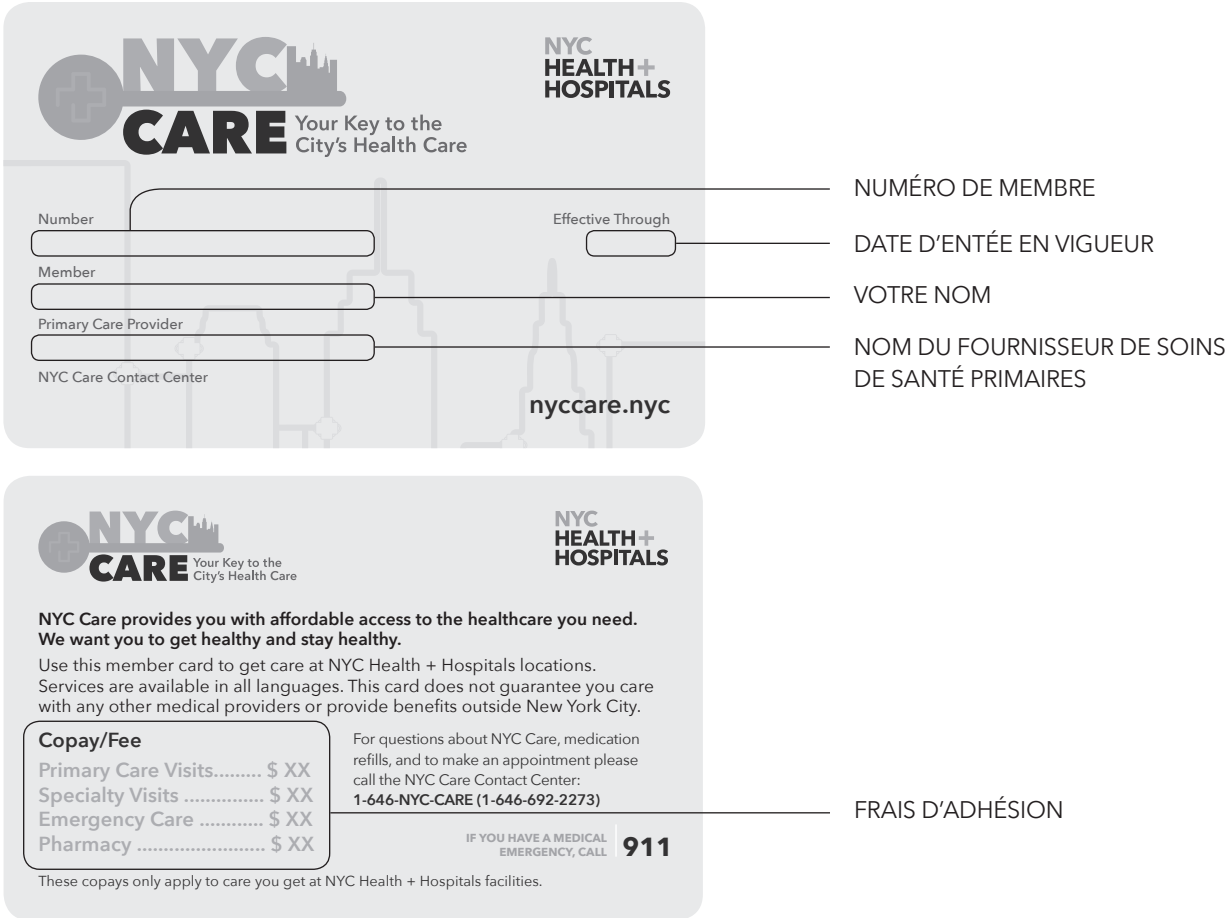
Comment renouveler votre adhésion ?

NYC Care vous fera examiner par un conseiller financier à NYC Health + Hospitals tous les 12 mois. L'examen préalable déterminera si vous êtes admissible à l'assurance. Sinon, le conseiller financier vous aidera à renouveler votre adhésion à NYC Care.

