UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
Polski strona 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).

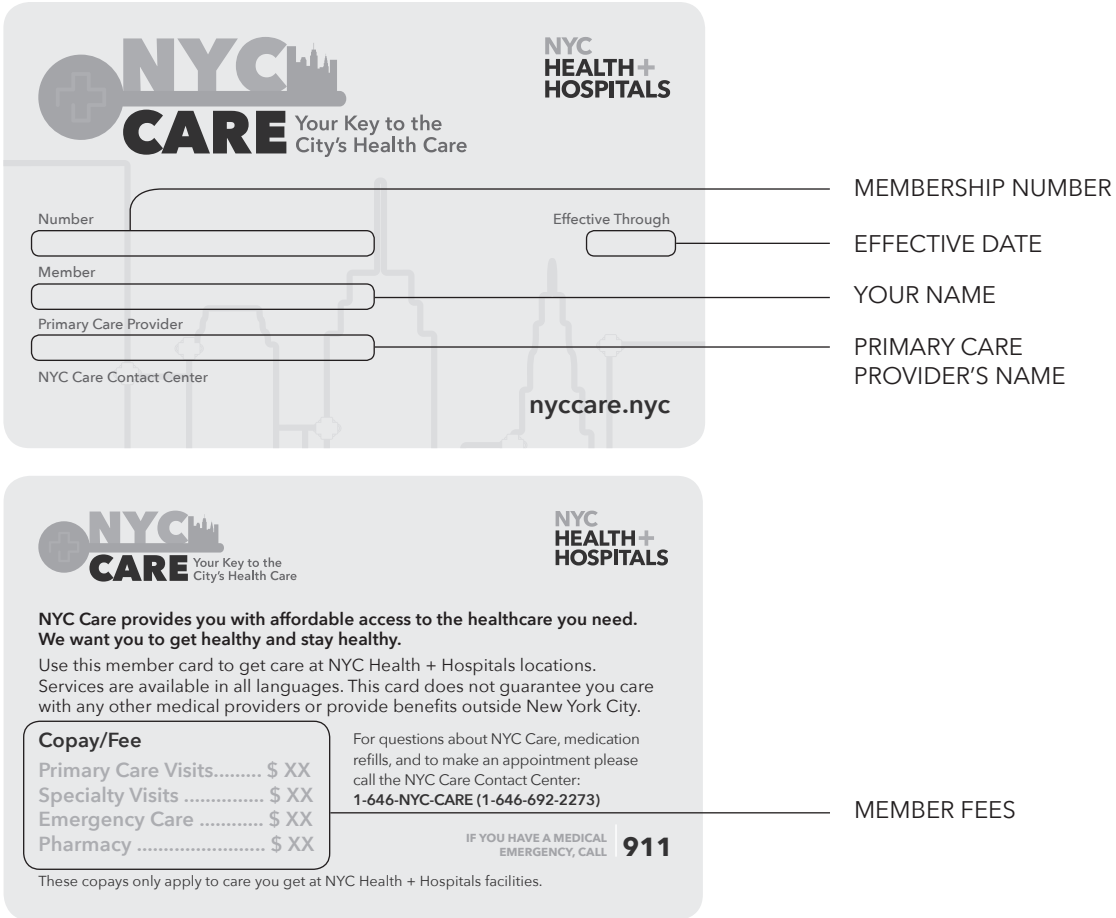
How to renew your membership

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

JAK ODBLOKOWAĆ OPIEKĘ ZDROWOTNĄ W MIEŚCIE NOWY JORK

NYC CARE – podręcznik uczestnika programu

English page 1
Polski strona 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

Drodzy mieszkańcy Nowego Jorku,
w naszym mieście rozumiemy, że opieka zdrowotna stanowi prawo człowieka. Teraz przekształcamy to podejście w praktykę. Dzięki programowi NYC Care i profesjonalistom ciężko pracującym w placówkach NYC Health + Hospitals każdy nowojorczyk – niezależnie od miejsca urodzenia oraz zasobności portfela – ma zagwarantowane prawo do otrzymania wysokiej jakości opieki zdrowotnej w przystępnej cenie. W tej grupie znajduje się również PAN/PANI.

W programie NYC Care będzie Pan/Pani mieć kontakt z własnym, stałym lekarzem, którego Pan/Pani zna i od którego będzie Pan/Pani otrzymywać pomoc w kwestiach zdrowotnych. Otrzyma Pan/Pani potrzebne usługi, w tym pomoc położniczo-ginekologiczną, opiekę pediatryczną i opiekę psychologiczną. Będzie Pan/Pani mieć możliwość dbania o zdrowie oraz radzenia sobie z wszelkimi problemami zdrowotnymi szybko i efektywnie. Wszystkie usługi będą świadczone w przystępnych cenach.

