UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
Русский страница 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

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).

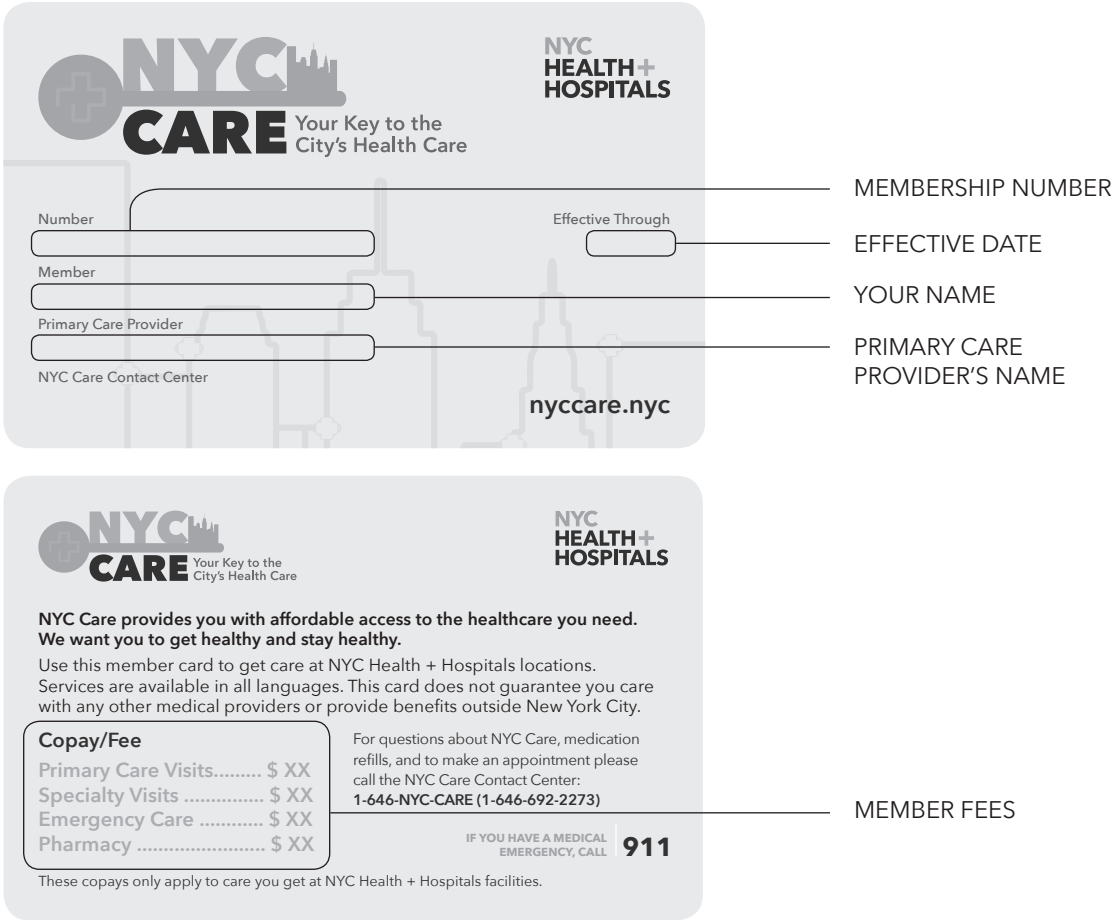
How to renew your membership

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.

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).

IMPORTANT

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

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.

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).

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.

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 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.

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

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

РУКОВОДСТВО ПО МЕДИЦИНСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ В НЬЮ-ЙОРКЕ

NYC CARE Справочник участника

English page 1
Русский страница 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

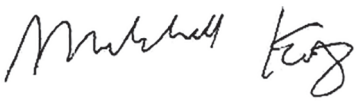
Уважаемый житель Нью-Йорка!