VOTRE CARTE DE MEMBRE

Vous recevrez une carte de membre par la poste. Ayez toujours cette carte sur vous, mais surtout lorsque :

- vous visitez votre fournisseur de soins de santé primaires ;
- vous obtenez des services de soins de santé dans les établissements de NYC Health + Hospitals.



La carte présentée est un exemple du recto et du verso d'une carte de membre de NYC Care.

Votre carte vous est propre et indique les frais que vous avez engagés pour des services de soins de santé.

Comment remplacer votre carte de membre ?

Si vous perdez votre carte de membre, appelez le centre de contact NYC Care au 1 646 NYC-CARE (1 646 692-2273) pour commander une nouvelle carte. Ce service Clientèle est disponible 24 h/24 et 7 j/7.

VOTRE FOURNISSEUR DE SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES

Votre fournisseur de soins de santé primaires coordonnera vos besoins en soins de santé et vous mettra en contact avec les autres services nécessaires. Votre fournisseur peut être un médecin, un(e) infirmier(ère) praticien(ne) ou un(e) adjoint(e) du médecin. Leur tâche la plus importante est de vous aider à ne pas tomber malade. C'est ce qu'on appelle les soins préventifs (par exemple, les dépistages médicaux de routine et les vaccinations). Les obtenir régulièrement rend moins probable le besoin de soins d'urgence.

Comment choisir votre fournisseur de soins de santé primaires ?

Pour les meilleurs soins préventifs, NYC Care vous encourage à choisir un fournisseur de soins de santé primaires en qui vous pouvez avoir confiance. Cela facilitera le partage de vos renseignements médicaux et personnels. Vous travaillerez ensemble pour commencer ou poursuivre un plan de santé qui comprend l'alimentation, le contrôle du poids et l'exercice.

Le centre de contact NYC Care vous a aidé à choisir un fournisseur de soins de santé primaires lors de votre inscription. Si vous n'avez pas choisi ou si vous voulez changer de fournisseur de soins de santé primaires, vous pouvez appeler le centre de contact NYC Care. Il est important que vous vous sentiez à l'aise avec votre choix.

VOS SERVICES DE SOINS DE SANTÉ

En tant que membre de NYC Care, vous avez accès à de nombreux services de soins de santé. Votre fournisseur de soins de santé primaires vous aidera à les coordonner, y compris les médicaments. Tous les services spécialisés (comme la cardiologie ou la podologie) ont besoin d'une référence de votre fournisseur de soins de santé primaires, à l'exception des services de soins de santé pour les femmes.

Parmi les soins de santé offerts, vous trouverez :

Soins primaires et préventifs

Votre fournisseur de soins de santé primaires traite les affections physiques courantes, comme l'hypertension artérielle et la douleur. Il peut offrir des vaccinations et des dépistages systématiques, comme des mammographies et des coloscopies. Il vous aide également à détecter et à gérer les maladies chroniques.

Votre fournisseur de soins de santé primaires dirige votre équipe de soins de santé. Il peut s'agir d'infirmières, d'assistants médicaux, de travailleurs sociaux, de pharmaciens, de nutritionnistes et d'assistants. Ils peuvent tous vous aider à demander des références ou à prendre rendez-vous.

En général, si vous êtes en bonne santé, votre fournisseur de soins de santé primaires ne vous verra qu'une fois par an. (Les patients atteints d'une maladie chronique nécessitent des visites plus fréquentes.)

Toutefois, vous pouvez consulter votre fournisseur de soins de santé primaires chaque fois que vous avez un problème de santé. Pour les services urgents, le centre de contact NYC Care peut prendre rendez-vous le jour même 24 h/24 et 7 j/7.

