UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

NYC Care Contact Center

Ask about NYC Care, make appointments, get medication refills, replace a lost membership card.

Available 24/7

1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273)

In case of emergency, always call 911.

UNLOCK HEALTH CARE IN NYC

NYC CARE Member Handbook

English page 1
Español página 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 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).

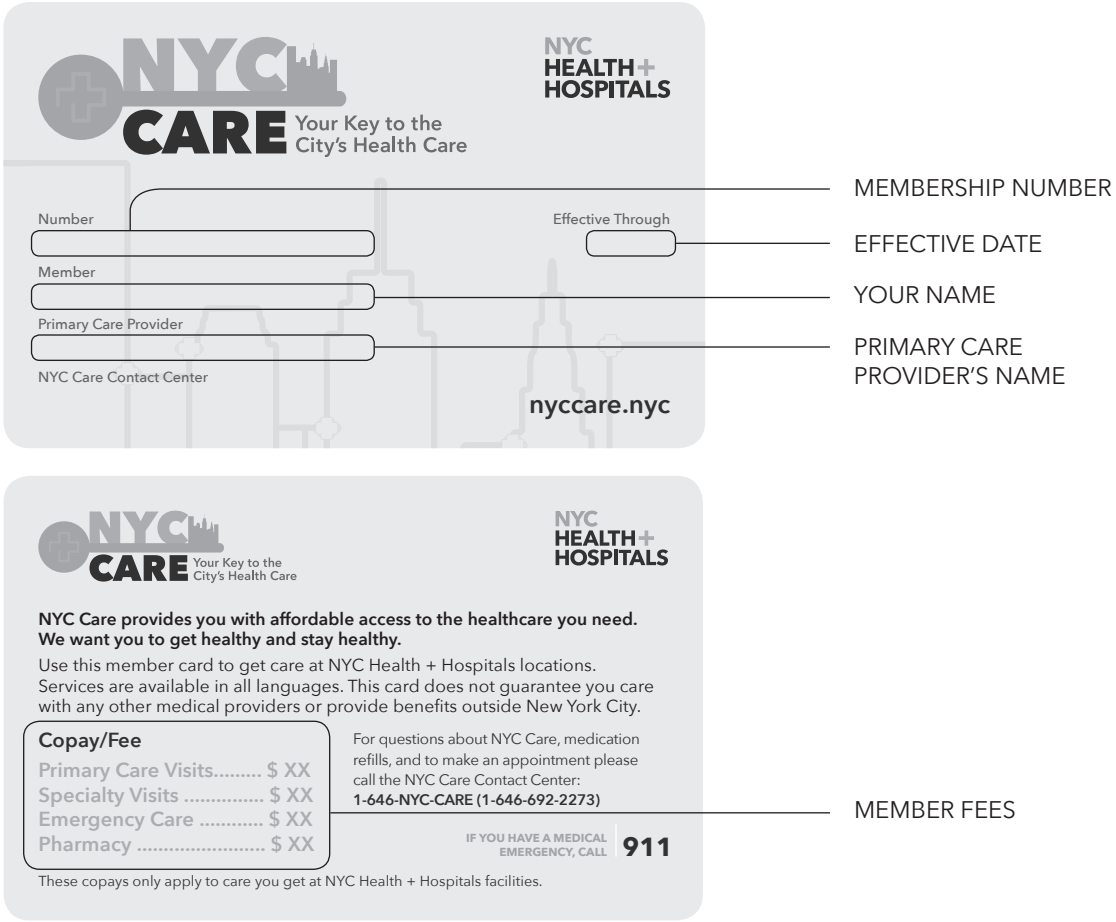
How to renew your membership

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 included

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

SU LLAVE A LA ATENCIÓN MÉDICA EN NUEVA YORK

Manual para miembros de **NYC CARE**

Inglés página 1
Español página 17

NYC HEALTH+ HOSPITALS | NYC CARE

Estimado neoyorquino:

En nuestra ciudad, reconocemos que la atención médica es un derecho humano. Ahora estamos poniendo en práctica nuestros valores. Gracias a NYC Care y a los profesionales que trabajan con gran esfuerzo en NYC Health + Hospitals, a todos los neoyorquinos, independientemente de dónde hayan nacido o de cuánto dinero tengan, se les garantiza el derecho a recibir atención médica de calidad y a bajo costo. Eso lo incluye a USTED.

Con NYC Care, usted tendrá su propio médico de cabecera, al que conocerá y quien le brindará atención médica. Recibirá los tipos de servicios que necesita, incluidos los servicios de obstetricia, ginecología y atención para la salud mental. Podrá mantenerse sano y ocuparse de sus problemas de salud de manera temprana y eficaz. Y todos los servicios se le prestarán a bajo costo o gratis.