В нашем городе медицинское обслуживание относится к правам человека. Мы претворяем наши ценности в жизнь. Благодаря NYC Care и трудолюбивым специалистам NYC Health + Hospitals каждому жителю Нью-Йорка – независимо от места рождения или дохода – гарантировано право на качественное и доступное медицинское обслуживание. Это касается и ВАС.

В рамках программы NYC Care у вас будет собственный постоянный врач, который будет заниматься вашим здоровьем. Вы будете получать необходимые услуги, в том числе консультации и лечение у акушера-гинеколога, педиатра и психотерапевта. Вы сможете заботиться о своем здоровье и решать любые медицинские вопросы эффективно и без задержек. И все услуги будут оказываться по доступной для вас стоимости.

Данный справочник описывает все льготы и услуги, которые вы можете получить как участник NYC Care. Если требуется дополнительная информация, звоните по номеру 1-646-NYC-CARE круглосуточно или посетите наш веб-сайт **nyccare.nyc**.

Наш подход очень простой: Получите свою карту NYC Care и запишитесь на прием к своему новому врачу. Не ждите. Получайте необходимое медицинское обслуживание в срок. Это ваше право как жителя Нью-Йорка!



Д-р Митчел Катц (Mitchell Katz)
Президент и генеральный директор
NYC Health + Hospitals

СОДЕРЖАНИЕ

О данном справочнике 20

О NYC Care 20
Стоимость участия 21
Как продлить участие 21

Ваша карта участника 21
Как заменить карту участника 22

Ваш поставщик первичных медицинских услуг 22
Как выбрать поставщика первичных медицинских услуг 22

Ваши медицинские услуги 23
Первичная медицинская помощь и профилактика 23
Специализированная помощь 23
Психическое здоровье и употребление психоактивных веществ 23
Охрана женского здоровья 24
Лекарственные препараты 24
Охрана зрения 24
Услуги поддержки 24
Медицинские услуги, которые не входят в покрытие 25

Как получить и организовать помощь 25
Как записаться на прием 25
Об инструменте MyChart 26
Подготовьтесь к первому приему 26

Выставление счетов и оплата 27
Как оплатить 27

Политики и процедуры 27
Билль о правах пациентов (Patient Bill of Rights) 27
Стоимость медицинского обслуживания 28
Как отправить отзыв в NYC Care 30
Конфиденциальность информации 30

О NYC Health + Hospitals 31

Миссия и ценности NYC Health + Hospitals 32

О ДАННОМ СПРАВОЧНИКЕ

Данный справочник является вашим руководством к NYC Care. В нем вы найдете полезную информацию о своем участии и о том, как работает программа. Ознакомьтесь с ним перед первым посещением вашего поставщика первичных медицинских услуг.

О NYC CARE

NYC Care – ключевой компонент городского медицинского обслуживания, который гарантирует доступ к медицинским услугам компании NYC Health + Hospitals жителям Нью-Йорка, не имеющим возможности оформить или приобрести медицинскую страховку.

NYC Care помогает вам оставаться здоровыми и предоставляет доступ к регулярной и профилактической медицинской помощи. В рамках настоящей программы вы можете:

+ Выбрать поставщика первичных медицинских услуг, который изучит вашу медицинскую историю и цели в области здоровья. Не стоит ждать, пока вы заболеете, чтобы обратиться за помощью.
+ Получите уникальную карту участника для доступа к медицинскому обслуживанию. Ваша карта содержит информацию о возможных платежах за услуги с вашей стороны.
+ Если вам нужна помощь, вы можете круглосуточно обращаться в наш колл-центр NYC Care. При чрезвычайной ситуации всегда звоните 911.
+ Получите круглосуточный доступ к недорогим рецептурным препаратам, в том числе возможность забирать заказанные лекарства для регулярного пополнения своих запасов во внеурочное время. При необходимости вы также можете получить новый запас лекарств на следующий день.

ГДЕ Я МОГУ ИСПОЛЬЗОВАТЬ NYC CARE?