Soins spécialisés

Votre fournisseur de soins de santé primaires travaille en étroite collaboration avec des spécialistes et peut vous aider à décider si vous avez besoin de leurs services. Voici des exemples de services de soins spécialisés :

- Cardiologie
- Rhumatologie
- Orthopédie
- Podologie
- Bariatrie
- Gastroentérologie
- Chirurgie générale
- Oto-rhino-laryngologie (ORL)
- Psychiatrie

Santé comportementale et consommation d'alcool et de drogues

En plus de votre santé physique, NYC Care sait que la santé mentale et comportementale est également importante. Votre fournisseur de soins de santé primaires est là pour vous aider si vous traversez une longue période de

tristesse, de stress, de cauchemars ou d'anxiété, ou si vous consommez du tabac, de l'alcool ou d'autres drogues. Votre fournisseur peut vous diriger vers le bon spécialiste en santé mentale et comportementale, comme un travailleur social, un thérapeute ou un psychiatre.

Soins de santé pour femmes

Les membres de NYC Care reçoivent des services de soins de santé pour les femmes comme l'obstétrique et la gynécologie, la planification familiale, le dépistage des infections sexuellement transmissibles et plus encore.

IMPORTANT

Vous n'avez pas besoin de passer par un fournisseur de soins de santé primaires pour prendre rendez-vous avec un fournisseur de soins de santé pour femmes.

Médicaments

Les membres de NYC Care ont accès à des médicaments sur ordonnance et à des pharmacies aux coûts abordables 24 h/24 et 7 j/7. N'oubliez pas de lire les informations relatives à votre médicament pour savoir quand et comment le prendre.

Vous pouvez vous procurer des renouvellements pour certains médicaments. Il y a trois façons de demander des renouvellements :

1. Rendez-vous dans une pharmacie de n'importe quel établissement de NYC Health + Hospitals et demandez-leur d'appeler votre fournisseur de soins de santé primaires.
2. Si vous avez un compte MyChart, connectez-vous et demandez un renouvellement.
3. Appelez le centre de contact NYC Care au 1 646 NYC-CARE (1 646 692-2273).

Vision

Nos ophtalmologistes peuvent examiner vos yeux et vous prescrire des lunettes. Obtenez une référence de votre fournisseur de soins de santé primaires.

Services de soutien

L'endroit où et la façon dont vous vivez peuvent affecter votre santé physique, mentale et comportementale. NYC Care le sait, c'est pourquoi il offre des services de soutien. Les travailleurs sociaux de votre équipe de soins de santé peuvent vous mettre en contact avec une aide gratuite en matière juridique, financière, alimentaire, nutritionnelle ou de logement. Discutez avec votre fournisseur de soins de santé primaires au sujet des types de soutien social proposés par NYC Care.

Services de soins de santé non couverts

NYC Care ne couvre pas les services suivants, mais vous pouvez les obtenir à NYC Health + Hospitals :

- Chirurgies esthétiques (sauf si vous en avez besoin pour des raisons médicales)
- Services dentaires : offerts aux membres de NYC Care et à d'autres patients non assurés grâce à NYC H + H Options (des modalités de paiement gratuites ou à rabais rendent les services de soins de santé abordables)
- Soins infirmiers spécialisés ou soins actifs de longue durée
- Soins d'urgence et séjours à l'hôpital (Emergency Medicaid peut couvrir ces services)

COMMENT OBTENIR ET GÉRER VOS SOINS ?

Comment prendre vos rendez-vous ?

Lorsque vous vous êtes inscrit, le centre de contact NYC Care devrait avoir réservé votre première visite de soins de santé primaires. Ce rendez-vous doit avoir lieu dans les deux semaines suivant l'inscription.

Si vous n'avez pas encore votre premier rendez-vous de soins de santé primaires, appelez le centre de contact NYC Care 24 heures sur 24 au 1 646 NYC-CARE (1 646 692-2273). Il n'y a pas d'heures d'ouverture pour les visites de routine, vous devrez donc prendre rendez-vous pour voir votre fournisseur. Le centre de contact NYC Care peut vous aider si vous avez besoin de prendre rendez-vous de toute urgence.

