UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
한국어 17페이지

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).

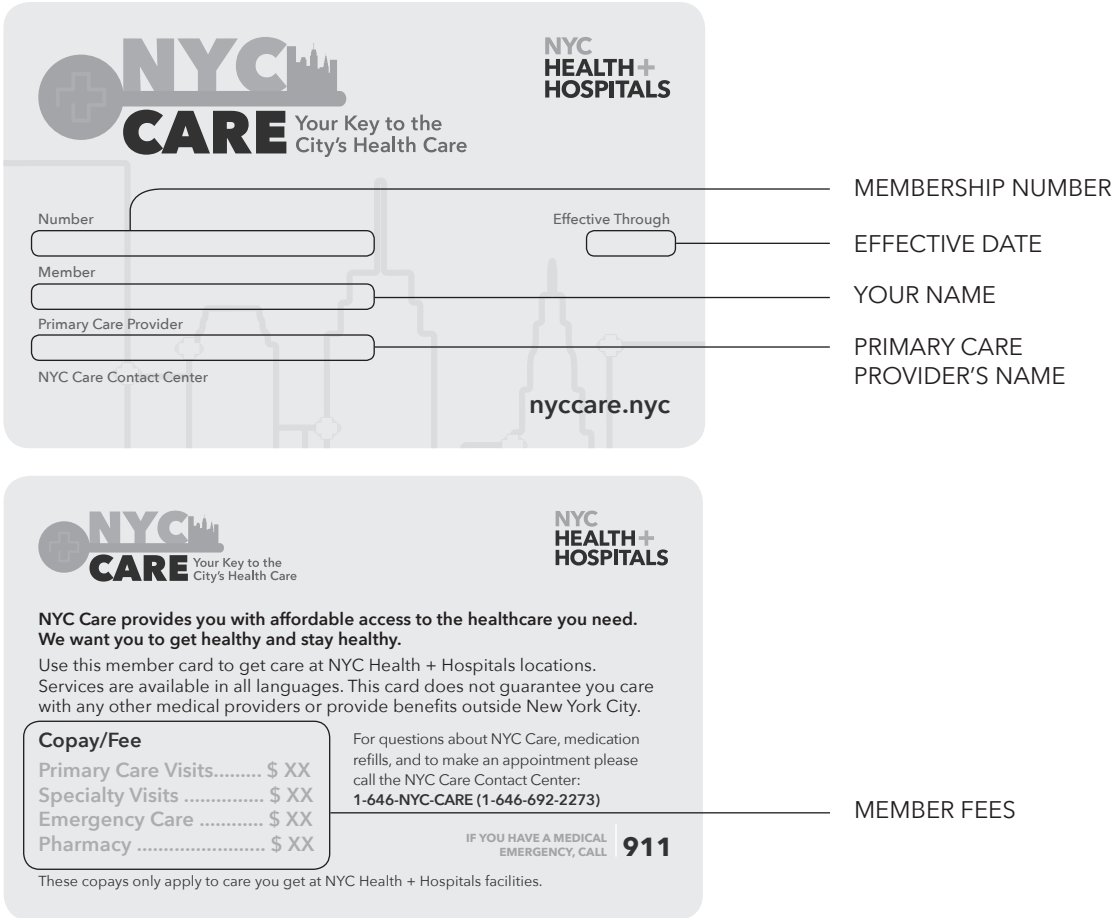
How to renew your membership

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

뉴욕시의 의료 서비스 이용하기

NYC CARE 가입자 안내서

English page 1
한국어 17페이지

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

뉴욕 시민 여러분께:

뉴욕 시민으로서 우리는 의료 서비스가 인간의 권리라고 인식하고 있습니다. 이제 우리는 가치를 실행에 옮기고 있습니다. NYC Care와 NYC Health + Hospitals의 성실한 전문가들 덕분에 모든 뉴욕 시민들은 자신의 출생지가 어디이든, 소득이 많든 적든 상관없이 질 좋고 저렴한 의료 서비스를 받을 권리를 보장받고 있습니다. 여기에는 **귀하**도 포함됩니다.

NYC Care에 가입하시면 귀하가 알고 지내면서 의료 서비스를 받는 단골 주치의를 두시게 됩니다. 산부인과, 소아과 진료와 정신건강 치료를 비롯하여 귀하에게 필요한 서비스를 받을 수 있습니다. 건강을 유지할 수도 있고 건강 문제가 있으면 조기에 효과적으로 대처할 수 있습니다. 그리고 모든 서비스가 귀하의 형편에 맞는 가격으로 제공됩니다.