NYC Care предлагает услуги сети своих поставщиков только в учреждениях NYC Health + Hospitals. На вашей карте указана информация о стоимости услуг в данных учреждениях.

Вы можете получить счет на большую сумму, если вы обращались за неотложной помощью, находились на стационарном лечении или посещали поставщиков за пределами сети или Нью-Йорка.

Список адресов NYC Health + Hospitals, где вы можете получить услуги в рамках NYC Care, можно получить в колл-центре NYC Care или на сайте **nyccare.nyc**

Важная информация: Лица, имеющие право на оформление Medicaid, Medicare, Essential Plan или Qualified Health Plan (QHP) по Закону о доступном медицинском обслуживании (Affordable Care Act, ACA), должны зарегистрироваться в подходящем плане медицинского страхования.

Если у вас сейчас есть медицинская страховка, НЕ отказывайтесь от нее. Страховка предоставляет больше вариантов для удовлетворения ваших потребностей в медицинском обслуживании.

Стоимость участия

Поскольку NYC Care не является программой медицинского страхования, плата за членство, ежемесячные платежи или страховые платежи отсутствуют. Стоимость медицинского обслуживания для вас основана на плате за услугу по скользящей шкале (см. страницу 28).

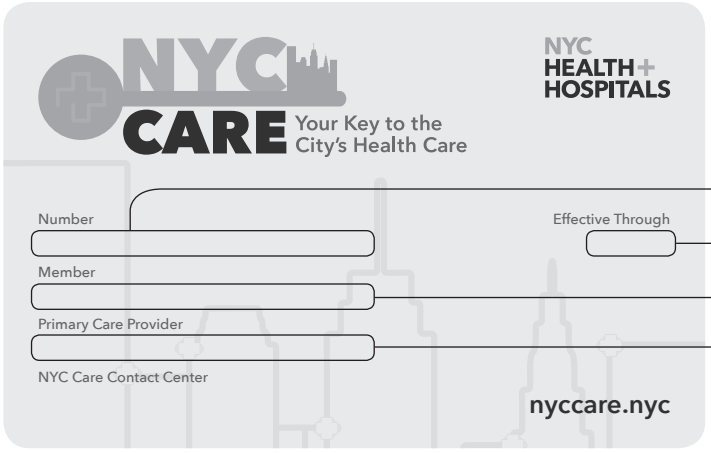
Как продлить участие

Каждые 12 месяцев в рамках программы NYC Care вас будет проверять консультант по финансовым вопросам NYC Health + Hospitals. Проверка покажет, имеете ли вы право на страховку. Если нет, консультант по финансовым вопросам поможет вам продлить участие в программе NYC Care.

ВАША КАРТА УЧАСТНИКА

Вы получите карту участника по почте. Всегда носите ее с собой, особенно в следующих случаях:

- Посещение поставщика первичных медицинских услуг
- Получение каких-либо медицинских услуг в учреждениях NYC Health + Hospitals



НОМЕР УЧАСТНИКА

СРОК ДЕЙСТВИЯ

ВАШЕ ИМЯ И ФАМИЛИЯ

ИМЯ И ФАМИЛИЯ ПОСТАВЩИКА ПЕРВИЧНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ



ПЛАТЕЖИ УЧАСТНИКА

Образец карты приводится, чтобы продемонстрировать, как выглядит лицевая и оборотная сторона карты участника NYC Care.

Ваша карта является именной и содержит информацию о платежах за медицинские услуги с вашей стороны.

Как заменить карту участника

Если вы потеряли карту участника, позвоните в колл-центр NYC Care по номеру 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) и закажите новую карту. Отдел обслуживания клиентов работает круглосуточно.

ВАШ ПОСТАВЩИК ПЕРВИЧНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Ваш поставщик первичных медицинских услуг будет организовывать ваше медицинское обслуживание и обеспечивать получение вами иных необходимых услуг. Поставщик может быть врачом, медицинской сестрой высшей квалификации или помощником врача. Их основная задача – предотвратить ваше заболевание. Это называется профилактикой (в качестве примера можно привести диспансеризацию и вакцинацию). Регулярная профилактика сокращает количество обращений за неотложной помощью.