IMPORTANT

Si vous avez besoin de changer ou d'annuler un rendez-vous, veuillez appeler le centre de contact NYC Care dès que possible. Cela permettra à un autre patient d'utiliser l'heure du rendez-vous.

Vous pouvez prendre tous les rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé primaires, votre fournisseur de soins de santé pour femmes ou des spécialistes recommandés, en appelant le centre de contact NYC Care, ou en visitant MyChart (voir page suivante).

Lors de la prise d'un rendez-vous, veuillez préciser :

- Votre nom
- le nom de votre fournisseur de soins de santé primaires
- Votre numéro de membre NYC Care, situé au recto de votre carte de membre

Apportez toujours votre carte de membre à tous vos rendez-vous auprès de NYC Care.

À propos de MyChart en ligne

MyChart est un outil gratuit, facile et sécurisé pour consulter et gérer vos informations médicales en ligne en tout temps. Accédez à votre portail de dossiers médicaux via l'application mobile MyChart ou le site Web pour :

- demander un rendez-vous avec votre fournisseur de soins de santé primaires, les spécialistes de la santé des femmes et les spécialistes qui vous sont recommandés ;
- demander des renouvellements d'ordonnances ;
- interpréter les résultats d'analyses en laboratoire et les avis médicaux;
- envoyer un message à votre fournisseur de soins de santé primaires et à votre équipe de soins de santé;
- Les fournisseurs peuvent également vous envoyer un message, ce qui vous fera gagner du temps et de l'argent, puisque vous n'aurez pas besoin de vous présenter en personne.

Vous disposez de deux options pour configurer votre compte MyChart :

1. Tout d'abord, discutez-en avec un membre de votre équipe de soins de santé. Vous recevrez alors une invitation dans votre boîte mail pour créer un compte.
2. Inscrivez-vous sur **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart est un outil pour votre commodité, disponible en anglais, en espagnol, et en français. Vous n'êtes pas tenu d'utiliser MyChart pour participer à NYC Care.

Préparez-vous pour votre premier rendez-vous

Pour recevoir les meilleurs soins, votre fournisseur de soins de santé primaires devra connaitre vos antécédents médicaux, ainsi que vos objectifs de santé.

Veuillez apporter ce qui suit à votre premier rendez-vous :

- Toutes vos ordonnances et tous vos médicaments sans ordonnances (tels que pilules, injections, inhalateurs, herbes, compléments, etc.) ;
- Votre Formulaire initial relatif aux antécédents médicaux chez l'adulte rempli (vous l'avez reçu par la poste avec votre carte de membre) ;
- Vos dossiers médicaux (surtout le carnet de vaccination, les rapports de coloscopie ou de mammographie, et les résultats du test de Papanicolaou, etc.) ;
- Vos directives préalables ou votre formulaire de procuration relative aux soins de santé ;
- Questions sur votre santé ou vos médicaments.

FACTURATION ET FRAIS

Les services de soins de santé de NYC Care sont proposés à un tarif réduit en fonction de la taille et du revenu de votre ménage. Vous trouverez une liste des frais pour les services communs au verso de votre carte de membre de NYC Care ou dans le tableau à la page suivante.

Si le revenu de votre ménage est supérieur à la limite indiquée dans le tableau pour la taille de votre famille, votre facture sera basée sur le taux de paiement automatique pour les soins reçus. Des plans de paiement peuvent être disponibles.

Comment effectuer un paiement ?

NYC Care vous encourage à payer vos frais au moment où vous recevez des soins de santé. Vous pouvez payer en espèces, par carte de crédit ou par carte de débit. Si vous ne pouvez pas payer sur le champ, NYC Care enverra la facture à votre domicile.

Si vous recevez une facture que vous ne pouvez pas payer, appelez le centre de contact NYC Care pour discuter des options qui s'offrent à vous.

Important : Lorsque vous vous inscrivez à NYC Care, des rabais basés sur la taille et le revenu de votre ménage peuvent être appliqués aux factures antérieures de NYC Health + Hospitals.