Ten podręcznik opisuje kompleksowe korzyści i usługi, które otrzyma Pan/Pani jako uczestnik/uczestniczka programu NYC Care. Aby uzyskać więcej informacji, proszę zadzwonić pod numer 1-646-NYC-CARE o dowolnej porze dnia lub nocy albo odwiedzić naszą stronę pod adresem **nyccare.nyc**.

Nasze przesłanie jest proste: chcemy, aby wszyscy mieszkańcy miasta Nowy Jork mieli własne karty NYC Care, które umożliwią im wizytę u nowego lekarza oraz korzystanie z niezbędnej opieki medycznej w dowolnej chwili. To Państwa prawo!

Dr Mitchell Katz
Prezes i CEO
NYC Health + Hospitals

SPIS TREŚCI

Informacje o tym podręczniku **4**

Informacje o programie NYC Care **4**
Ile kosztuje udział w programie **5**
Jak odnowić członkostwo **5**

Karta uczestnika programu **5**
Jak wymienić kartę uczestnika programu **6**

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej **6**
Jak wybrać dostawcę podstawowej opieki zdrowotnej **6**

Usługi w zakresie opieki zdrowotnej **7**
Opieka podstawowa i profilaktyczna **7**
Opieka specjalistyczna **7**
Medycyna behawioralna i przyjmowanie substancji psychoaktywnych **7**
Opieka zdrowotna kobiet **8**
Leki **8**
Wzrok **8**
Usługi pomocnicze **8**
Usługi opieki zdrowotnej, których program nie obejmuje **9**

Jak uzyskać opiekę i nią zarządzać **9**
Jak umawiać się na wizyty **9**
Informacje o portalu MyChart online **10**
Przygotowanie do pierwszej wizyty **10**

Rachunki i opłaty **11**
Sposób dokonywania płatności **11**

Polityki i procedury **11**
Karta praw pacjenta **11**
Koszt otrzymania dostępu do opieki **12**
Jak przesłać opinię zwrotną do NYC Care **14**
Poufność informacji **14**

Informacje o systemie NYC Health + Hospitals **15**

NYC Health + Hospitals – misja i wartości **16**

INFORMACJE O TYM PODRĘCZNIKU

Ten podręcznik jest Pana/Pani przewodnikiem po programie NYC Care. Znajdzie w nim Pan/Pani pomocne informacje dotyczące członkostwa oraz sposobu działania programu. Proszę przeczytać ten podręcznik przed udaniem się na pierwszą wizytę u dostawcy świadczącego podstawową opiekę zdrowotną.

INFORMACJE O PROGRAMIE NYC CARE

Program NYC Care to klucz do opieki zdrowotnej w mieście, który gwarantuje dostęp do usług medycznych oferowanych przez NYC Health + Hospitals nowojorczykom, którzy nie kwalifikują się do ubezpieczenia zdrowotnego lub których na nie stać.

Program NYC Care pomaga dbać o zdrowie poprzez dostęp do regularnej opieki profilaktycznej. W tym programie:

+ Wybierze Pan/Pani podstawowego dostawcę usług opieki zdrowotnej, który pozna Pana/Pani historię medyczną i cele w zakresie zdrowia. Nie musisz czekać, aż zachorujesz, aby skorzystać z opieki zdrowotnej.
+ Zyska Pan/Pani unikatową kartę uczestnika programu, która zapewnia dostęp do opieki zdrowotnej. Na karcie znajdują się opłaty, których można się spodziewać za konkretne usługi.
+ Można dzwonić do centrum kontaktowego NYC Care (dostępnego 24/7), jeśli potrzebna jest pomoc. W nagłych przypadkach proszę zawsze dzwonić pod numer 911.
+ Zyska Pan/Pani dostęp (24/7) do tanich leków na receptę, z możliwością odbioru leków poza godzinami pracy w przypadku uzupełniania regularnych zapasów leków. Możliwe jest też uzupełnienie zapasów leków w nocy, jeśli zachodzi taka potrzeba.

GDZIE MOGĘ SKORZYSTAĆ Z OPIEKI W RAMACH PROGRAMU NYC CARE?

Program NYC Care oferuje sieć dostawców tylko w placówkach NYC Health + Hospitals. Listę opłat za korzystanie z usług w tych miejscach znajdzie Pan/Pani na swojej karcie.

Może Pan/Pani otrzymać wyższy rachunek, jeśli skorzysta Pan/Pani z opieki doraźnej w nagłych wypadkach, trafi do szpitala lub uda się do dostawców poza siecią objętą tym systemem lub poza miastem Nowy Jork.