Как выбрать поставщика первичных медицинских услуг

Чтобы обеспечить оптимальную профилактику, NYC Care рекомендует вам выбрать поставщика первичных медицинских услуг, которому вы доверяете. Благодаря этому вам будет проще рассказывать ему о своем здоровье и образе жизни. Вы вместе начнете или продолжите работать над режимом, который включает питание, контроль веса и упражнения.

В колл-центре NYC Care вам помогли выбрать поставщика первичных медицинских услуг на этапе регистрации. Если вы не выбрали поставщика первичных медицинских услуг или хотите его поменять, вы можете позвонить в колл-центр NYC Care. Важно, чтобы вы были довольны своим выбором.

ВАШИ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Будучи участником NYC Care, вы можете получать различные медицинские услуги. Ваш поставщик первичных медицинских услуг окажет вам помощь в координации услуг и обеспечении вас лекарствами. Все специализированные услуги (например, кардиология или подиатрия) оказываются по направлениям от поставщика первичных медицинских услуг – за исключением услуг по охране женского здоровья.

Ниже приводятся некоторые из доступных вам медицинских услуг:

Первичная медицинская помощь и профилактика

Ваш поставщик первичных медицинских услуг занимается лечением распространенных симптомов, к которым относятся, в том числе, высокое артериальное давление и болевые симптомы. Он может назначать прививки и отправлять вас на скрининги, например на маммографию или колоноскопию. Он также проводит обследования при наличии хронических заболеваний и помогает в их лечении.

Ваш поставщик первичных медицинских услуг возглавляет команду специалистов, которые занимаются вашим здоровьем. Сюда относятся медицинские сестры, помощники врачей, социальные работники, фармацевты, диетологи и другие вспомогательные специалисты. Они могут помочь вам получить направление и записаться на прием.

В целом, если вы здоровы, вам нужно посещать своего поставщика первичных медицинских услуг раз в год (пациентам с хроническими заболеваниями нужно посещать врача чаще).

При этом вы всегда можете обратиться к поставщику первичных медицинских услуг, если вас что-то беспокоит. При неотложных обстоятельствах специалисты колл-центра NYC Care могут круглосуточно записывать вас на прием в день обращения.

Специализированная помощь

Ваш поставщик первичных медицинских услуг тесно сотрудничает со специалистами и помогает определиться, нужны ли вам их услуги. Примеры специализированной помощи:

- Кардиология
- Ревматология
- Ортопедия
- Подиатрия
- Бариатрия
- Гастроэнтерология
- Общая хирургия
- Отоларингология
- Психиатрия

Психическое здоровье и употребление психоактивных веществ

В NYC Care заботятся не только о физическом, но и о психическом здоровье. Ваш поставщик первичных медицинских услуг готов помочь

вам, если вас долгое время одолевает уныние, вы испытываете стресс, вам снятся кошмары, вы испытываете тревогу или злоупотребляете табачными, алкогольными изделиями или другими наркотическими веществами. Ваш поставщик может направить вас к соответствующему специалисту по психическому здоровью, например социальному работнику, психотерапевту или психиатру.

Охрана женского здоровья

Участники NYC Care получают услуги по охране женского здоровья, например услуги акушерства и гинекологии, планирования семьи, исследования на наличие заболеваний, передающихся половым путем, и т. д.

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вам не требуется направление от поставщика первичных медицинских услуг, чтобы записаться на прием к поставщику услуг по охране женского здоровья.

Лекарственные препараты

Участники NYC Care получают недорогие рецептурные препараты и круглосуточный доступ к аптекам. Не забывайте изучать инструкции к вашим лекарствам и уточняйте режим дозирования.

