

2025 年個人緊急回應系統 (PERS) 常見問題 (FAQ)

背景資訊

福全健保 (Clever Care) 在 2025 年的所有計劃中都會納入個人緊急回應系統 (PERS)。有關特定福利的詳細資訊，請參閱**承保範圍說明書 (EOC)**。

計劃	福利說明
長壽計劃	共付額 \$0，無需事前授權
全加計劃	共付額 \$0，無需事前授權
超值計劃	共付額 \$0，無需事前授權

- **我們的廠商是誰？**
 - PERS 服務僅透過 Connect America 提供。
- **是否所有福全健保 (Clever Care) 的會員都享有此福利？**
 - 是，所有福全健保 (Clever Care) 會員均可享有 PERS 福利。
 - **注意：**這**不是** SSBCI 遠端患者監測福利的選項。
- **若要申請 PERS，會員是否必須符合臨床或授權標準？**
 - 否，沒有授權要求。
- **會員如何申請 PERS 裝置？**
 - 會員可致電 877-909-4047 直接聯絡 Connect America，或在 <http://clevercare.connectamerica.com> 瞭解其他福利資訊。
 - 當 Connect America 沒有適用的語言服務團隊成員時，Connect America 會使用**國際認證語言**作為其語言專線。聯名附帶的適用語言歡迎信會在收到申請後的 5 天內發送給會員。

- **個人緊急回應系統 (PERS) 如何運作？**
 - PERS 福利包括透過行動服務網路運作的行動設備（項鍊），且不需要行動訂閱或固網服務。會員可免費使用裝置和行動服務。
- **系統是否可在任何地方運作？**
 - 是，行動裝置可在任何有行動訊號的地方運作。
- **如何處理安裝？**
 - 會員會收到*快速入門指南*、插電式充電器和裝置。裝置已預先充電並預先啟動。會員必須按下 PERS 裝置上的按鈕進行測試。如果 Connect America 在遞送後 5 天內未收到測試訊號，Connect America 會外撥電話給會員，以確保裝置設定和正常運作。
- **會員按下按鈕時會發生什麼事？**
 - 按下按鈕後，裝置會自動呼叫 Connect America 聯絡中心。系統會警示透過基本裝置識別會員的服務代表。代表可透過行動設備（項鍊）與會員交談，以確定需要的協助類型。如果沒有回應，代表會在會員的個人檔案中啟動通知步驟，例如：致電照護者、當地急救服務和/或家庭醫師。
- **PERS 是否可用於疑似盜竊或火災等情況？**
 - 可以，PERS 裝置可用於任何緊急狀況（如：健康緊急情況、感覺受到威脅、安全性問題或火災）。
- **如果會員退出計劃或去世會發生什麼情況？**
 - 福全健保 (Clever Care) 會通知 Connect America 終止合約以停用裝置。
- **如果會員對 PERS 裝置有問題，應該怎麼做？**
 - 需要測試、故障排除或維修的會員，可直接聯絡 Connect America，電話：877-909-4047。如果無法從遠端或透過重設 PERS 裝置解決問題，Connect America 會在 5 個工作日內更換裝置。
- **裝置電力能持續多久？**
 - 裝置隨附插電式充電器。充飽電後，裝置的電池會持續約 5 天。不過，建議您每晚為裝置充電。提醒您，電池電量不足時，裝置會發出聲音通知。
 - 如果裝置沒有電，便無法運作。

- **會員能否每年獲得新的 PERS 裝置？**
 - 否，福利適用於 PERS 服務，包括每月監控和測試以及 PERS 硬體。如果該裝置預設為能夠多年長期使用，但未正常運作，則會更換裝置。
- **Connect America 的客戶服務時間為何？**
 - Connect America 聯絡中心全年無休提供服務。會員若要聯絡 Connect America 客戶服務，可於太平洋時間上午 8 點至下午 5 點致電 877-909-4047。
- **如果會員不再需要系統，如何歸還？**
 - Connect America 會寄送附有預付退貨標籤的運送箱給會員。如果裝置未歸還，Connect America 不會將會員交由催收單位。
- **Connect America 是否會提供管理報告給福全健保 (Clever Care) ？**
 - 是，Connect America 會提供安裝、事件和活動報告給福全健保 (Clever Care) ，包括相關處置資訊。此外，所有客戶服務電話都會錄音以確保品質，如果需要調查，可以進行檢查。
- **Connect America 是否負擔急救護理或其他分類服務的費用？**
 - 否，會員將針對緊急護理、急診或救護車等任何服務使用其計劃的福利和共付額。