Aby uzyskać listę placówek NYC Health + Hospitals, w których można korzystać z programu NYC Care, proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care lub odwiedzić stronę **nyccare.nyc**

Ważne: osoby zakwalifikowane do programów Medicaid, Medicare, Essential Plan lub Qualified Health Plan (QHP) dostępnych w ramach ustawy Affordable Care Act (ACA) powinny rejestrować się w planie ubezpieczenia, który jest dla nich dostępny.

Jeśli ma Pan/Pani teraz ubezpieczenie zdrowotne, proszę NIE rezygnować z niego. Ubezpieczenie zapewnia więcej wyborów i opcji dopasowanych do Pana/Pani potrzeb w zakresie opieki zdrowotnej.

Ile kosztuje udział w programie

Ponieważ program NYC Care nie jest ubezpieczeniem zdrowotnym, nie istnieją opłaty za członkostwo, opłaty miesięczne lub składki. W tym programie koszt opieki zdrowotnej jest oparty na skali malejącej dla opłat za usługę (patrz strona 28).

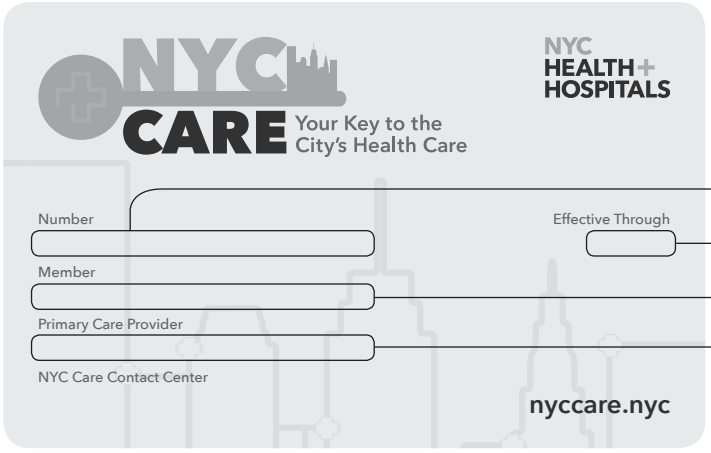
Jak odnowić członkostwo

W programie NYC Care doradca finansowy w placówkach NYC Health + Hospitals weryfikuje uczestników programu co 12 miesięcy. Weryfikacja wykaże, czy kwalifikuje się Pan/Pani do ubezpieczenia. W przeciwnym wypadku doradca finansowy pomoże Panu/Pani odnowić członkostwo w programie NYC Care.

KARTA UCZESTNIKA PROGRAMU

Otrzyma Pan/Pani kartę uczestnika programu pocztą. Proszę mieć tę kartę zawsze przy sobie, a zwłaszcza w następujących sytuacjach:

- Wizyta u dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej
- Korzystanie z usług opieki zdrowotnej w placówkach NYC Health + Hospitals



NUMER UCZESTNIKA PROGRAMU

DATA WAŻNOŚCI

IMIĘ I NAZWISKO

IMIĘ I NAZWISKO DOSTAWCY PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ



OPŁATY CZŁONKOWSKIE

Przedstawiona karta to przykład przedniej i tylnej strony karty uczestnika programu NYC Care.

Pana/Pani karta jest unikatowa i dostosowana do Pana/Pani – zawiera informacje o Pana/Pani opłatach za usługi w zakresie opieki zdrowotnej.

Jak wymienić kartę uczestnika programu

W razie utraty karty uczestnika programu, proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care pod numer 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273), aby zamówić nową kartę. Dział obsługi klienta jest dostępny 24/7.



DOSTAWCA PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej będzie koordynować opiekę zdrowotną i kierować do innych potrzebnych usług. Pana/Pani dostawcą może być lekarz, samodzielna pielęgniarka lub asystent lekarza. Ich najważniejszym zadaniem jest pomagać Panu/Pani w unikaniu chorób. Jest to opieka profilaktyczna (np. rutynowe badania profilaktyczne, szczepienia). Regularne działania profilaktyczne zmniejszają prawdopodobieństwo korzystania z opieki doraźnej w nagłych przypadkach.

Jak wybrać dostawcę podstawowej opieki zdrowotnej

Aby zapewnić możliwie najlepszą opiekę profilaktyczną, autorzy programu NYC Care zachęcają do wybrania dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej, któremu możesz zaufać. Dzięki temu łatwiej będzie Panu/Pani podzielić się informacjami medycznymi i dotyczącymi swojego stylu życia. Wspólnie rozpoczniecie lub będziecie kontynuować działania związane z utrzymaniem zdrowia. Obejmuje to odpowiednią dietę, kontrolowanie wagi i ćwiczenia.