Este manual describe todos los servicios que recibirá como miembro de NYC Care. Para obtener más información, llame al 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) en cualquier momento del día o de la noche, o visite nuestro sitio web en **nyccare.nyc**.

Nuestro mensaje es simple: obtenga su tarjeta de NYC Care y haga una cita con su nuevo médico. No espere más. Obtenga la atención médica que necesite, cuando la necesite.
¡Ese es su derecho como neoyorquino!

Dr. Mitchell Katz
Presidente y director ejecutivo
NYC Health + Hospitals

ÍNDICE

Acerca de este manual 20

Acerca de NYC Care 20
Costo de participación 21
Cómo renovar su membresía 21

Su tarjeta de membresía 21
Cómo reemplazar su tarjeta de membresía 22

Su proveedor de servicios de atención médica primaria 22
Cómo elegir a su proveedor de atención primaria 22

Sus servicios de atención médica 23
Atención médica primaria y preventiva 23
Atención especializada 23
Salud del comportamiento y consumo de sustancias 23
Salud de la mujer 24
Medicamentos 24
Visión 24
Servicios de apoyo 24
Servicios de atención médica no incluidos 25

Cómo obtener y administrar su atención 25
Cómo hacer sus citas médicas 25
Acerca del servicio en línea MyChart 26
Cómo prepararse para su primera consulta 26

Facturas y matrículas 27
Formas de pago 27

Políticas y procedimientos 27
Declaración de derechos del paciente 27
Costos de acceso a la atención 28
Cómo enviar sus comentarios a NYC Care 30
Confidencialidad de la información 30

Acerca de NYC Health + Hospitals 31

Misión y valores de NYC Health + Hospitals 32

ACERCA DE ESTE MANUAL

Este manual es su guía para el programa NYC Care. En él, encontrará información útil sobre su membresía y sobre cómo funciona el programa NYC Care. Lea el manual antes de asistir a la primera consulta con su proveedor de atención primaria.

ACERCA DE NYC CARE

NYC Care es la llave para acceder a la atención médica de la ciudad de Nueva York, ya que garantiza el acceso a los servicios médicos que NYC Health + Hospitals le ofrece a los neoyorquinos que no reúnen los requisitos para obtener un seguro médico o que no pueden pagarlo.

NYC Care lo ayuda a mantenerse sano mediante el acceso a una atención preventiva habitual. A través de este programa, usted puede:

- Elegir un proveedor de atención primaria, que se informará sobre sus antecedentes médicos y sus objetivos de salud. No necesita esperar a estar enfermo para recibir atención médica.
- Obtener una tarjeta de membresía única para tener acceso a la atención médica. Su tarjeta muestra las matrículas que deberá pagar por los servicios.
- Llamar a nuestro Centro de contacto de NYC Care las 24 horas del día, los 7 días de la semana, cuando necesite asistencia. En caso de emergencia, siempre llame al 911.
- Acceder, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a medicamentos de venta con receta a bajo costo, lo que incluye el retiro de reposiciones habituales después del horario de atención. También puede obtener reposiciones durante la noche si las necesita.

¿DÓNDE PUEDO USAR NYC CARE?

NYC Care ofrece una red de proveedores que atienden solamente en los centros de NYC Health + Hospitals. En su tarjeta, encontrará una lista de matrículas de los servicios que se prestan en estos centros.

Es posible que el monto de su factura sea mayor si recibe atención de emergencia, lo hospitalizan o se atiende con proveedores que están fuera de la red o fuera de la ciudad de Nueva York.

Llame al Centro de contacto de NYC Care o ingrese en **nyccare.nyc** para obtener una lista de los centros de NYC Health + Hospitals donde puede usar NYC Care.

Importante: Las personas que sean elegibles para recibir Medicaid, Medicare, el plan Essential o un Plan de Salud Calificado (QHP, *Qualified Health Plan*), los cuales están disponibles a través de la Ley del Cuidado de la Salud a Bajo Precio (ACA, *Affordable Care Act*), deben inscribirse en el plan de seguro para el que califiquen.

NO renuncie a su seguro médico si tiene uno. El seguro le ofrece más alternativas y opciones para satisfacer sus necesidades de atención médica.

Costo de participación

Ya que NYC Care no es un seguro médico, no se cobran matrículas de membresía, matrículas mensuales ni primas. El costo de la atención médica se basa en una matrículas de escala variable según el servicio (consulte la página 28).