이 안내서에서는 NYC Care 가입자로서 받는 종합적인 혜택과 서비스에 관해 설명합니다. 더 자세한 정보는 하루 중 어느 때든 1-646-NYC-CARE로 전화하시거나, 웹사이트 **nyccare.nyc**를 방문해주십시오.

저희의 메시지는 간단합니다. NYC Care 카드를 가지고 가서 귀하의 새로운 의사와 약속을 잡으십시오. 미루지 마십시오. 치료는 필요할 때 받아야 합니다. 그것이 뉴욕 시민으로서 귀하의 권리입니다!

Dr. Mitchell Katz
회장 겸 CEO
NYC Health + Hospitals

목차

안내서 소개 20

NYC Care 소개 20
참여 비용 21
멤버십 갱신 21

멤버십 카드 21
멤버십 카드 교체 방법 22

일차 의료 제공자 22
일차 의료 제공자 선택 22

의료 서비스 23
일차 및 예방 의료 23
전문의 진료 23
행동 건강 및 약물 사용 23
여성 건강 24
약물 24
안과 24
지원 서비스 24
보장되지 않는 의료 서비스 25

의료 서비스 받기와 관리 25
예약하는 방법 25
온라인 MyChart 26
최초 예약 진료 준비하기 26

청구서 및 요금 27
지불 방법 27

정책과 절차 27
환자 권리장전 27
의료 서비스 비용 28
NYC Care에 의견 제시하기 30
정보의 비밀 유지 30

NYC Health + Hospitals 소개 31

NYC Health + Hospitals의 사명과 가치 32

안내서 소개

이 안내서는 NYC Care에 대한 안내 자료입니다. 안내서에서 귀하의 가입자 자격과 프로그램 운영 방식에 관해 유용한 정보를 보실 수 있습니다. 일차 의료 제공자를 처음으로 방문하기 전에 안내서를 읽고 가시기 바랍니다.

NYC CARE 소개

NYC Care는 건강보험에 가입할 자격을 충족하지 못하거나 가입할 형편이 되지 않는 뉴욕 시민들에게 NYC Health + Hospitals에서 제공하는 의료 서비스 이용을 보장해주는, 뉴욕시 의료 서비스의 핵심입니다.

NYC Care는 귀하가 정기적으로 예방 의료를 받으면서 건강을 유지할 수 있도록 도와드립니다. 이 프로그램을 통해 귀하가 할 수 있는 일:

+ 일차 의료 제공자를 선택하면 이 제공자가 귀하의 의료 기록과 건강 목표에 대해 파악할 것입니다. 치료를 받기 위해 병이 날 때까지 기다리지 않아도 됩니다.
+ 고유의 멤버십 카드를 받아 의료 서비스를 이용할 수 있습니다. 카드에는 귀하가 지불할 것으로 예상되는 서비스 비용이 제시되어 있습니다.
+ 도움이 필요할 경우 NYC Care 상담 센터와 연중무휴 통화할 수 있습니다. 응급 시에는 항상 911로 전화하십시오.
+ 정기적인 재조제를 위해 저렴한 처방약을 근무 외 시간 수령을 포함하여 주 7일 하루 24시간 이용할 수 있습니다. 필요한 경우 야간에도 재조제를 받을 수도 있습니다.

NYC CARE는 어디에서 이용할 수 있습니까?

NYC Care는 NYC Health + Hospitals 시설에서만 의료 제공자 네트워크를 제공합니다. 귀하의 카드에 적힌 사이트에서 서비스를 받기 위한 요금 목록을 찾으십시오.

네트워크 외부 또는 뉴욕시 밖에서 응급 진료를 받거나 입원을 하거나 의료 제공자를 방문하는 경우 더 많은 비용을 지불해야 할 수도 있습니다.

NYC Care를 이용할 수 있는 NYC Health + Hospitals의 위치 목록이 필요하시면 NYC Care 상담 센터로 전화하시거나 **nyccare.nyc**를 방문해 주십시오.

중요 사항: 부담적정보험법(Affordable Care Act)을 통해 이용할 수 있는 Medicaid, Medicare, Essential Plan 또는 Qualified Health Plan (QHP)에 가입할 자격이 있는 사람들은 본인이 이용할 수 있는 보험 플랜에 등록해야 합니다.