Centrum kontaktowe NYC Care podczas rejestracji uczestników pomaga w wyborze dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej. Jeśli jeszcze nie wybrał/-a Pan/Pani dostawcy lub chce go zmienić, można zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care. Bardzo ważne jest, aby wybór był dla Pana/Pani komfortowy.

USŁUGI W ZAKRESIE OPIEKI ZDROWOTNEJ

Jako uczestnik programu NYC Care ma Pan/Pani dostęp do wielu usług związanych ze zdrowiem. Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej będzie koordynować korzystanie z tych usług oraz przyjmowanie leków. Wszystkie usługi specjalistyczne (np. kardiologiczne lub podologiczne) wymagają skierowania od dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej – poza usługami opieki zdrowotnej dla kobiet.

Niektóre dostępne usługi opieki zdrowotnej:

Opieka podstawowa i profilaktyczna

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej pomaga w przypadku rutynowych dolegliwości, np. nadciśnienia i bólu. Dostawca może podawać rutynowe szczepionki i przeprowadzać badania profilaktyczne, np. mammograficzne lub kolonoskopię. Ponadto przeprowadza testy i pomaga w przypadku schorzeń przewlekłych.

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej jest liderem Pana/Pani zespołu opieki zdrowotnej. W zespole mogą znaleźć się pielęgniarki i pielęgniarze, asystenci medyczni, pracownicy socjalni, farmaceuci, dietetycy i asystenci. Wszystkie te osoby mogą pomóc Panu/Pani w uzyskaniu odpowiednich skierowań lub umawianiu wizyt.

Na ogół, jeśli pozostaje Pan/Pani w dobrym zdrowiu, konieczne jest odwiedzanie dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej tylko raz w roku. (Pacjenci cierpiący na schorzenia przewlekłe muszą odbywać częstsze wizyty.)

Jednak można odwiedzić dostawcę podstawowej opieki zdrowotnej zawsze, kiedy pojawią się obawy dotyczące zdrowia. W przypadku opieki świadczonej w nagłych przypadkach centrum kontaktowe NYC Care może umówić wizytę tego samego dnia – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Opieka specjalistyczna

Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej ściśle współpracuje z różnymi specjalistami i może pomóc zdecydować, czy potrzebuje Pan/Pani ich usług. Przykłady opieki specjalistycznej:

- Kardiologia
- Reumatologia
- Ortopedia
- Podologia
- Bariatria
- Gastroenterologia
- Chirurgia ogólna
- Laryngologia
- Psychiatria

Medycyna behawioralna i przyjmowanie substancji psychoaktywnych

W programie NYC Care wiemy, że poza zdrowiem fizycznym, ważną rolę odgrywa zdrowie psychiczne i behawioralne. Dostawca podstawowej opieki zdrowotnej będzie wspierać Pana/Panią w przypadkach długiego okresu smutku lub stresu, występowania koszmarów lub niepokoju, a także nadużywania tytoniu, alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych. Dostawca może skierować Pana/Panią do odpowiedniego specjalisty z zakresu zdrowia psychicznego lub medycyny behawioralnej, np. pracownika socjalnego, terapeuty lub psychiatry.

Opieka zdrowotna kobiet

Uczestniczki programu NYC Care mogą korzystać z opieki zdrowotnej dla kobiet, np. usług położniczych i ginekologicznych, usług z zakresu planowania rodziny, testów na choroby przenoszone drogą płciową itp.

WAŻNE

Nie potrzeba skierowania od dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej, aby umówić się na wizytę w zakresie opieki zdrowotnej kobiet.

Leki

Uczestnicy programu NYC Care korzystają z tańszych leków na receptę i dostępu do apteki 24/7. Proszę pamiętać o czytaniu informacji na lekach, żeby dowiedzieć się, kiedy i w jaki sposób je przyjmować.

W przypadku niektórych leków można uzyskać uzupełnienie zapasów. Istnieją trzy metody uzyskania uzupełnienia zapasów leków:

1. Proszę się udać się do apteki w dowolnej placówce NYC Health + Hospitals i poprosić o telefon do dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej.
2. Jeśli ma Pan/Pani konto MyChart, proszę się zalogować i poprosić o uzupełnienie.
3. Proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care pod numer 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273).

Wzrok

Nasi okuliści (specjaliści od wzroku) mogą zbadać Pana/Pani oczy i wydać receptę na okulary. Proszę uzyskać skierowanie od dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej.