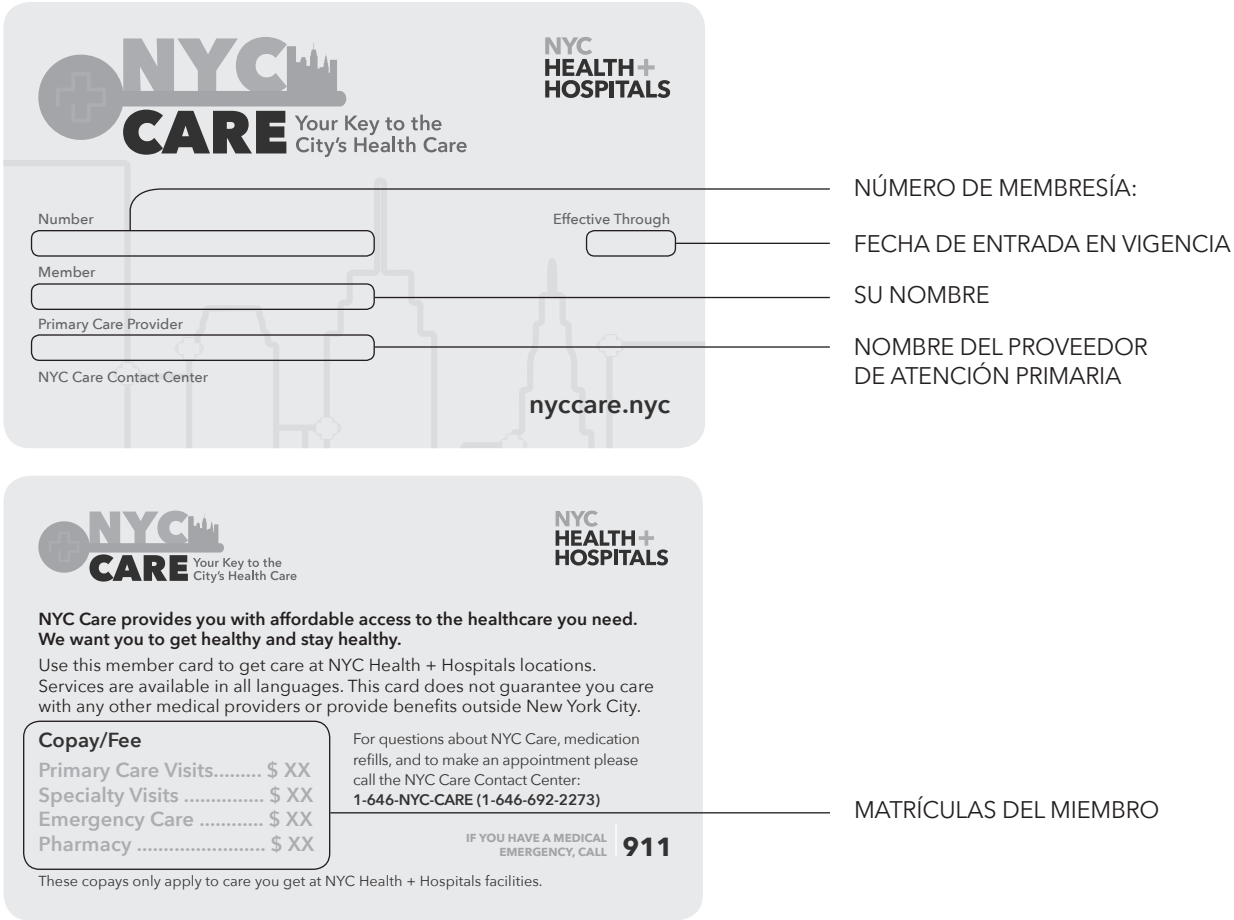
Cómo renovar su membresía

NYC Care hará que un asesor financiero de NYC Health + Hospitals lo evalúe cada 12 meses. La evaluación demostrará si usted es elegible para el seguro. En caso de que no lo sea, el asesor financiero lo ayudará a renovar su membresía de NYC Care.

SU TARJETA DE MEMBRESÍA

Recibirá una tarjeta de membresía por correo. Siempre lleve consigo esta tarjeta, pero, especialmente, cuando:

- visite a su proveedor de atención primaria;
- reciba servicios de atención médica en los centros de NYC Health + Hospitals.



La tarjeta que se muestra es una ilustración de la parte delantera y posterior de una tarjeta de membresía de NYC Care.

Su tarjeta es única y, en ella, se detallan las matrículas de los servicios de atención médica.