현재 건강보험을 가지고 계신 분들은 중단하지 **마십시오**. 보험은 귀하의 의료 서비스 필요를 충족시키기 위해 더 많은 선택권과 옵션을 제공합니다.

참여 비용

NYC Care는 건강보험이 아니기 때문에 회비, 월 비용, 또는 보험료가 없습니다. 의료 서비스를 받기 위해 귀하가 지불할 비용은 서비스당 차등제 요금에 기초하여 결정됩니다(28페이지 참조)

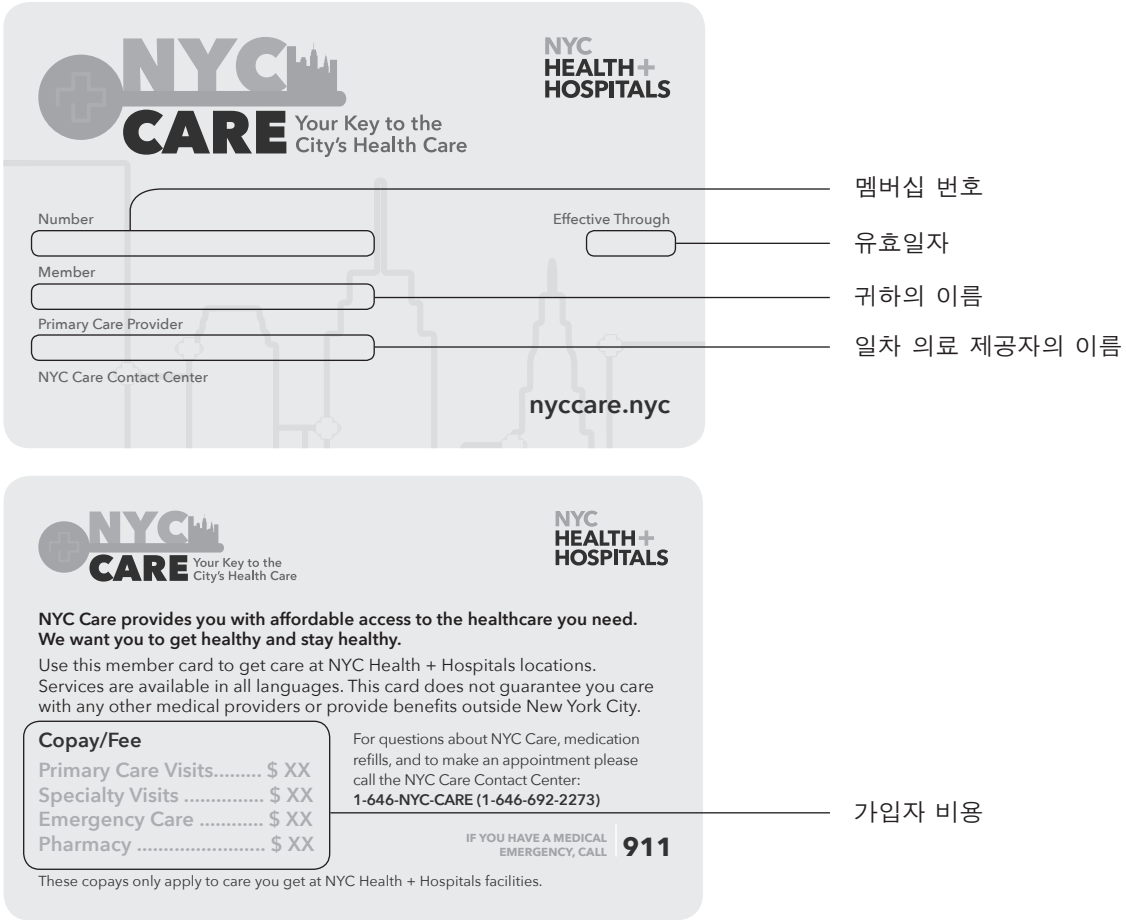
멤버십 갱신

NYC Care는 Health + Hospitals에 재정 상담사를 두고 12개월마다 귀하의 멤버십을 심사합니다. 귀하가 보험에 가입할 자격이 있을 경우 그 심사에서 드러납니다. 그렇지 않으면 재정 상담사가 귀하의 NYC Care 멤버십 갱신을 도와드립니다.

멤버십 카드

우편으로 귀하에게 멤버십 카드를 보내드립니다. 이 카드를 항상, 특히 다음 경우에는 가지고 다니십시오.