Usługi pomocnicze

Miejsce zamieszkania oraz styl życia mogą wpływać na zdrowie fizyczne, psychiczne i behawioralne. W programie NYC Care wiemy o tym i oferujemy usługi pomocnicze. Pracownicy socjalni z zespołu opieki zdrowotnej mogą zorganizować bezpłatną pomoc mieszkaniową, prawną, finansową, żywieniową oraz w zakresie zdrowego odżywiania. Proszę porozmawiać z dostawcą podstawowej opieki zdrowotnej o wsparciu socjalnym oferowanym w ramach programu NYC Care.

Usługi opieki zdrowotnej, których program nie obejmuje

Program NYC Care nie obejmuje tych usług, ale mogą być one dostępne w placówkach NYC Health + Hospitals:

- Procedury kosmetyczne – chyba że są wymagane z powodów medycznych
- Usługi dentystyczne – dostępne dla uczestników programu NYC Care oraz innych nieubezpieczonych pacjentów w ramach programu NYC H+H Options (plan bezpłatnych i tańszych usług opieki zdrowotnej)
- Wykwalifikowana opieka pielęgniarska lub długoterminowa opieka doraźna
- Opieka w nagłych wypadkach i pobyt w szpitalu – te usługi mogą być objęte planem Emergency Medicaid

JAK UZYSKAĆ OPIEKĘ I NIĄ ZARZĄDZAĆ

Jak umawiać się na wizyty

Podczas rejestracji centrum kontaktowe NYC Care powinno umówić Pana/Panią na pierwszą wizytę u dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej. Ta wizyta powinna odbyć się w ciągu dwóch tygodni od rejestracji.

Jeśli jeszcze nie ma Pan/Pani umówionej pierwszej wizyty u dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej, proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care czynnego przez całą dobę, korzystając z numeru 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273). Na rutynowe wizyty u dostawcy opieki zdrowotnej nie można przyjść bez uprzedniego umówienia wizyty. Jeśli konieczne jest pilne zgłoszenie się na wizytę, centrum kontaktowe NYC Care pomoże ją zorganizować.

WAŻNE

W razie konieczności zmiany terminu wizyty lub jej odwołania, proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care możliwie szybko. Dzięki temu inny pacjent będzie mógł skorzystać z zarezerwowanego czasu.

Może Pan/Pani umawiać się na wizyty u dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej, dostawcy opieki zdrowotnej dla kobiet lub u specjalistów (ze skierowaniem), dzwoniąc do centrum kontaktowego NYC Care lub odwiedzając portal MyChart (patrz następna strona).

Podczas umawiania wizyty proszę podać następujące dane:

- Imię i nazwisko
- Imię i nazwisko dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej
- Numer uczestnika programu NYC Care (znajduje się z przodu karty uczestnika programu)

Proszę zawsze zabierać swoją kartę uczestnika programu na wszystkie wizyty w ramach programu NYC Care.

Informacje o portalu MyChart online

MyChart to bezpłatne, proste i bezpieczne narzędzie, które umożliwia wyświetlanie informacji o zdrowiu online w dowolnym momencie oraz zarządzanie tymi informacjami. Można uzyskać dostęp do portalu z historią medyczną przez aplikację mobilną MyChart lub stronę internetową, aby:

- Poprosić o wizytę u dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej, dostawcy opieki zdrowotnej dla kobiet oraz u specjalisty (ze skierowaniem)
- Uzyskać uzupełnienie leków
- Sprawdzić wyniki badań laboratoryjnych oraz uwagi dotyczące wizyt
- Przekazać informacje dostawcy podstawowej opieki zdrowotnej oraz zespołowi opieki zdrowotnej
- Dostawcy również mogą przesyłać Panu/Pani informacje dotyczące opieki zdrowotnej – co oszczędza czas i pieniądze, ponieważ nie trzeba stawiać się osobiście

Można użyć dwóch opcji, aby skonfigurować konto MyChart:

1. Proszę porozmawiać z członkiem zespołu opieki zdrowotnej. Otrzyma Pan/Pani zaproszenie do utworzenia konta w wiadomości e-mail.
2. Proszę się zarejestrować się na stronie **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart to narzędzie zwiększające wygodę pacjentów, dostępne w języku angielskim, hiszpańskim i francuskim. Nie musi Pan/Pani używać narzędzia MyChart, aby brać udział w programie NYC Care.

Przygotowanie do pierwszej wizyty

Aby zapewnić możliwie najlepszą opiekę, Pana/Pani dostawca podstawowej opieki zdrowotnej musi poznać Pana/Pani historię medyczną oraz cele związane ze zdrowiem.