Cómo reemplazar su tarjeta de membresía

Si pierde su tarjeta de membresía, llame al Centro de contacto de NYC Care al 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) para pedir una tarjeta nueva. El Servicio al Cliente está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

SU PROVEEDOR DE SERVICIOS DE ATENCION MÉDICA PRIMARIA

Su proveedor de atención primaria coordinará su atención médica y lo conectará con otros servicios que necesite. Su proveedor puede ser un médico, una enfermera practicante o asistente médico. Su trabajo más importante es ayudar a evitar que usted se enferme. Esto se denomina "atención preventiva" (por ejemplo, las evaluaciones médicas habituales y las vacunas). Recibir esta atención de forma regular reduce la probabilidad de necesitar atención de emergencia.

Cómo elegir a su proveedor de atención primaria

Para recibir la mejor atención preventiva posible, NYC Care le recomienda que elija a un proveedor de atención primaria en el que pueda confiar. Esto hará que le resulte más fácil compartir con él información sobre su salud y su estilo de vida. Trabajarán juntos para empezar o seguir una rutina saludable que incluye dieta, control del peso y ejercicio.

El Centro de contacto de NYC Care lo ayudó a elegir a un proveedor de atención primaria cuando se inscribió. Si no ha elegido a un proveedor de atención primaria o desea cambiarlo, puede llamar al Centro de contacto de NYC Care. Es importante que se sienta cómodo con su elección.

SUS SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA

Como miembro de NYC Care, tiene acceso a muchos servicios de salud. Su proveedor de atención primaria lo ayudará a coordinar sus servicios, incluidos los medicamentos. Todos los servicios de especialidades (como cardiología o podología) necesitan una derivación de su proveedor de atención primaria, a excepción de los servicios de salud para la mujer.

Algunos de los servicios de atención médica que están disponibles para usted son los siguientes:

Atención médica primaria y preventiva

Su proveedor de atención primaria trata las afecciones físicas comunes, como la presión arterial alta y los dolores. Puede aplicarle las vacunas habituales y realizarle las pruebas de detección habituales, como mamografías y colonoscopias. Además, le hace pruebas para detectar enfermedades crónicas y lo ayuda a tratarlas.

Su proveedor de atención primaria dirige su equipo de atención médica. El equipo puede incluir enfermeros, asistentes médicos, trabajadores sociales, farmacéuticos, nutricionistas y otros asistentes. Todos pueden ayudarlo a solicitar derivaciones o programar consultas.

Normalmente, si tiene un buen estado de salud, solamente deberá visitar a su proveedor de atención primaria una vez al año. (Los pacientes con enfermedades crónicas deben visitar a su médico con mayor frecuencia).

Sin embargo, puede visitar a su proveedor de atención primaria siempre que tenga una preocupación sobre su salud. Para recibir servicios de urgencia, el Centro de contacto de NYC Care puede programar consultas en el mismo día las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Atención especializada

Su proveedor de atención primaria trabaja en estrecha colaboración con especialistas y puede ayudarlo a determinar si usted necesita sus servicios. Algunos ejemplos de servicios de atención especializada son:

- Cardiología
- Reumatología
- Ortopedia
- Podología
- Bariatría
- Gastroenterología
- Cirugía general
- Otorrinolaringología
- Psiquiatría

Salud del comportamiento y consumo de sustancias

Además de preocuparnos por su salud física, en NYC Care sabemos que la salud mental y conductual también son importantes. Si experimenta períodos

prolongados de tristeza, estrés, pesadillas o ansiedad, o si fuma o consume alcohol u otras drogas, su proveedor de atención primaria está aquí para apoyarlo. Su proveedor puede derivarlo al especialista en salud mental y conductual adecuado, como un trabajador social, un terapeuta o un psiquiatra.

Salud de la mujer

Los miembros de NYC Care reciben servicios de salud para la mujer, como obstetricia y ginecología, planificación familiar, pruebas para detectar infecciones de transmisión sexual, entre otros.

IMPORTANTE

No necesita una derivación de un proveedor de atención primaria para programar una consulta con un proveedor servicios de salud para la mujer.

Medicamentos

Los miembros de NYC Care reciben medicamentos de venta con receta a bajo costo y tienen acceso a la farmacia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Recuerde leer la información de su medicamento para saber cuándo y cómo tomarlo.

Puede obtener reposiciones de algunos medicamentos. Existen tres maneras de solicitar reposiciones:

1. Diríjase a la farmacia de cualquier centro de NYC Health + Hospitals y pídale al farmacéutico que llame a su proveedor de atención primaria.
2. Si tiene una cuenta de MyChart, inicie sesión y solicite una reposición.
3. Llame al Centro de contacto de NYC Care al 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273).