- 일차 의료 제공자를 방문할 때
- NYC Health + Hospitals 시설에서 의료 서비스를 받을 때



표시된 카드는 NYC Care 멤버십 카드의 앞면과 뒷면의 샘플입니다.

귀하의 카드는 귀하만 사용할 수 있고 의료 서비스에 대해 귀하가 부담할 요금이 표시되어 있습니다.

멤버십 카드 교체 방법

멤버십 카드를 분실한 경우, NYC Care 상담 센터에 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273)로 전화하여 새로운 카드 발급을 신청하십시오. 고객 서비스부는 연중 무휴 이용할 수 있습니다.



일차 의료 제공자

귀하의 일차 의료 제공자는 귀하의 의료 서비스를 조정하고 귀하에게 필요한 다른 서비스로 연결해줍니다. 의사, 임상 간호사 또는 의사 보조의사가 일차 의료 제공자가 될 수 있습니다. 그들의 가장 중요한 책무는 귀하가 병에 걸리지 않도록 돕는 것입니다. 이것을 예방 의료라고 합니다(정기 건강검진과 예방접종이 그 예입니다). 예방 의료를 정기적으로 하면 응급 치료의 필요성이 줄어듭니다.

일차 의료 제공자 선택

최선의 예방 진료를 위해, NYC Care는 귀하가 믿을 수 있는 일차 의료 제공자를 선택할 것을 권장합니다. 그러면 귀하의 의료 정보와 생활방식 정보를 더 쉽게 공유할 수 있습니다. 귀하는 함께 협력하여 식단 관리, 체중 조절 및 운동이 포함되는 건강 관리 생활을 시작하거나 계속하게 됩니다.

귀하가 가입할 당시에 NYC Care 상담 센터가 귀하의 일차 의료 제공자 선택을 도와드렸습니다. 아직 일차 의료 제공자를 선택하지 않았거나 변경을 원하시면, NYC Care 상담 센터로 연락하시면 됩니다. 귀하가 선택한 일차 의료 제공자를 편하게 느끼는 것이 중요합니다.

의료 서비스

NYC Care의 가입자로서 귀하는 많은 의료 서비스를 받을 수 있습니다. 귀하의 일차 의료 제공자가 약물 치료를 포함한 의료 서비스 조정을 도와드립니다. 모든 전문 서비스(가령, 심장학 또는 족부학)는 일차 의료 제공자의 진료의뢰가 필요합니다. 여성 건강 서비스는 예외입니다.

다음은 귀하가 이용할 수 있는 일부 의료 서비스입니다.

일차 및 예방 의료

귀하의 일차 의료 제공자는 고혈압과 통증 같은 일상적인 건강 상태를 돌봅니다. 예방접종 및 유방조영술이나 대장내시경 같은 일상적인 검진을 제공할 수 있습니다. 또한 만성 질환을 검사하고 관리할 수 있도록 돕습니다.

귀하의 일차 의료 제공자는 귀하의 의료팀을 이끕니다. 팀에는 간호사, 의사 보조원, 사회복지사, 약사, 영양사 및 보조원이 포함될 수 있습니다. 그들은 모두 귀하가 진료의뢰를 요청하거나 예약하는 것을 도와드릴 수 있습니다.

일반적으로, 건강한 분이라면 일 년에 한 번만 일차 의료 제공자를 방문해야 합니다. (만성 질환이 있는 환자는 더 자주 방문할 필요가 있습니다.)

그러나 건강상의 문제가 있을 때는 언제든지 일차 의료 제공자를 방문할 수 있습니다. 긴급한 서비스에 대해서는 NYC Care 상담 센터가 연중 무휴 당일 예약을 해드릴 수 있습니다.

전문의 진료

일차 의료 제공자는 전문의와 긴밀히 협력하여 전문의 서비스가 필요한지를 결정하도록 돕습니다. 전문 치료 서비스의 예는 다음과 같습니다:

- 심장학과
- 류마티스학과
- 정형외과
- 족부의학과
- 비만학과
- 소화기과
- 일반 외과
- 이비인후과(ENT)
- 정신의학과

행동 건강 및 약물 사용

NYC Care는 신체 건강뿐만 아니라 정신 건강과 행동 건강도 중요하다는 것을 알고 있습니다. 일차 의료 제공자는 귀하가 장기간 슬픔이나 스트레스, 악몽 또는 불안을 겪고 있거나, 흡연, 알코올 또는 기타 약물을 상용하고 있는 경우 귀하를 도와드립니다. 의료 제공자는 귀하를 사회복지사, 치료사 또는 정신과 의사와 같은 정신 및 행동 건강 전문가에게 의뢰할 수 있습니다.