Вы можете обращаться за пополнением запаса некоторых лекарств. Есть три способа обратиться за пополнением запаса лекарств:

1. Обратитесь в аптеку при учреждении NYC Health + Hospitals и попросите их связаться с вашим поставщиком первичных медицинских услуг.
2. Если у вас есть учетная запись MyChart, войдите туда и оформите запрос на пополнение.
3. Позвоните в колл-центр NYC Care по номеру 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273).

Охрана зрения

Наши офтальмологи (врачи по глазным болезням) могут проверить ваше зрение и выписать вам рецепт на очки. Получите направление от вашего поставщика первичных медицинских услуг.

Услуги поддержки

Место вашего проживания и ваш образ жизни могут сказываться на физическом и психическом здоровье. В NYC Care знают об этом и предлагают поддержку. Социальный работник в команде специалистов, которые занимаются вашим здоровьем, может помочь вам получить бесплатное жилье, правовую, финансовую и продовольственную помощь. Обсудите с вашим поставщиком первичных медицинских услуг социальную поддержку, которую предлагает NYC Care.

Медицинские услуги, которые не входят в покрытие

NYC Care не покрывает данные услуги, но вы можете получить их в NYC Health + Hospitals:

- Косметологические процедуры – кроме случаев, когда они необходимы вам по медицинским показаниям
- Стоматология – доступна участникам NYC Care и другим незастрахованным пациентам в рамках программы NYC H+H Options (подразумевающей бесплатное оказание медицинских услуг или обслуживание по льготным тарифам, благодаря чему медицинская помощь становится более доступной)
- Квалифицированный сестринский уход или долгосрочная интенсивная терапия
- Неотложная помощь и госпитализация – эти услуги могут быть предусмотрены в рамках Emergency Medicaid



КАК ПОЛУЧИТЬ И ОРГАНИЗОВАТЬ ПОМОЩЬ

Как записаться на прием

При регистрации в колл-центре NYC Care вам должны были помочь записаться на первый прием к поставщику первичных медицинских услуг. Прием должен состояться в течение двух недель с момента регистрации.

Если вы еще не записались на первый прием к поставщику первичных медицинских услуг, позвоните в круглосуточный колл-центр NYC Care по номеру 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273). Попасть на плановый прием без записи нельзя, поэтому необходимо записаться на прием к своему поставщику услуг. В колл-центре NYC Care вам могут помочь быстро попасть на прием.

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Если вы хотите изменить или отменить запись на прием, позвоните в колл-центр NYC Care как можно быстрее. Это позволит другим пациентам попасть на прием.

Вы можете записаться на любой прием к вашему поставщику первичных медицинских услуг, поставщику услуг по охране женского здоровья или к специалистам по направлению, позвонив в колл-центр NYC Care или воспользовавшись инструментом MyChart (см. следующую страницу).

При записи на прием сообщите следующее:

- Ваше имя и фамилию
- Имя и фамилию вашего поставщика первичных медицинских услуг
- Номер участника NYC Care, указанный на лицевой стороне вашей карты участника

Всегда берите с собой карту участника на любой прием по программе NYC Care.

Об инструменте MyChart

MyChart представляет собой бесплатный, удобный и безопасный инструмент для просмотра и управления информацией о своем здоровье в режиме онлайн в любое время. Получайте доступ к порталу ваших медицинских документов в мобильном приложении MyChart или на сайте, чтобы:

- Записаться на прием к поставщику первичных медицинских услуг, поставщику услуг по охране женского здоровья и специалистам по направлениям
- Получить пополнение запасов лекарственных препаратов
- Просмотреть результаты своих лабораторных анализов и примечания по итогам приемов у врачей
- Отправить сообщения поставщику первичных медицинских услуг и команде специалистов, которые занимаются вашим здоровьем
- Поставщики могут также отправлять вам сообщения о вашем медицинском обслуживании – что экономит ваше время и деньги, так как вам не нужно приходить лично

Чтобы настроить учетную запись MyChart, можно воспользоваться одним из двух способов:

1. Поговорите с участником команды специалистов, которые занимаются вашим здоровьем. Затем вы получите приглашение на электронную почту для создания учетной записи.
2. Выполните регистрацию на сайте **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart представляет собой инструмент для вашего удобства и доступен на английском, испанском и французском языках. Вам необязательно использовать MyChart, чтобы быть участником NYC Care.