POLITIQUES ET PROCÉDURES

Déclaration des droits des patients

En tant que patient(e) d'un hôpital de l'État de New York, vous avez, conformément à la loi, le droit :

1. De comprendre et d'exercer ces droits. Si pour une raison quelconque vous ne comprenez pas ou avez besoin d'aide, l'hôpital DOIT vous fournir une assistance, y compris un interprète.
2. De recevoir un traitement sans discrimination quant à l'origine ethnique, la couleur de peau, la religion, le sexe, l'identité sexuelle, la nationalité d'origine, l'invalidité, l'orientation sexuelle, l'âge ou la source de paiement.
3. De recevoir des soins attentionnés et respectueux dans un environnement propre et sûr exempt de contraintes inutiles.
4. De recevoir des soins d'urgence si vous en avez besoin.
5. D'être informé(e) du nom et du poste du médecin qui sera chargé de vos soins à l'hôpital.

COÛT DE VOTRE ACCÈS AUX SOINS

Étape 1

Déterminez la taille de votre famille (veuillez inclure tous les adultes et les enfants qui vivent avec vous).

Étape 2

Trouvez le revenu de votre ménage, c.-à-d. le montant que vous touchez en une année, dans l'un des niveaux.

Étape 3

Suivez la colonne jusqu au bas du tableau pour voir combien vous pouvez payer en fonction de la taille de votre famille et de votre revenu pour les visites à la clinique, à l'urgence, à l'hôpital et plus encore.

Niveaux de pauvreté au fédéral	NPF 100 %	NPF de 101 à 125 %		NPF de 126 à 150 %		NPF de 151 à 200 %		NPF de 201 à 250 %		NPF de 251 à 300 %		NPF de 301 à 350 %		NPF de 351 à 500 %	
Taille de la famille	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de	Plus de	Moins de
1	12 490 $	12 491 $	15 613 $	15 614 $	18 735 $	18 736 $	24 980 $	24 981 $	31 225 $	31 226 $	37 470 $	37 471 $	43 715 $	43 716 $	62 450 $
2	16 910 $	16 911 $	21 138 $	21 139 $	25 365 $	25 366 $	33 820 $	33 821 $	42 275 $	42 276 $	50 730 $	50 731 $	59 185 $	59 186 $	84 550 $
3	21 330 $	21 331 $	26 663 $	26 664 $	31 995 $	31 996 $	42 660 $	42 661 $	53 325 $	53 326 $	63 990 $	63 991 $	74 655 $	74 656 $	106 650 $
4	25 750 $	25 751 $	32 188 $	32 189 $	38 625 $	38 626 $	51 500 $	51 501 $	64 375 $	64 376 $	77 250 $	77 251 $	90 125 $	90 126 $	128 750 $
5	30 170 $	30 171 $	37 713 $	37 714 $	45 255 $	45 256 $	60 340 $	60 341 $	75 425 $	75 426 $	90 510 $	90 511 $	105 595 $	105 596 $	150 850 $
6	34 590 $	34 591 $	43 238 $	43 239 $	51 885 $	51 886 $	69 180 $	69 181 $	86 475 $	86 476 $	103 770 $	103 771 $	121 065 $	121 066 $	172 950 $
7	39 010 $	39 011 $	48 763 $	48 764 $	58 515 $	58 516 $	78 020 $	78 021 $	97 525 $	97 526 $	117 030 $	117 031 $	136 535 $	136 536 $	195 050 $
Visite à la clinique pour les adultes	0 $	2 $		3 $		20 $		30 $		40 $		50 $		50 $	
Visite à la clinique pour un enfant ou une personne enceinte	0 $	0 $		0 $		20 $		30 $		40 $		50 $		50 $	
Visite à la clinique de santé comportementale	0 $	0 $		0 $		15 $		30 $		40 $		50 $		50 $	
Visite aux urgences pour adultes	0 $	3 $		3 $		75 $		80 $		100 $		120 $		120 $	
Visite aux urgences pour un enfant ou une personne enceinte	0 $	0 $		0 $		75 $		80 $		100 $		120 $		120 $	
Médicaments sur ordonnance (frais par ordonnance)	2 $	2 $		2 $		6 $		10 $		14 $		18 $		18 $	
Chirurgie ambulatoire ou examen par IRM	0 $	15 $		25 $		150 $		300 $		450 $		550 $		650 $	
Séjour à l'hôpital d'un patient hospitalisé*	0 $	25 $		25 $		150 $		400 $		900 $		1 500 $		1 500 $	
Co-paiements et déductibles	0 $	0 $		0 $		0 $		10 $		12 $		18 $		22 $	