Na pierwszą wizytę proszę zabrać ze sobą:

- Wszystkie leki na receptę i kupowane bez recepty (np. tabletki, zastrzyki, inhalatory, zioła, suplementy diety itp.)
- Wypełniony wstępny formularz z historią zdrowia osoby dorosłej (formularz otrzymasz pocztą, wraz z kartą uczestnika programu)
- Dokumentację medyczną (zwłaszcza dokumentację dotyczącą szczepień, kolonoskopii, mammografii, wyniki cytologii itp.)
- Formularz dyspozycji pacjenta lub pełnomocnictwa dotyczącego opieki zdrowotnej
- Pytania dotyczące zdrowia lub leków

RACHUNKI I OPŁATY

Usługi opieki zdrowotnej w programie NYC Care są dostępne w obniżonych cenach obliczonych w oparciu o wielkość i dochody Pana/Pani gospodarstwa domowego. Listę opłat za typowe usługi podano na odwrocie karty uczestnika programu NYC Care lub w tabeli na następnej stronie.

Jeśli dochody gospodarstwa domowego są większe niż limit dla wielkości gospodarstwa domowego w tabeli, rachunek za otrzymaną opiekę zdrowotną zostanie obliczony w oparciu o stawkę opłat własnych. Mogą być dostępne plany płatności.

Sposób dokonywania płatności

W programie NYC Care zachęcamy do uiszczania opłat w czasie korzystania z usług opieki zdrowotnej. Można płacić gotówką, kartą kredytową lub kartą debetową. Jeśli w tym momencie nie może Pan/Pani zapłacić, NYC Care wyśle rachunek pocztą do Pana/Pani domu.

Jeśli otrzyma Pan/Pani rachunek, którego nie może Pan/Pani zapłacić, proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care, aby omówić dostępne opcje.

Ważne: jeśli zarejestruje się Pan/Pani w programie NYC Care, zniżki oparte na dochodach i wielkości gospodarstwa domowego mogą mieć zastosowanie do wcześniej wydanych rachunków z NYC Health + Hospitals.

POLITYKI I PROCEDURY

Karta praw pacjenta

Jako pacjent(-ka) szpitala w stanie Nowy Jork ma Pan/Pani prawo, zgodnie z przepisami ustawowymi, do:

1. Zrozumienia i korzystania z tych praw. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie rozumie ich Pan/Pani lub potrzebuje pomocy, szpital MUSI zapewnić wsparcie, w tym wsparcie tłumacza.
2. Otrzymania leczenia bez dyskryminacji ze względu na rasę, kolor, religię, płeć, tożsamość płciową, pochodzenie, niepełnosprawność, orientację seksualną, wiek lub źródło dochodu.
3. Otrzymania odpowiedniej opieki opartej na szacunku, w czystym i bezpiecznym środowisku, bez zbędnych ograniczeń.
4. Otrzymania opieki doraźnej w nagłych przypadkach, jeśli jest potrzebna.
5. Uzyskania informacji o imieniu i nazwisku oraz stanowisku lekarza, który będzie odpowiadać za Pana/Pani leczenie w szpitalu.

TWÓJ KOSZT OTRZYMANIA DOSTĘPU DO OPIEKI

Krok 1

Proszę znaleźć wielkość gospodarstwa domowego (proszę uwzględnić wszystkie osoby dorosłe i wszystkie dzieci mieszkające z Panem/Panią).

Krok 2

Proszę znaleźć dochody gospodarstwa domowego (kwotę wynagrodzenia otrzymywanego rocznie) na jednym z poziomów.

Krok 3

Kolumna do samego dołu diagramu zawiera informacje dotyczące oczekiwanych opłat, w zależności od wielkości i dochodów gospodarstwa domowego, za wizyty w klinice, wizyty na oddziale pomocy doraźnej, pobyty w szpitalu itp.

Federalny próg ubóstwa (FPL)	100% FPL	101–125% FPL		126–150% FPL		151–200% FPL		201–250% FPL		251–300% FPL		301–350% FPL		351–500% FPL	
Wielkość gospodarstwa domowego	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż	Więcej niż	Mniej niż
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$

Wizyta osoby dorosłej w klinice	0$	2$	3$	20$	30$	40$	50$	50$
Wizyta dziecka lub kobiety w ciąży w klinice	0$	0$	0$	20$	30$	40$	50$	50$
Wizyta w klinice medycyny behawioralnej	0$	0$	0$	15$	30$	40$	50$	50$
Wizyta dorosłego na oddziale pomocy doraźnej (ostry dyżur)	0$	3$	3$	75$	80$	100$	120$	120$
Wizyta dziecka lub kobiety w ciąży na oddziale pomocy doraźnej (ostry dyżur)	0$	0$	0$	75$	80$	100$	120$	120$
Leki na receptę (opłata na receptę)	2$	2$	2$	6$	10$	14$	18$	18$
Chirurgia ambulatoryjna lub badanie MRI	0$	15$	25$	150$	300$	450$	550$	650$
Pobyt w szpitalu na oddziale stacjonarnym*	0$	25$	25$	150$	400$	900$	1500$	1500$
Współpłatność i udział własny w szkodzie	0$	0$	0$	0$	10$	12$	18$	22$