Подготовьтесь к первому приему

Чтобы получить качественную помощь, ваш поставщик первичных медицинских услуг должен изучить вашу медицинскую историю и цели в области здоровья.

Принесите на первый прием следующее:

- Все ваши рецептурные и безрецептурные препараты (таблетки, инъекции, ингаляторы, травы, биологически активные добавки и т. д.)
- Заполненный бланк первоначальной медицинской истории взрослого пациента (вы получили его по почте вместе с вашей картой участника)
- Ваши медицинские документы (в частности, карту профилактических прививок, результаты колоноскопии или маммографии, исследования мазка по Папаниколау и т. д.)
- Предварительные медицинские указания или доверенность на принятие решений о медицинской помощи
- Вопросы по поводу вашего здоровья или лекарств

ВЫСТАВЛЕНИЕ СЧЕТОВ И ОПЛАТА

Медицинские услуги NYC Care оказываются со скидкой с учетом размера вашего домохозяйства и дохода. Список со стоимостью распространенных услуг находится на оборотной стороне карты участника NYC Care или в таблице на следующей странице.

Если доход вашего домохозяйства превышает указанный лимит по его размеру в таблице, счет будет формироваться с учетом тарифа самостоятельной оплаты за полученные услуги. Возможна оплата в рассрочку.

Как оплатить

NYC Care рекомендует вам вносить платежи в момент получения медицинских услуг. Вы можете заплатить наличными, кредитной картой или дебетовой картой. Если вы не можете заплатить сразу, NYC Care отправит счет по почте на ваш домашний адрес.

Если вы получили счет, который вы не можете оплатить, позвоните в колл-центр NYC Care и обсудите возможные варианты.

Важная информация: При регистрации в программе NYC Care скидки на основании размера вашего домохозяйства и дохода могут быть применены к прошлым счетам NYC Health + Hospitals.

ПОЛИТИКИ И ПРОЦЕДУРЫ

Билль о правах пациентов (Patient Bill of Rights)

В соответствии с законом, являясь пациентом больницы штата Нью-Йорк, вы имеете право:

1. Понимать и использовать свои права. Если по какой-либо причине вы не понимаете свои права или нуждаетесь в помощи, больница ДОЛЖНА предоставить вам такую помощь, включая услуги переводчика.
2. Получать лечение без дискриминации по признаку расовой принадлежности, цвета кожи, религиозных убеждений, половой принадлежности, гендерной идентичности, национального происхождения, инвалидности, сексуальной ориентации, возраста или источника оплаты.
3. Получать медицинскую помощь с заботой и уважением, в чистом и безопасном помещении без излишних ограничений.
4. По мере необходимости получать экстренную медицинскую помощь.
5. Знать имя и должность врача, ответственного за ваше лечение в больнице.
6. Знать имена, должности и функции всех работников больницы, участвующих в вашем лечении, и отказываться от их услуг, связанных с лечением, исследованиями или наблюдениями.

СТОИМОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Шаг 1

Выясните размер своего домохозяйства (включите всех взрослых и детей, которые проживают с вами).

Шаг 2

Выясните размер дохода своего домохозяйства (за год) на одном из уровней.

Шаг 3

Просмотрите столбец до конца таблицы, чтобы узнать, сколько с вас могут взять за приемы в клиниках, обращение в отделения экстренной медицинской помощи, госпитализацию и т. д. с учетом размера вашего домохозяйства и вашего дохода.