Les frais pour les patients dont le revenu du ménage est supérieur à ce qui est indiqué ci-dessus seront facturés en fonction du taux de libre paiement de NYC Health + Hospitals.
*Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si les économies réalisées sur la facture d'un patient sont supérieures à 8 000 $.

6. De connaître le nom, le poste et la fonction de tout membre du personnel de l'hôpital impliqué dans vos soins et de refuser un traitement, un examen ou une observation de la part de l'un ou de plusieurs d'entre eux.
7. D'identifier un(e) soignant(e) qui sera inclus(e) dans la planification de votre sortie et informé(e) des renseignements ou instructions concernant les soins après votre sortie.
8. De recevoir des informations complètes au sujet de votre diagnostic, traitement et pronostic.
9. De recevoir toutes les informations dont vous avez besoin afin de donner votre consentement éclairé pour toute procédure ou tout traitement proposés. Ces informations devront inclure les risques et bénéfices possibles de la procédure ou du traitement.
10. De recevoir toutes les informations dont vous avez besoin pour donner votre consentement éclairé pour un ordre de ne pas réanimer. Vous avez également le droit de désigner une personne pour donner ce consentement à votre place si vous êtes trop malade pour le faire vous-même. Si vous souhaitez des informations supplémentaires veuillez demander une copie de la brochure « Deciding About Health Care – A Guide for Patients and Families » (Prendre une décision au sujet de vos soins de santé : un guide pour les patients et les familles).
11. De refuser le traitement et d'être informé(e) des conséquences que cela pourrait avoir sur votre santé.
12. de refuser de participer à une recherche ; En décidant de participer ou non, vous avez droit à une explication complète ;
13. De refuser de participer à une étude de recherche. D'obtenir une explication complète pour décider de participer ou non.
14. De participer à toutes les décisions concernant votre traitement et votre sortie de l'hôpital. L'hôpital doit vous fournir par écrit un plan de sortie, ainsi qu'une description de la manière dont vous pouvez faire appel de votre sortie.
15. De consulter gratuitement votre dossier médical et en obtenir une copie pour laquelle l'hôpital peut facturer un montant raisonnable. On ne peut pas refuser de vous fournir une copie pour la simple raison que vous n'avez pas les moyens de payer.
16. De recevoir une facture détaillée ainsi qu'une explication de tous les frais.
17. De consulter une liste des frais standards de l'hôpital pour les fournitures et les services, ainsi que des plans de santé avec lesquels l'hôpital participe.
18. De contester une facture non prévue par le biais du processus de résolution indépendant des conflits (Independent Dispute Resolution).

19. De déposer une plainte sans crainte de représailles concernant les soins et services que vous recevez, et que l'hôpital vous réponde et vous envoie une réponse par écrit, si vous le demandez. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de l'hôpital, vous pouvez déposer une plainte auprès du Département de la santé de l'État de New York (New York State Health Department). L'hôpital doit vous communiquer le numéro de téléphone du Département de la santé de l'État.
20. De nommer les membres de votre famille et les autres personnes adultes qui auront la priorité pour vous rendre visite, selon votre capacité à recevoir des visiteurs.
21. D'exprimer, vos souhaits en matière de don d'organes. Les personnes âgées de 16 ans ou plus peuvent documenter leur consentement au don d'organes, d'yeux ou de tissus à leur décès en s'inscrivant au registre du don d'organe de l'État de New York (NYS Donate Life Registry) ou en documentant leur autorisation écrite de diverses façons (par exemple, par procuration de soins de santé, testament, carte de donneur ou autre document signé). La procuration pour les soins de santé est disponible auprès du centre.

