

2025 개별 응급 응답 시스템(PERS)

자주 묻는 질문(FAQ)

배경 정보

2025년, Clever Care의 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 America를 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.
- **PERS를 받으려면 회원은 임상 또는 승인 기준을 충족해야 하나요?**
 - 아니요, 승인 요건은 없습니다.
- **회원은 PERS 기기를 어떻게 요청할 수 있나요?**
 - 회원은 Connect America에 직접 877-909-4047로 연락하실 수 있으며, 추가 혜택 정보는 이곳에서 확인하실 수 있습니다 - <http://clevercare.connectamerica.com>.
 - Connect America에 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 5일 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 America에서 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 5 일간 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(얼전케어), 응급실 또는 구급차 등의 서비스가 발생하는 경우 회원은 해당 플랜의 혜택과 코페이를 활용합니다.