Visión

Nuestros oftalmólogos (oculistas) pueden realizarle un examen de la vista y recetarle anteojos. Obtenga una derivación de su proveedor de atención primaria.

Servicios de apoyo

El lugar y la forma en la que usted vive pueden afectar su salud física, mental y conductual. En NYC Care, sabemos esto, por lo que le ofrecemos servicios de apoyo. Los trabajadores sociales de su equipo de atención médica pueden comunicarse con usted para brindarle ayuda gratuita con asuntos legales y financieros o relacionados con la vivienda, los alimentos y la nutrición. Hable con su proveedor de atención primaria para recibir más información sobre el apoyo social que ofrece NYC Care.

Servicios de atención médica no incluidos

Los siguientes servicios no están incluídos por NYC Care, pero podría obtenerlos en los centros de NYC Health + Hospitals:

- Procedimientos estéticos: excepto los que sean necesarios por razones médicas
- Servicios dentales: están disponibles para los miembros de NYC Care y otros pacientes sin seguro a través de NYC H+H Options (un plan gratuito o de descuento para que los servicios de atención médica sean asequibles)
- Enfermería especializada o cuidados intensivos a largo plazo
- Atención de emergencia y hospitalizaciones: es posible que Emergency Medicaid cubra estos servicios.



CÓMO OBTENER Y ADMINISTRAR SU ATENCIÓN MÉDICA

Cómo hacer sus citas médicas

Cuando se inscribió, el Centro de contacto de NYC Care debe haberle programado su primera consulta de atención primaria. Esta consulta debe realizarse dentro de las dos semanas posteriores a la inscripción.

Si todavía no tiene programada su primera consulta de atención primaria, comuníquese por teléfono con el Centro de contacto de NYC Care al 1-646-NYC-CARE (1-646-692-2273) las 24 horas. No existe un horario para consultas habituales sin cita previa, por lo que deberá programar una consulta para que su proveedor lo atienda. El Centro de contacto de NYC Care puede ayudarlo si usted necesita programar una consulta de urgencia.

IMPORTANTE

Si necesita reprogramar o cancelar una consulta, comuníquese lo antes posible con el Centro de contacto de NYC Care. Al hacer esto, otro paciente podrá aprovechar el horario de la consulta.

Puede programar todas las consultas con su proveedor de atención primaria, con su proveedor de servicios de salud para la mujer o con especialistas a los que se lo haya derivado llamando al Centro de contacto de NYC Care o ingresando en MyChart (consulte la siguiente página).

Al momento de programar una consulta, informe lo siguiente:

- Su nombre
- El nombre de su proveedor de atención primaria
- Su número de membresía de NYC Care, el cual está ubicado en el frente de su tarjeta de membresía

Siempre lleve su tarjeta de membresía a todas las consultas de NYC Care.

Acerca del servicio en línea MyChart

MyChart es una herramienta gratuita, fácil de usar y segura que sirve para ver y gestionar su información médica en línea en cualquier momento. Puede acceder al portal de su historia clínica a través de la aplicación móvil o del sitio web MyChart para:

- Pedir consultas con su proveedor de atención primaria, con su proveedor de servicios de salud para la mujer o con especialistas a los que se lo haya derivado.
- Obtener reposiciones de medicamentos.
- Revisar los resultados de sus pruebas de laboratorio y las notas de consulta.
- Enviar un mensaje a su proveedor de atención primaria y al equipo de atención médica.
- Los proveedores también pueden enviarle mensajes con relación a su atención médica, por lo que ahorrará tiempo y dinero al no tener que presentarse en persona.

Hay dos opciones para configurar su cuenta de MyChart:

1. Puede hablar con un miembro de su equipo de atención médica. Después recibirá por correo electrónico una invitación para crear una cuenta.
2. Puede registrarse en **mychart.nychealthandhospitals.org**

MyChart es una herramienta para su comodidad y está disponible en inglés, español y francés. No es obligatorio que use MyChart para participar en NYC Care.

Cómo prepararse para su primera consulta

Para brindarle la mejor atención posible, su proveedor de atención primaria necesita saber sus antecedentes médicos y sus objetivos de salud.