Opłaty dla pacjentów, których gospodarstwa domowe mają dochody wyższe niż podane powyżej, zostaną naliczone w oparciu o stawki NYC Health + Hospitals Selfpay.
*Dodatkowe opłaty mogą zostać naliczone, jeśli oszczędności przekraczają 8000$

6. Poznania imion i nazwisk, stanowisk oraz funkcji wszystkich pracowników szpitala zaangażowanych w opiekę nad Panem/Panią, a także do odrzucenia ich kuracji, badań lub obserwacji.
7. Zidentyfikowania opiekuna, który będzie uwzględniony w planowaniu wypisu ze szpitala oraz który uzyska informacje i instrukcje dotyczące opieki po wypisaniu.
8. Otrzymania kompletnych informacji dotyczących diagnozy, leczenia i prognoz.
9. Otrzymania wszystkich niezbędnych informacji umożliwiających wyrażenie świadomej zgody na wszelkie proponowane procedury lub metody leczenia. Te informacje powinny obejmować możliwe zagrożenia i korzyści wynikające z procedury lub metody leczenia.
10. Otrzymania wszystkich niezbędnych informacji umożliwiających wyrażenie świadomej zgody na zakaz reanimacji. Ma Pan/Pani również prawo do wyznaczenia odpowiedniej osoby, która wyrazi taką zgodę, jeśli Pan/Pani nie będzie już w stanie wyrazić jej samodzielnie. Aby uzyskać dodatkowe informacje, proszę poprosić o kopię broszury „Podejmowanie decyzji związanych z opieką zdrowotną – przewodnik dla pacjentów i rodzin".
11. Odmowy leczenia oraz uzyskania informacji o tym, jakie skutki dla zdrowia będzie mieć taka decyzja.
12. Odmowy udziału w badaniach naukowych. Podczas podejmowania decyzji o udziale w badaniach naukowych ma Pan/Pani prawo do uzyskania pełnych wyjaśnień.
13. Zachowania prywatności podczas pobytu w szpitalu oraz utrzymania poufności wszystkich informacji i dokumentacji dotyczącej leczenia Pana/Pani.
14. Udziału we wszystkich decyzjach dotyczących Pana/Pani leczenia oraz wypisania ze szpitala. Szpital musi zapewnić pisemny plan wypisu oraz pisemny opis procedury odwołania od wypisania ze szpitala.
15. Zapoznania się ze swoją dokumentacją medyczną bez ponoszenia opłat oraz uzyskania kopii dokumentacji medycznej, za którą szpital może naliczyć uzasadnioną opłatę. Nie można odmówić wydania kopii dokumentacji medycznej tylko ze względu na to, że nie stać Pana/Pani na uiszczenie opłaty.
16. Otrzymania rachunku z wyszczególnionymi pozycjami oraz wyjaśnieniem wszystkich opłat.
17. Zapoznania się z listą standardowych opłat stosowanych w szpitalu za świadczone usługi oraz listy planów opieki zdrowotnej, w których szpital bierze udział.
18. Zakwestionowania nieoczekiwanego rachunku w procesie niezależnego rozstrzygania sporów.

19. Złożenia skargi na otrzymywaną opiekę i usługi, bez strachu o działania odwetowe, a także do otrzymania odpowiedzi szpitala (pisemnej, jeśli tego zażądasz). Jeśli odpowiedź szpitala nie jest dla Pana/Pani satysfakcjonująca, można złożyć zażalenie do Departamentu Zdrowia Stanu Nowy Jork. Szpital musi podać numer do Departamentu Zdrowia Stanu.
20. Upoważnienia członków rodziny oraz innych osób dorosłych, którzy, w przypadku możliwości odwiedzania Pana/Pani w szpitalu, traktowani będą priorytetowo.
21. Komunikowania życzenia co do przekazywania swoich organów. Osoby, które skończyły 16 lat, mogą udokumentować zgodę na przekazanie swoich organów, oczu i/lub tkanek po śmierci, rejestrując się w Rejestrze Dawców Organów Stanu Nowy Jork lub dokumentując upoważnienie do przekazania organów i/lub tkanek pisemnie z wykorzystaniem jednego z wielu sposobów (np. poprzez wyznaczenie pełnomocnictwa dotyczącego opieki zdrowotnej, sporządzenie testamentu, podpisanie karty dawcy organów lub w innej formie papierowej z podpisem). Formularz pełnomocnictwa dotyczącego opieki zdrowotnej jest dostępny w szpitalu.