여성 건강

NYC Care 가입자는 산과 및 부인과, 가족 계획, 성병 검사 등과 같은 여성 건강 서비스를 받습니다.

중요 사항

여성 건강 제공자와의 예약을 하는 데는 일차 의료 제공자의 진료 의뢰가 필요 없습니다.

약물

NYC Care 가입자는 연중 무휴 저렴한 비용으로 처방약과 약국을 이용할 수 있습니다. 귀하의 약에 적힌 정보를 잘 읽고 복용 시간과 복용 방법을 알아보십시오.

일부 약에 대해서는 재조제를 받을 수 있습니다. 제조제를 요청하는 3가지 방법이 있습니다:

1. NYC Health + Hospitals 시설 내 약국으로 가서 귀하의 일차 의료 제공자에게 연락해달라고 요청하십시오.
2. MyChart 계정을 가지고 있으시면, 로그인하여 재조제를 요청하십시오.
3. NYC Care 상담 센터, 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273)로 전화하십시오.

안과

본원의 안과전문의는 귀하의 눈을 검사하고 안경을 처방해드릴 수 있습니다. 귀하의 일차 의료 제공자로부터 진료 의뢰를 받으십시오.

지원 서비스

귀하가 사는 곳과 생활 방식이 귀하의 신체, 정신 및 행동 건강에 영향을 줄 수 있습니다. NYC Care는 이것을 알고 지원 서비스를 제공합니다. 귀하의 의료 팀에 속한 사회복지사가 귀하에게 무료 주거, 법률, 재정, 식생활 및 영양 지원을 연결해드립니다. NYC Care가 제공하는 사회적 지원에 관해 귀하의 일차 의료 제공자와 상의하십시오.

보장되지 않는 의료 서비스

다음의 서비스는 NYC Care에서 보장하지 않지만, NYC Health + Hospitals에서 서비스를 받을 수는 있습니다.

- 미용 시술 – 의료상의 이유로 필요한 경우 외에
- 치과 서비스 – NYC Care 가입자와 다른 무보험 환자들은 NYC H+H Options (의료 서비스를 저렴하게 이용할 수 있는 무료 또는 할인 결제 플랜)을 통해 이용할 수 있습니다
- 전문 요양 또는 장기간의 급성 치료
- 응급 치료 및 병원 입원 – 응급 Medicaid는 이런 서비스를 보장할 수도 있습니다

의료 서비스 받기와 관리

예약하는 방법

가입 당시에 NYC Care 상담 센터에서 귀하의 첫 번째 일차 진료 방문 예약을 했을 것입니다. 이 예약일은 가입 후 2주 이내여야 합니다.

아직 첫 번째 일차 진료 예약이 되지 않은 경우, 24시간 운영되는 NYC Care 상담 센터, 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273)로 연락하십시오. 정기 검진은 예약을 하지 않고 방문하는 경우가 없으므로 의료 제공자의 진료를 받으려면 반드시 예약을 해야 합니다. 긴급히 예약을 해야 하는 경우에는 NYC Care 상담 센터가 도와드릴 수 있습니다.

중요 사항

예약을 변경하거나 취소해야 하는 경우, 가능한 한 빨리 NYC Care 상담 센터로 연락하시기 바랍니다. 이렇게 하면 다른 환자가 그 예약 시간을 이용할 수 있습니다.

일차 의료 제공자, 여성 건강관리 제공자 또는 진료의뢰를 받은 전문의와의 모든 예약은 NYC Care 상담 센터로 전화하거나 MyChart(다음 페이지 참조)를 방문하여 할 수 있습니다.

예약 시에 다음 사항을 알려 주십시오.

- 귀하의 이름
- 일차 의료 제공자의 이름
- 멤버십 카드 앞면에 기재되어 있는 NYC Care 멤버십 번호

NYC Care 예약 방문 시에는 항상 멤버십 카드를 지참하십시오.

온라인 MyChart

MyChart는 언제든지 온라인에서 귀하의 의료 정보를 열람하고 관리할 수 있으며 보안이 되는 간편한 무료 도구입니다. MyChart 모바일 앱이나 웹사이트를 통해 귀하의 의료 기록 포털에 접속하여 다음과 같은 일들을 할 수 있습니다.