Федеральные уровни бедности (FPL)	100% FPL	101 - 125% FPL		126 - 150% FPL		151 - 200% FPL		201 - 250% FPL		251 - 300% FPL		301 - 350% FPL		351 - 500% FPL	
Размер домохозяйства	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем	Более чем	Менее чем
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
Прием в клинике для взрослого пациента	$0	$2		$3		$20		$30		$40		$50		$50	
Прием в клинике для ребенка или беременной женщины	$0	$0		$0		$20		$30		$40		$50		$50	
Прием в клинике психического здоровья	$0	$0		$0		$15		$30		$40		$50		$50	
Посещение отделения экстренной медицинской помощи для взрослого	$0	$3		$3		$75		$80		$100		$120		$120	
Посещение отделения экстренной медицинской помощи для ребенка или беременной женщины	$0	$0		$0		$75		$80		$100		$120		$120	
Рецептурные препараты (платеж за рецепт)	$2	$2		$2		$6		$10		$14		$18		$18	
Амбулаторная хирургия или исследование МРТ	$0	$15		$25		$150		$300		$450		$550		$650	
Госпитализация*	$0	$25		$25		$150		$400		$900		$1500		$1500	
Доплата и франшизы	$0	$0		$0		$0		$10		$12		$18		$22	

Пациенты с доходом домохозяйства, превышающим вышеуказанные значения, оплачивают оказанные услуги по тарифам NYC Health + Hospitals Selfpay за счет собственных средств.
*Дополнительные сборы могут взиматься при наличии сбережений в размере более $8,000

7. Назначить лицо, осуществляющее уход, которое будет участвовать в планировании вашей выписки и которому будет предоставляться информация или инструкции по уходу после выписки.
8. Получать полную информацию о диагнозе, лечении и прогнозах.
9. Получать всю информацию, необходимую для того, чтобы давать информированное согласие на любые предлагаемые вам процедуры или курсы лечения. Эта информация должна содержать сведения о факторах возможного риска и о пользе такой процедуры или курса лечения.
10. Получать всю информацию, необходимую для того, чтобы дать информированное согласие на распоряжение не проводить реанимацию. Вы также имеете право поручить другому лицу дать это согласие за вас, если вы не сможете этого сделать из-за болезни. Если вам нужна дополнительная информация, попросите предоставить вам экземпляр брошюры «Принятие решений о медицинском обслуживании: Руководство для пациентов и их семей» (“Deciding About Health Care – A Guide for Patients and Families”).
11. Отказываться от лечения и получать информацию о медицинских последствиях такого отказа.
12. Отказаться от участия в научном исследовании. При принятии решения о таком участии вы имеете право на подробное разъяснение по данному вопросу.
13. Рассчитывать на обеспечение неприкосновенности частной жизни во время пребывания в больнице и тщательное соблюдение конфиденциальности всей информации и документации, касающейся вашего лечения.
14. Участвовать в принятии всех решений, касающихся вашего лечения и выписки из больницы. Больница должна предоставить вам письменный план выписки и письменные инструкции по обжалованию решения о выписке.
15. Бесплатно изучать свои медицинские документы и получать копии медицинских документов, за изготовление которых больница может взимать умеренную плату. Вам не могут отказать в выдаче копии только на том основании, что вы не можете за нее заплатить.
16. Получать детализированный счет и разъяснения по поводу всех затрат.
17. Просматривать перечень стандартных тарифов больницы за предоставляемые принадлежности и услуги, а также список планов медицинского страхования, в которых участвует больница.
18. Оспаривать непредвиденный счет через независимую процедуру разрешения споров (Independent Dispute Resolution).
19. Не опасаясь последствий, подавать жалобы по поводу получаемого вами лечения и обслуживания, а также требовать ответа от больницы (при желании в письменном виде). Если вы не удовлетворены ответом

больницы, то можете подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (New York State Health Department). Больница должна предоставить вам номер телефона Департамента здравоохранения штата (State Health Department).