Traiga a su primera consulta lo siguiente:

- Todos sus medicamentos de venta con receta y de venta libre (como pastillas, inyecciones, inhaladores, hierbas, suplementos, etc.).
- Su Formulario inicial de antecedentes médicos para adultos completado (lo recibió por correo junto con su tarjeta de membresía).
- Sus registros médicos (especialmente, el registro de vacunación, los informes de colonoscopias o mamografías, los resultados de pruebas de Papanicolaou, etc.).
- Documento de voluntades anticipadas o formulario de poder de atención médica
- Preguntas sobre su salud o medicamentos

FACTURAS Y MATRÍCULAS

Los servicios de salud de NYC Care están disponibles con un descuento en la matrículas según el tamaño y los ingresos de su grupo familiar. Puede encontrar una lista de las matrículas de los servicios comunes en la parte de atrás de su tarjeta de membresía de NYC Care o en la tabla de la siguiente página.

Si los ingresos de su grupo familiar superan el límite para el tamaño del grupo familiar de la tabla, su factura se basará en la tasa de pago a cargo del paciente por la atención recibida. Puede haber planes de pago disponibles.

Formas de pago

NYC Care le recomienda que pague las matrículas al momento de recibir los servicios de atención médica. Puede pagar en efectivo, con tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Si no puede pagar en ese momento, NYC Care le enviará la factura a su domicilio.

Si recibe una factura que no puede pagar, comuníquese por teléfono con el Centro de contacto de NYC Care para hablar sobre sus opciones de pago.

Importante: Cuando se inscriba en NYC Care, es posible que se apliquen descuentos en función del tamaño y de los ingresos de su grupo familiar a las facturas de NYC Health + Hospitals anteriores.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Declaración de derechos del paciente

Como paciente en un hospital del estado de Nueva York, usted tiene derecho a lo siguiente, de acuerdo con la ley:

1. Comprender y hacer uso de estos derechos. Si por algún motivo no comprende algo o necesita ayuda, el hospital TIENE que proporcionarle asistencia, incluido un intérprete.
2. Recibir tratamiento sin discriminación de raza, color, religión, sexo, identidad de género, nación de origen, discapacidad, orientación sexual, edad o fuente de pago.
3. Recibir una atención considerada y respetuosa en un ambiente limpio y seguro, libre de restricciones innecesarias.
4. Recibir atención de emergencia si la necesita.
5. Ser informado sobre el nombre y el puesto del médico que estará a cargo de su atención en el hospital.
6. Conocer los nombres, puestos y funciones de todo personal del hospital involucrado en su atención y rehusarse al tratamiento, examen u observación.

COSTOS DE ACCESO A LA ATENCIÓN

Paso 1

Busque el tamaño de su grupo familiar (incluya a todos los adultos y niños que viven con usted).

Paso 2

Busque los ingresos de su grupo familiar (la cantidad de dinero que obtiene por año) en uno de los niveles.

Paso 3

Siga hasta el final de la columna para ver cuánto puede esperar pagar en función del tamaño y de los ingresos de su grupo familiar por las consultas clínicas, las consultas en las salas de emergencia, las hospitalizaciones, etc.

Niveles federales de pobreza (FPL, *Federal Poverty Levels*)	FPL del 100 %	FPL del 101 % al 125 %		FPL del 126 % al 150 %		FPL del 151 % al 200 %		FPL del 201 % al 250 %		FPL del 251 % al 300 %		FPL del 301 % al 350 %		FPL del 351 % al 500 %	
Tamaño del grupo familiar	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de	Más de	Menos de
1	$12,490	$12,491	$15,613	$15,614	$18,735	$18,736	$24,980	$24,981	$31,225	$31,226	$37,470	$37,471	$43,715	$43,716	$62,450
2	$16,910	$16,911	$21,138	$21,139	$25,365	$25,366	$33,820	$33,821	$42,275	$42,276	$50,730	$50,731	$59,185	$59,186	$84,550
3	$21,330	$21,331	$26,663	$26,664	$31,995	$31,996	$42,660	$42,661	$53,325	$53,326	$63,990	$63,991	$74,655	$74,656	$106,650
4	$25,750	$25,751	$32,188	$32,189	$38,625	$38,626	$51,500	$51,501	$64,375	$64,376	$77,250	$77,251	$90,125	$90,126	$128,750
5	$30,170	$30,171	$37,713	$37,714	$45,255	$45,256	$60,340	$60,341	$75,425	$75,426	$90,510	$90,511	$105,595	$105,596	$150,850
6	$34,590	$34,591	$43,238	$43,239	$51,885	$51,886	$69,180	$69,181	$86,475	$86,476	$103,770	$103,771	$121,065	$121,066	$172,950
7	$39,010	$39,011	$48,763	$48,764	$58,515	$58,516	$78,020	$78,021	$97,525	$97,526	$117,030	$117,031	$136,535	$136,536	$195,050
Consulta clínica para adultos	$0	$2		$3		$20		$30		$40		$50		$50	
Consulta clínica para niños o personas embarazadas	$0	$0		$0		$20		$30		$40		$50		$50	
Consulta clínica de Salud del Comportamiento	$0	$0		$0		$15		$30		$40		$50		$50	
Consulta en salas de emergencia para adultos	$0	$3		$3		$75		$80		$100		$120		$120	
Consulta en salas de emergencia para niños o personas embarazadas	$0	$0		$0		$75		$80		$100		$120		$120	
Medicamentos de venta con receta (matrícula por receta)	$2	$2		$2		$6		$10		$14		$18		$18	
Cirugía ambulatoria o imagen de resonancia magnética (MRI, por sus siglas en inglés)	$0	$15		$25		$150		$300		$450		$550		$650	
Estancia en el hospital como paciente hospitalizado*	$0	$25		$25		$150		$400		$900		$1,500		$1,500	
Copagos y deducibles	$0	$0		$0		$0		$10		$12		$18		$22	