- 일차 의료 제공자, 여성 건강관리 제공자 및 진료의뢰를 받은 전문의 진료 예약하기
- 약 재조제 받기
- 검사 결과와 진료 노트 살펴보기
- 일차 의료 제공자와 의료 팀에게 메시지 보내기
- 의료 제공자들도 귀하의 의료에 관해 귀하에게 메시지를 보낼 수 있습니다. 이렇게 하면 직접 가지 않아도 되기 때문에 시간과 돈이 절약됩니다.

MyChart 계정을 만드는 방법은 두 가지가 있습니다.

1. 의료 팀 멤버에게 말씀하십시오. 그러면 계정을 만들 수 있는 초대장을 이메일로 보내드립니다.
2. mychart.nychealthandhospitals.org에서 가입하십시오.

MyChart는 가입자 편의를 위한 도구로서 영어, 스페인어 및 프랑스어로 이용할 수 있습니다. NYC Care에 참여하기 위해 MyChart를 이용할 필요는 없습니다.

최초 예약 진료 준비하기

최선의 의료를 받기 위해서는, 귀하의 일차 의료 제공자가 귀하의 병력과 건강 목표를 알아야 합니다.

첫 번째 예약 진료 시 다음 품목을 가지고 가십시오.

- 모든 처방약과 처방전 없이 구입할 수 있는 약 (알약, 주사약, 흡입기, 한약, 보충제 등)
- 작성한 성인 초기 의료 기록지(멤버십 카드와 함께 우편으로 보내드렸습니다)
- 귀하의 의료 기록(특히 예방접종 기록, 대장내시경 또는 유방조영상 보고서 및 자궁경부 세포진 검사 결과 등)
- 사전 의료 지시서 또는 의료 위임장
- 건강이나 약에 대한 질문

청구서 및 요금

NYC Care 의료 서비스는 가구원 수와 소득을 기준으로 할인된 요금으로 이용할 수 있습니다. 귀하의 NYC Care 멤버십 카드의 뒷면이나 다음 페이지의 표에서 일반 서비스에 대한 요금 목록을 확인하십시오.

가구 소득이 표에 기재된 가구원 수에 대한 한도를 초과하는 경우, 받은 치료에 대해 자기 부담률을 기초로 하여 비용이 청구됩니다. 분할 납부를 이용할 수도 있습니다.

지불 방법

NYC Care는 귀하가 의료 서비스를 받는 시점에 요금을 납부하실 것을 장려합니다. 현금, 신용카드, 직불카드로 지불하실 수 있습니다. 당시에 납부하지 못하시는 경우, NYC Care는 귀하의 댁으로 청구서를 우송합니다.

납부할 수 없는 청구서를 받은 경우에는 NYC Care 상담 센터로 연락하여 방법을 상의해보십시오.

중요 사항: NYC Care에 가입할 때 귀하의 가구원 수와 소득에 기초를 둔 할인이 이전의 NYC Health + Hospitals 청구서에 적용될 수 있습니다.

정책과 절차

환자 권리장전

귀하는 뉴욕주 내 병원의 환자로서 법에 따라 다음과 같은 권리를 가집니다.

1. 이러한 권리를 이해하고 행사할 권리. 어떤 이유로든 이해가 되지 않거나 도움이 필요할 경우, 병원은 반드시 통역사를 포함하는 도움을 제공해야 합니다.
2. 인종, 피부색, 종교, 성별, 성 정체성, 국적, 장애, 성적 지향, 연령 또는 지불금의 출처에 대한 차별 없이 치료를 받을 권리.
3. 불필요한 제약이 없이 깨끗하고 안전한 환경에서 배려하고 존중하는 치료를 받을 권리.
4. 필요한 경우 응급 치료를 받을 권리.
5. 병원에서 본인의 치료를 담당할 의사의 이름과 직위에 대해 알 권리.
6. 본인의 치료에 관여하는 병원 직원의 이름, 직위 및 직무에 대해 알고 그들의 치료, 검사 또는 관찰을 거부할 권리.
7. 퇴원 계획과 퇴원 후 간호 정보 또는 지시 공유에 포함될 간병인을 확인할 권리.

의료 서비스 비용

1단계
가구원 수를 확인하십시오(귀하와 함께 사는 모든 성인과 아동을 포함시키십시오).