Prawo dotyczące zdrowia publicznego (PHL) 2803 (1)(g) Prawa pacjenta, 10NYCRR, 405.7,405.7(a)(1), 405.7(c)

Ponadto w placówki NYC Health + Hospitals z zaangażowaniem podchodzą do spełniania wymogów praw człowieka stosowanych w mieście Nowy Jork. Prawa te stwierdzają, że nie można dyskryminować żadnej osoby w oparciu o faktyczną lub postrzeganą płeć, w tym za „tożsamość płciową, własny wizerunek, wygląd, zachowanie lub sposób wyrazu", niezależnie od tego, czy płeć ta różni się od „tradycyjnie przypisywanej po urodzeniu płci osoby fizycznej".

Kodeks administracyjny miasta Nowy Jork, artykuł 8

Jak przesłać opinię zwrotną do NYC Care

Chcemy, aby Pana/Pani wizyty w placówkach NYC Health + Hospitals były przyjemne i bezpieczne. W programie NYC Care reagujemy na wszelkie obawy uczestników. Proszę zadzwonić do centrum kontaktowego NYC Care lub odwiedzić naszą stronę: **nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations**

Poufność informacji

Wszystkie informacje dotyczące opieki i leczenia są traktowane jak informacje poufne, zgodnie z obowiązującym prawem. Aby uzyskać więcej informacji o naszej polityce dotyczącej poufności i prywatności pacjentów, proszę odwiedzić naszą stronę pod adresem: **nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice**

INFORMACJE O SYSTEMIE NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals to największy system publicznej opieki zdrowotnej w Stanach Zjednoczonych. Zapewniamy stacjonarną, ambulatoryjną i świadczoną w domu opiekę zdrowotną dla ponad miliona nowojorczyków każdego roku, w ponad 70 lokalizacjach w pięciu dystryktach miasta.
- Nasze 11 szpitali intensywnej opieki medycznej zapewnia najwyższej klasy opiekę nad pacjentami po urazach, świadczy dziesiątki specjalistycznych usług dla pacjentów hospitalizowanych oraz zapewnia usługi w zakresie zdrowia psychicznego. Dbamy o zdrowie społeczności, wykorzystując solidną sieć usług podstawowej opieki zdrowotnej zapewnianych dzieciom i dorosłym w szpitalach. Nasze szpitale otrzymały wiele specjalnych wyróżnień za jakość i kulturalną organizację opieki zdrowotnej, w tym wyróżnienia Lider Równego Traktowania LGBTQ w Ochronie Zdrowia (LGBTQ Healthcare Equity Leader), Placówki Przyjazne Małym Dzieciom (Baby Friendly), Placówka Stosująca Praktyki Bezpiecznego Snu Niemowląt i Małych Dzieci (Safe Sleep) oraz najwyższe pozycje w raporcie U.S. News and World Report.
- Zróżnicowana kadra naszych szpitali skupia się na wspieraniu nowojorczyków, bez żadnych wyjątków, aby mogli prowadzić możliwie najzdrowsze życie.

NYC HEALTH + HOSPITALS – MISJA I WARTOŚCI

System NYC Health + Hospitals ma na celu zapewnianie doskonałej opieki zdrowotnej. Nasi dostawcy współpracują ze sobą, aby zapewniać kompleksową, spersonalizowaną opiekę medyczną dla wszystkich nowojorczyków.

Misja

Misja NYC Health + Hospitals to dostarczanie wysokiej jakości usług medycznych w oparciu o współczucie, zachowanie godności i szacunek dla wszystkich osób, bez żadnych wyjątków.

Wizja

Wizja NYC Health + Hospitals to w pełni zintegrowany system opieki zdrowotnej, dzięki któremu nowojorczycy będą mogli prowadzić możliwie najzdrowsze życie.

Nasze wartości

W systemie NYC Health + Hospitals opracowaliśmy standardy ICARE dla wszystkich naszych pracowników. W ten sposób możemy oferować pacjentom jeszcze lepsze doświadczenia podczas korzystania z naszej opieki, a także zwiększać świadomość pracowników, dzięki czemu będą bardziej zaangażowani w misję i wizję całej organizacji.

Uczciwość. Zapewnianie bezpieczeństwa wszystkim
Współczucie. Stawianie pacjentów zawsze na pierwszym miejscu
Odpowiedzialność. Zarządzanie zasobami
Szacunek. Współpraca
Doskonałość. Dążenie do doskonałości. Ciągłe poszerzanie wiedzy