

2025 개별 응급 응답 시스템(PERS) 자주 묻는 질문(FAQ)

배경 정보

2025 년, Clever Care 의 모든 플랜은 개별 응급 응답 시스템(PERS)을 포함합니다. 구체적인 혜택에 대한 자세한 내용은 *보장 범위 증명서(EOC)*를 참조하시기 바랍니다.

플랜	혜택 설명
Longevity	\$0 코페이, 사전 승인 불필요
Total+	\$0 코페이, 사전 승인 불필요
Value	\$0 코페이, 사전 승인 불필요

- **제공업체는 어디인가요?**
 - PERS 서비스는 Connect America 를 통해서만 보장됩니다.
- **Clever Care 회원이라면 누구나 혜택을 받을 수 있나요?**
 - 예, PERS 혜택은 모든 Clever Care 회원에게 제공됩니다.
 - **메모:** 이는 SSBCI 원격 환자 모니터링 혜택의 옵션이 **아닙니다**.
- **PERS 를 받으려면 회원은 임상 또는 승인 기준을 충족해야 하나요?**
 - 아니요, 승인 요건은 없습니다.
- **회원은 PERS 기기를 어떻게 요청할 수 있나요?**
 - 회원은 Connect America 에 직접 877-909-4047 로 연락하실 수 있으며, 추가 혜택 정보는 이곳에서 확인하실 수 있습니다 - <http://clevercare.connectamerica.com>.
 - Connect America 에 해당 언어 서비스를 담당할 팀원이 없는 경우, 언어 서비스 업체인 *Certified Languages International* 를 사용합니다. 또한, 공동 브랜드로서 해당 언어로 된 환영 편지를 회원에게 발송하고, 요청일로부터 5 일 이내에 수령할 수 있도록 합니다.

- **개별 응급 응답 시스템은 어떻게 작동하나요?**
 - PERS 혜택은 셀룰러 네트워크를 통해 작동하는 모바일 유닛(목걸이형)으로 구성되어 있으며, 모바일 구독이나 유선 서비스가 필요하지 않습니다. 해당 기기와 셀룰러 서비스는 회원에게 비용 없이 제공됩니다.
- **시스템은 어디에서나 작동하나요?**
 - 예. 이동 기기는 통신 신호가 있는 곳이면 어디에서나 작동합니다.
- **설치는 어떻게 진행되나요?**
 - 회원에게는 *빠른 시작 가이드*, 플러그형 충전기, 그리고 기기가 발송됩니다. 기기는 미리 충전되고 활성화된 상태로 배송됩니다. 회원은 PERS 기기에서 버튼을 눌러 테스트를 해야 합니다. 만약 배송 후 5 일 이내에 테스트 신호가 수신되지 않으면, Connect America 에서 회원에게 전화를 드려 기기가 제대로 설정되고 작동하는지 확인할 것입니다.
- **회원이 버튼을 누르면 어떻게 되나요?**
 - 버튼이 눌리면 기기가 Connect America 콜센터로 자동으로 전화를 겁니다. 시스템은 서비스 담당자에게 알림을 보내고, 담당자는 기본 기기를 통해 회원을 확인합니다. 담당자는 모바일 기기(목걸이)를 통해 회원과 통화하여 필요한 지원을 파악할 수 있습니다. 만약 응답이 없으면, 담당자는 회원의 프로필에 등록된 알림 절차를 시작합니다. 예를 들어, 보호자(간병인), 지역 응급 서비스 및/또는 가족 주치의에게 전화를 거는 등의 절차가 포함됩니다.
- **도난이나 화재가 의심되는 상황에서도 PERS 를 사용할 수 있나요?**
 - 예. PERS 는 모든 긴급 상황(예: 건강 응급 상황, 위협을 느끼는 경우, 보안, 화재 등)에 사용할 수 있습니다.
- **회원이 플랜에서 탈퇴하거나 사망한 경우 어떻게 되나요?**
 - Clever Care 는 Connect America 에 해지를 통보하여 기기를 비활성화합니다.
- **PERS 기기에 문제가 있는 경우 회원은 어떻게 해야 하나요?**
 - 회원이 기기 검사, 문제 해결 또는 수리가 필요한 경우 877-909-4047 로 Connect America 에 직접 문의하실 수 있습니다. 원격으로 문제를 해결할 수 없거나 PERS 기기를 재설정하여 문제를 해결할 수 없는 경우 Connect America 는 영업일 기준 5 일 이내에 기기를 교체해 드립니다.

- **기기의 전원은 얼마나 오래 지속되나요?**

- 기기에는 유선 충전기가 함께 제공됩니다. 기기의 배터리는 완충 후 약 5일간 지속됩니다. 그러나 매일 밤 충전하는 것이 좋습니다. 배터리가 부족하면 기기에서 알림음이 울립니다.
- 기기에 전원이 공급되지 않으면 기기는 작동하지 않습니다.

- **회원은 매년 새로운 PERS 기기를 받을 수 있나요?**

- 아니요 - 해당 혜택은 PERS 서비스를 위한 것이며, 여기에는 월별 관찰, 테스트, 그리고 PERS 본체가 포함됩니다. 기기는 수년 동안 지속되도록 설계되었지만, 기기가 제대로 작동하는 경우 교체해 드릴 것입니다.

- **Connect America 의 고객 서비스 운영 시간은 어떻게 되나요?**

- Connect America 콜센터는 주 7 일, 하루 24 시간 운영됩니다. 회원은 오전 8 시부터 오후 5 시까지(태평양 표준시 기준) 877-909-4047 로 Connect America 고객 서비스 지원에 문의하실 수 있습니다.

- **시스템이 더 이상 필요하지 않은 경우 회원은 어떻게 반품하나요?**

- Connect America 는 회원에게 선불 반송 라벨이 부착된 배송 상자를 보내릴 것입니다. 기기를 반납하지 않은 경우 Connect America 는 회원을 추심 대상으로 보내지 않습니다.

- **Connect America 는 Clever Care 에 관리 보고서를 제공하나요?**

- 예. Connect America 는 Clever Care 에 설치, 사고, 활동 보고서(폐기 포함)를 제공합니다. 또한 모든 고객 서비스 통화는 품질 평가를 위해 녹음되며 조사가 필요한 경우 검토될 수 있습니다.

- **Connect America 는 구급대원이나 기타 선별 서비스 비용을 보장하나요?**

- 아니요, 긴급 진료(열전케어), 응급실 또는 구급차 등의 서비스가 발생하는 경우 회원은 해당 플랜의 혜택과 코페이를 활용합니다.