2단계
기준선 중 하나에서 귀하의 연소득(일 년에 귀하가 버는 금액)을 확인하십시오.

3단계
표의 열을 아래로 따라 내려가면서 가구원 수와 소득에 따라 진료실 방문, 응급실 방문, 병원 입원 등에 대해 얼마를 지불해야 하는지 확인할 수 있습니다.

연방 빈곤 기준 (FPL)	100% FPL	101 - 125% FPL		126 - 150% FPL		151 - 200% FPL		201 - 250% FPL		251 - 300% FPL		301 - 350% FPL		351 - 500% FPL	
가구원 수	미만	초과	미만	초과	미만	초과	미만	초과	미만	초과	미만	초과	미만	초과	미만
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

성인의 진료실 방문	$0	$2	$3	$20	$30	$40	$50	$50
자녀 또는 임산부의 진료실 방문	$0	$0	$0	$20	$30	$40	$50	$50
행동 건강 진료실 방문	$0	$0	$0	$15	$30	$40	$50	$50
성인의 응급실 방문	$0	$3	$3	$75	$80	$100	$120	$120
자녀 또는 임산부의 응급실 방문	$0	$0	$0	$75	$80	$100	$120	$120
처방약 (처방전당 비용)	$2	$2	$2	$6	$10	$14	$18	$18
외래 수술 또는 MRI 검사	$0	$15	$25	$150	$300	$450	$550	$650
입원환자 병원 입원*	$0	$25	$25	$150	$400	$900	$1500	$1500
자기부담금 및 공제액	$0	$0	$0	$0	$10	$12	$18	$22

가구 소득이 위의 기준보다 많은 환자들에 대해서는 NYC Health + Hospitals Selfpay 비율을 기준으로 비용이 청구됩니다.
*저축액이 $8,000를 초과하는 경우 추가 비용이 청구될 수도 있습니다.

8. 본인의 진단, 치료 및 예후에 관해 완전한 정보를 받을 권리.
9. 제안받은 시술이나 치료에 대해 고지에 입각한 동의를 제공하는 데 필요한 모든 정보를 받을 권리. 이 정보에는 해당 시술 또는 치료의 가능한 위험 및 혜택이 포함되어야 합니다.
10. 심폐 소생 금지 지시를 위한 고지에 입각한 동의를 제공하는 데 필요한 모든 정보를 받을 권리. 또한 귀하가 병이 너무 심해서 동의서 제출이 어려울 경우 이를 위한 대리인을 지정할 권리가 있습니다. 추가 정보를 원하시면, "의료에 관한 결정 – 환자와 가족들을 위한 안내문" 팸플릿 사본을 요청하시기 바랍니다.
11. 치료를 거부하고 이로 인해 본인의 건강에 미칠 수 있는 영향에 관해 설명을 들을 권리.
12. 연구 참여를 거부할 권리. 참여 여부를 결정할 때, 충분한 설명을 들을 권리가 있습니다.
13. 병원에 입원한 동안의 프라이버시와 본인의 치료에 관한 모든 정보와 기록의 비밀 유지 권리.
14. 본인의 치료와 병원 퇴원에 관한 모든 결정에 참여할 권리. 병원은 서면 퇴원 계획과 어떻게 퇴원과 관련하여 이의를 제기할 수 있는지에 대한 서면 설명을 귀하에게 제공해야 합니다.
15. 본인의 의료 기록을 무료로 확인하고 병원에 합당한 수수료를 내고 의료 기록 사본을 입수할 권리. 단지 지불할 여력이 없다는 이유로 귀하의 사본 요구를 거절당할 수 없습니다.
16. 항목별로 구분된 청구서와 모든 청구 요금에 대한 설명을 받을 권리.
17. 용품과 서비스에 대한 병원의 표준 요금 목록과 병원이 참여하고 있는 건강 플랜의 목록을 볼 권리.
18. 독립 분쟁 해결 과정을 통해 예상 밖의 청구서에 이의를 제기할 권리.
19. 본인이 받고 있는 치료와 서비스에 관해 보복에 대한 두려움 없이 불만을 제기하고 병원으로부터 답변을 (그리고 요청할 경우 서면 답변) 들을 권리. 병원의 답변에 만족하지 못하는 경우, 뉴욕주 보건부에 불만을 제기할 수 있습니다. 병원은 귀하에게 주 보건부 전화번호를 반드시 제공해야 합니다.
20. 귀하가 방문객을 맞이할 수 있는 능력에 따라 가족과 우선권을 받게 될 다른 성인이 방문하도록 허락할 권리.