Loi sur la santé publique (PHL) 2803 (1)(g) Droits des patients, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)
(Public Health Law (PHL) 2803 (1)(g) Patient's Rights, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c))

En outre, NYC Health + Hospitals s'engage à respecter la loi de New York sur les droits de l'homme qui stipule qu'il est illégal de discriminer sur la base du sexe réel ou perçu, y compris « l'identité de genre, l'image de soi, l'apparence, le comportement ou l'expression » d'une personne, que ce soit ou non différent du « sexe légal traditionnellement attribué à la personne à la naissance ».

Code administratif de la ville de New York Titre 8 (Administrative Code of the City of New York Title 8)

Comment soumettre vos commentaires à NYC Care ?

Nous voulons que votre visite des établissements de NYC Health + Hospitals soit agréable et sécuritaire. NYC Care se réjouit d'avoir l'occasion de répondre à vos préoccupations. Veuillez appeler le centre de contact NYC Care ou visiter notre site Web à l'adresse : **nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations**

Confidentialité des renseignements

Tous les renseignements concernant vos soins et votre traitement demeurent confidentiels, conformément à la loi. Pour obtenir plus de renseignements sur notre politique de confidentialité et de protection de la vie privée des patients, veuillez consulter notre site Web à l'adresse :
nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

À PROPOS DE NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals est le plus important système de soins de santé publique des États-Unis. Nous offrons des services essentiels aux patients hospitalisés, externes et à domicile à plus d'un million de New-Yorkais chaque année dans plus de 70 emplacements répartis dans les cinq circonscriptions de la ville.
- Nos 11 hôpitaux de soins actifs offrent des soins de traumatologie de premier ordre, des douzaines de soins spécialisés pour patients hospitalisés et des services de santé mentale, assurant ainsi la santé des communautés grâce à un solide réseau de services de soins primaires pour enfants et adultes en milieu hospitalier. Nos hôpitaux ont obtenu de nombreuses désignations spéciales pour des soins de qualité et adaptés à la culture, notamment LGBTQ Healthcare Equity Leader (chef de file en matière d'équité des soins de santé pour les LGBTQ), Baby Friendly (amis des bébés), Safe Sleep (sommeil sécuritaire), et sont en tête de liste dans le magazine «U.S. News and World Report».
- Notre main-d'œuvre diversifiée est axée de façon unique sur l'autonomisation des New-Yorkais, sans exception, afin qu'ils puissent mener leur vie de manière aussi saine que possible.

MISSION ET VALEURS DE NYC HEALTH + HOSPITALS

NYC Health + Hospitals vise l'excellence en matière de soins de santé. Nos fournisseurs travaillent ensemble pour offrir des soins complets et personnalisés à tous les New-Yorkais.

Mission

NYC Health + Hospitals a pour mission de fournir des services de santé de haute qualité avec compassion, dignité et respect pour tous, sans exception.

Vision

La vision de NYC Health + Hospitals est d'être un système de santé entièrement intégré qui permet aux New-Yorkais de mener leur vie de manière aussi saine que possible.

Nos valeurs

NYC Health + Hospitals a établi les normes ICARE pour tout son personnel. Ces normes nous aideront à offrir à nos patients une meilleure expérience lorsqu'ils reçoivent nos soins et sensibiliseront davantage le personnel à s'engager dans la mission et la vision de l'organisation.

Intégrité. Pour la santé de tous
Compassion. Les patients d'abord
Responsabilité. Gestion des ressources
Respect. Travailler ensemble
Excellence. La quête de l'excellence. Apprendre pour en savoir plus