Las matrículas para pacientes con ingresos familiares que sean más altos que los anteriores se cobrarán en función de la matrícula de pago automático de NYC Health + Hospitals.
*Se pueden aplicar matrículas adicionales si los ahorros de los costos de la factura de un paciente superan los $8,000.

7. Identificar a un proveedor de cuidado quien será incluido en su planificación del alta hospitalaria y con quien se compartirá información o instrucciones de atención posterior al alta.
8. Recibir información completa sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
9. Recibir toda la información que necesite para poder dar un consentimiento informado para cualquier procedimiento o tratamiento propuesto. Esta información incluirá los posibles riesgos y beneficios de los procedimientos o tratamientos.
10. Recibir toda la información que necesite para poder dar un consentimiento informado para una orden de no reanimación. También tiene el derecho a designar a una persona para que dé este consentimiento por usted si está demasiado enfermo para hacerlo. Si desea obtener información adicional, pida una copia del folleto "Deciding About Health Care – A Guide for Patients and Families" (Decidir sobre la atención médica: una guía para pacientes y familias).
11. Rehusarse a recibir tratamiento y ser informado sobre qué efecto podría tener esto para su salud.
12. Rehusarse a participar en un estudio de investigación. Para decidir si desea o no participar, tiene el derecho a recibir una explicación completa.
13. Tener privacidad mientras está en el hospital y que se mantenga la confidencialidad de toda la información y registros sobre su atención.
14. Participar en todas las decisiones sobre su tratamiento y alta hospitalaria. El hospital debe proporcionarle un plan de alta hospitalaria por escrito y una descripción por escrito de cómo puede apelar su alta hospitalaria.
15. Revisar su registro médico sin cargo y obtener una copia de su registro médico; el hospital puede cobrar una suma razonable por la copia. No se le puede negar una copia por el simple hecho de que no puede pagarla.
16. Recibir una factura detallada y una explicación de todos los cargos.
17. Ver una lista de los cargos estándar del hospital para los artículos y servicios y de los planes de salud en los cuales participa el hospital.
18. Objetar una factura imprevista a través del proceso de resolución de disputas independiente (Independent Dispute Resolution).
19. Quejarse sin miedo a sufrir represalias en relación con la atención y los servicios que recibe, y solicitar que el hospital le brinde una respuesta y, si lo pide, una respuesta por escrito. Si no está conforme con la respuesta del hospital, puede presentar una queja ante el Departamento de Salud del Estado de Nueva York (New York State Health Department). El hospital debe proporcionarle el número de teléfono del Departamento de Salud del Estado.

20. Autorizar a aquellos familiares y otros adultos que tendrán prioridad para visitarlo de acuerdo con su capacidad de recibir visitas.
21. Hacer conocer sus deseos respecto a la donación de órganos. Los mayores de 16 años pueden documentar su consentimiento para donar los órganos, ojos o tejidos luego de su muerte, al inscribirse en el New York State Donate Life Registry o al registrar su autorización para la donación de órganos o tejidos por escrito de distintas maneras (como un poder de atención médica, un testamento, una tarjeta de donante u otro papel firmado). El poder de atención médica está disponible en el hospital.