21. 장기기증에 대해 귀하가 희망하는 바를 알릴 권리. 16세 이상인 사람은 뉴욕주 장기 기증 등록부(New York State Donate Life Registry)에 등록함으로써, 또는 여러 가지 방법(의료 위임장, 유언, 기증자 카드 또는 기타 서명한 서류)으로 서면으로 장기 및/또는 조직 기증에 대한 허락을 문서화함으로써 본인 사망시 본인의 장기, 눈 및/또는 조직을 기증하기로 동의함을 기록으로 남길 수 있습니다. 의료 위임장은 병원에서 구할 수 있습니다.

공중 보건법 (PHL) 2803(1)(g) 환자의 권리, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)

뿐만 아니라 NYC Health + Hospitals는 "전통적으로 개인의 출생 시에 정해진 법적인 성과 관련하여" 다른지의 여부와 상관없이 그 개인의 "성 정체성, 자아상, 외모, 행동 또는 표정"을 포함하여 사실상의 성 또는 인지된 성을 인거로 한 차별은 불법이라고 명시한 뉴욕주 인권법을 준수할 것을 약속합니다.

뉴욕시 행정법 제8조

NYC Care에 의견 제시하기

저희는 NYC Health + Hospitals 시설 방문이 편안하고 안전하기를 바랍니다. NYC Care는 귀하의 우려 사항을 기꺼이 해결해 드리고자 합니다. NYC Care 상담 센터로 연락하시거나 웹사이트를 방문해주십시오 - nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations

정보의 비밀 유지

가입자의 의료 서비스와 치료에 관한 모든 정보는 법에 따라 비밀로 유지됩니다. 환자 비밀 보장 및 개인정보 공지에 관한 자세한 정보에 대해서는 웹사이트를 방문하시기 바랍니다 - nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

NYC HEALTH + HOSPITALS 소개

- NYC Health + Hospitals는 미국 최대의 공공 의료 체계입니다. 저희는 시내 5개 자치구에 걸친 70여개 지역에서 매년 100만 명이 넘는 뉴욕 시민들에게 입원, 외래 및 가정 기반의 필수 서비스를 제공합니다.
- 11곳의 저희 급성 치료 병원에서는 최고의 외상 치료, 수십 명의 입원환자 전문 분야 및 정신 건강 서비스를 제공하여 아동과 성인을 위한 병원 기반의 일차 진료 서비스 네트워크를 통해 지역주민의 건강을 돕습니다. 저희 병원들은 고품질 및 다양한 문화를 수용하는 의료 서비스에 대해 LGBTQ Healthcare Equity Leader(성소수자 건강관리 형평성 리더), Baby Friendly(아기 친화적), Safe Sleep(안전한 수면) 등의 수많은 특별 병원 지정을 받았으며, 저명한 시사지 U.S. News and World Report에서 최고 순위에 선정되었습니다.
- 저희 병원의 다양한 직원은 뉴욕 시민들이 예외 없이 가장 건강한 삶을 살아갈 수 있게 하는 데 특별히 집중합니다.

NYC HEALTH + HOSPITALS의 사명과 가치

NYC Health + Hospitals는 의료 서비스에서 최고가 되기 위해 노력합니다. 저희 의료 제공자들은 협력하여 모든 뉴욕시민들에게 종합적이고 각 개인의 필요에 맞춤화된 의료를 제공합니다.

사명

NYC Health + Hospitals의 사명은 예외 없이 모든 사람들에게 연민과 존엄, 존중을 담아 질 높은 의료 서비스를 제공하는 것입니다.

비전

NYC Health + Hospitals의 비전은 뉴욕 시민들이 건강한 삶을 살 수 있게 하는 완전히 통합된 의료 시스템이 되는 것입니다.

우리의 가치

NYC Health + Hospitals는 전체 직원을 위해 ICARE 표준을 수립했습니다. 이 표준은 환자들이 치료를 받는 동안 더 나은 경험을 제공할 수 있게 해주고 조직의 사명과 비전에 대한 직원 참여 의식을 높여줍니다.

진실함. 모든 사람의 안전
공감. 환자 우선
책임감. 자원 관리
존중심. 협력
탁월함. 우수성 추구. 지속적인 학습