20. Разрешать членам семьи и другим взрослым, имеющим приоритетное право посещения, посещать больницу в соответствии с вашей способностью принимать посетителей.
21. Высказать свои пожелания по поводу донорства органов и тканей. Лица в возрасте от 16 лет могут документально оформить свое согласие на изъятие органов, глаз и/или тканей в случае их смерти, зарегистрировавшись в New York State Donate Life Registry или оформив письменное разрешение на изъятие органов и/или тканей различными способами (например, в виде доверенности на принятие решений о медицинской помощи, завещания, карты донора или иного подписанного документа). Бланк доверенности на принятие решений о медицинской помощи можно получить в больнице.

Закон о здравоохранении (Public Health Law, PHL), 2803 (1)(g) Права пациентов (Patient's Rights), 10NYCRR, 405.7, 405.7(a)(1), 405.7(c)

Кроме того, больница NYC Health + Hospitals подчиняется Закону о правах человека города Нью-Йорка (New York City Human Rights Law), который устанавливает незаконность дискриминации по признаку фактической или предполагаемой половой принадлежности, включая «гендерную идентичность, самоимидж, внешний вид, поведение или самовыражение» человека, независимо от того, отличаются они от «традиционно ассоциируемых с юридической половой принадлежностью, приписанной этому лицу при рождении», или нет.

Административный кодекс города Нью-Йорка, Статья 8 (Administrative Code of the City of New York Title 8)

Как отправить отзыв в NYC Care

Мы стараемся, чтобы ваше обращение в учреждения NYC Health + Hospitals было приятным и безопасным. Если у вас имеются вопросы или проблемы, специалисты NYC Care будут рады вам помочь. Позвоните в колл-центр NYC Care или посетите наш сайт nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations

Конфиденциальность информации

Вся информация о медицинской помощи и лечении является конфиденциальной согласно законодательству. Дополнительную информацию по уведомлению о конфиденциальности и неприкосновенности личной жизни пациентов можно найти на сайте nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

О NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals является крупнейшей системой общественного здравоохранения в США. Мы оказываем жизненно важные стационарные и амбулаторные услуги, а также услуги на дому, более 1 миллиону жителей Нью-Йорка каждый год в более чем 70 учреждениях в пяти боро города.
- Высококвалифицированную неотложную помощь оказывают 11 наших больниц скорой неотложной помощи, а несколько десятков стационаров и психиатрических больниц помогают поддерживать здоровье жителей за счет расширенной сети первичных медицинских услуг для детей и взрослых. Наши больницы получили множество наград за качественное медицинское обслуживание с учетом культурных норм, в том числе вошли в рейтинги LGBTQ Healthcare Equity Leader (лидеры в вопросе обеспечения равноправного медицинского обслуживания для представителей меньшинств), Baby Friendly (доброжелательное отношение к детям), Safe Sleep (безопасный сон) и возглавили рейтинги U.S. News and World Report.
- Наши сотрудники, образующие многокультурный коллектив, стараются, чтобы все жители Нью-Йорка без исключения были максимально здоровыми.

МИССИЯ И ЦЕННОСТИ NYC HEALTH + HOSPITALS

Во главе угла для NYC Health + Hospitals находятся высокие стандарты медицинского обслуживания. Наши поставщики работают вместе, чтобы обеспечивать комплексную и персонализированную помощь всем жителям Нью-Йорка.

Миссия

Миссия NYC Health + Hospitals заключается в том, чтобы оказывать высококачественные медицинские услуги, проявляя при этом сострадание, действуя с достоинством и уважением в отношении всех без исключения людей.

Видение

Видение NYC Health + Hospitals заключается в стремлении стать полностью интегрированной системой здравоохранения, которая позволит жителям Нью-Йорка быть максимально здоровыми.

Наши ценности

В NYC Health + Hospitals были внедрены стандарты ICARE для всех сотрудников. Это поможет нам лучше помогать пациентам и повысит осведомленность персонала о миссии и видении организации.

Честность. Берегите всех
Сочувствие. Пациенты - на первом месте
Ответственность. Управляйте ресурсами
Уважение. Работайте вместе
Качество. Стремитесь к высоким стандартам. Продолжайте учиться