Sección 2803(1)(g) de la Ley de Salud Pública (Public Health Law, PHL) Derechos de los pacientes (Patient's Rights), Título 10, secciones 405.7, 405.7(a)(1) y 405.7(c) de los Códigos, Normas y Reglamentos de la Ciudad de Nueva York (NYCRR)

Además, NYC Health + Hospitals está comprometido a cumplir con la Ley de Derechos Humanos de la Ciudad de Nueva York, que establece que es ilegal discriminar a una persona en función de su sexo real o percibido, incluidos la "identidad, imagen personal, apariencia, comportamiento o expresión de género" de una persona, sea o no diferente de "lo que tradicionalmente se asocia con el sexo legal asignado a esa persona al momento de su nacimiento".

Título 8 del Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York (Administrative Code of the City of New York Title 8)

Cómo enviar sus comentarios a NYC Care

Queremos que su visita a los centros de NYC Health + Hospitals sea placentera y segura. En NYC Care, apreciamos la oportunidad de abordar sus preocupaciones. Comuníquese por teléfono con el Centro de contacto de NYC Care o visite nuestro sitio web:
nychealthandhospitals.org/patient-guest-relations

Confidencialidad de la información

Se mantendrá la confidencialidad de toda la información relacionada con su atención y tratamiento de acuerdo con lo establecido por la ley.
Si desea obtener más información sobre nuestro Aviso de confidencialidad y privacidad del paciente, visite nuestro sitio web:
nychealthandhospitals.org/patient-privacy-notice

ACERCA DE NYC HEALTH + HOSPITALS

- NYC Health + Hospitals es el sistema público de atención médica más grande de los Estados Unidos. Ofrecemos servicios esenciales hospitalarios, ambulatorios y domiciliarios a más de un millón de neoyorquinos cada año, en más de 70 centros ubicados en los cinco distritos de la ciudad.
- Nuestros 11 hospitales de cuidados intensivos ofrecen atención de primer nivel para traumatismos, docenas de especialidades con hospitalización y servicios de salud mental, lo que protege la salud de las comunidades a través de una red sólida de servicios de atención primaria hospitalaria para niños y adultos. Nuestros hospitales han recibido numerosas designaciones especiales por su atención de calidad y sensibilidad desde el punto de vista cultural, como LGBTQ Healthcare Equity Leader (Líder en equidad de atención médica para la comunidad LGBTQ), Baby Friendly (Amigable con los niños) y Safe Sleep (Sueño seguro), y primeros puestos en la clasificación de la revista U.S. News and World Report.
- Nuestra variada fuerza laboral se enfoca excepcionalemente en empoderar a los neoyorquinos, sin excepciones, para que lleven el estilo de vida más saludable posible.

MISIÓN Y VALORES DE NYC HEALTH + HOSPITALS

NYC Health + Hospitals tiene un compromiso con la excelencia en la atención médica. Nuestros proveedores trabajan juntos para brindar una atención completa y personalizada a todos los neoyorquinos.

Misión

La misión de NYC Health + Hospitals es ofrecer servicios médicos de alta calidad con compasión, dignidad y respeto para todo el mundo, sin excepciones.

Visión

La visión de NYC Health + Hospitals es transformarse en un sistema de salud totalmente integrado que permita a los neoyorquinos vivir su vida más saludable.

Nuestros valores

NYC Health + Hospitals ha establecido los estándares ICARE (Integridad, Compasión, Responsabilidad, Respeto, Excelencia) para todos los miembros de nuestro personal. Esto nos ayudará a ofrecer a nuestros pacientes una mejor experiencia cuando estén a nuestro cuidado y aumentará la conciencia del personal para alcanzar un mayor compromiso con la misión y la visión de la organización.

Integridad: Mantener a todos seguros.
Compasión: Priorizar a los pacientes.
Responsabilidad: Administrar los recursos.
Respeto: Trabajar juntos.
Excelencia: Aspirar a la excelencia. Seguir aprendiendo.

ALTH CARE WITH RESPECT UN
FORDABLE HEALTH SERVICES
UR OWN DOCTOR UNLOCK AC
DICATIONS UNLOCK CARE BE
CK UNLOCK FEELING WELCOM
ALTH CARE WITH DIGNITY UN
RE WITH RESPECT UNLOCK AF
ALTH SERVICES UNLOCK HAVI
OCTOR UNLOCK ACCESS TO ME
LOCK CARE BEFORE YOU GET
ELING WELCOME UNLOCK HEA
GNITY UNLOCK HEALTH CARE
LOCK AFFORDABLE HEALTH S
VING YOUR OWN DOCTOR UN
DICATIONS UNLOCK CARE BE
CK UNLOCK FEELING WELCOM
ALTH CARE WITH DIGNITY UN
RE WITH RESPECT UNLOCK AF
ALTH SERVICES UNLOCK HAVI

STAY CONNECTED. FOLLOW US.

nychealthandhospitals.org