

Hệ Thống Ứng Phó Khẩn Cấp Cá Nhân (PERS) 2025

Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ)

Thông Tin Nền Tảng

Clever Care cung cấp Hệ Thống Ứng Phó Khẩn Cấp Cá Nhân (PERS) cho tất cả các chương trình năm 2025. Xin vui lòng tham khảo cuốn *Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC)* để biết chi tiết về quyền lợi cụ thể.

Chương Trình	Mô Tả Quyền Lợi
Longevity	\$0 đồng thanh toán, không cần xin phép trước
Total+	\$0 đồng thanh toán, không cần xin phép trước
Value	\$0 đồng thanh toán, không cần xin phép trước

- **Nhà cung cấp dịch vụ ứng phó khẩn cấp của chúng tôi là ai?**
 - Dịch vụ ứng phó khẩn cấp cá nhân qua thiết bị PERS của chúng tôi được cung cấp bởi Connect America.
- **Có phải tất cả hội viên Clever Care đều được hưởng quyền lợi này không?**
 - Đúng, quyền lợi PERS dành cho tất cả hội viên của Clever Care.
 - **GHI CHÚ:** Đây **không phải** là quyền lợi giám sát bệnh nhân từ xa dành cho nhu cầu mạn tính đặc biệt (SSBCI).
- **Hội viên có cần phải đáp ứng các tiêu chí lâm sàng (có bệnh trạng đủ điều kiện) hoặc phải xin phép trước để nhận được quyền lợi PERS không?**
 - Không, hội viên không cần xin phép trước.
- **Hội viên yêu cầu một thiết bị ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS) như thế nào?**
 - Hội viên liên lạc trực tiếp với Connect America theo số 877-909-4047, xin vui lòng xem thêm thông tin về quyền lợi này tại <http://clevercare.connectamerica.com>.
 - Connect America sử dụng dịch vụ thông dịch từ *Certified Languages International* (bởi các thông dịch viên được chứng nhận) nếu họ không có sẵn ngôn ngữ đó để phục vụ hội viên. Thư chào mừng và tài liệu quảng bá thương hiệu được phiên dịch và gửi cho hội viên trong vòng 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu.

- **Hệ thống ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS) hoạt động như thế nào?**
 - Hệ thống ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS) bao gồm một thiết bị di động (đeo trên cổ) hoạt động qua mạng đàm thoại – mà không cần đăng ký dịch vụ thuê bao di động hoặc dịch vụ điện thoại cố định. Hội viên không phải trả phí cho thiết bị và dịch vụ di động này.
- **Hệ thống này có hoạt động ở tất cả mọi nơi không?**
 - Có, thiết bị này hoạt động ở mọi nơi có tín hiệu di động.
- **Việc cài đặt được xử lý như thế nào?**
 - Một bản hướng dẫn nhanh (*Quick Start Guide*), một bộ sạc điện, và một bộ thiết bị sẽ được gửi cho hội viên. Thiết bị này sẽ được sạc điện và kích hoạt sẵn trước khi gửi cho hội viên. Hội viên phải nhấn nút trên thiết bị PERS để kiểm tra. Nếu không nhận được bất kỳ tín hiệu kiểm tra nào trong vòng 5 ngày kể từ ngày thiết bị được gửi đi, Connect America sẽ gọi cho hội viên để đảm bảo rằng thiết bị đã được cài đặt và hoạt động bình thường.
- **Điều gì xảy ra khi hội viên nhấn nút này?**
 - Sau khi nhấn nút, thiết bị sẽ tự động gọi đến tổng đài Connect America. Hệ thống sẽ gửi tín hiệu cảnh báo cho nhân viên đại diện đang trực tổng đài, và họ sẽ xác định danh tính của hội viên trên hệ thống tại cơ sở. Nhân viên đại diện có thể nói chuyện với hội viên thông qua thiết bị (đeo trên cổ) để xác định nhu cầu của hội viên. Nếu không có phản hồi từ hội viên, nhân viên đại diện sẽ bắt đầu các bước thông báo dựa trên hồ sơ hội viên; ví dụ, gọi điện cho người chăm sóc hội viên, liên lạc với dịch vụ cấp cứu tại địa phương và/hoặc bác sĩ gia đình của hội viên.
- **Hệ thống ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS) có thể được sử dụng trong các tình huống như nghi ngờ có vụ trộm hoặc hỏa hoạn không?**
 - Có, thiết bị ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS) có thể được sử dụng cho bất kỳ trường hợp khẩn cấp nào (ví dụ: trường hợp khẩn cấp về sức khỏe, cảm thấy bị đe dọa, vì lý do an ninh hoặc hỏa hoạn).
- **Điều gì xảy ra nếu hội viên hủy ghi danh và rời khỏi chương trình hoặc đã qua đời?**
 - Clever Care sẽ thông báo cho Connect America về việc chấm dứt hợp đồng để hủy kích hoạt thiết bị.
- **Hội viên nên làm gì nếu gặp vấn đề với thiết bị ứng phó khẩn cấp cá nhân (PERS)?**
 - Khi cần kiểm tra, khắc phục sự cố hoặc sửa chữa, hội viên có thể liên lạc trực tiếp với Connect America theo số 877-909-4047. Nếu sự cố không thể được giải quyết từ xa hoặc bằng cách khởi động lại thiết bị PERS, Connect America sẽ gửi cho hội viên một thiết bị mới để thay thế cho thiết bị cũ trong vòng 5 ngày làm việc.

- **Nguồn điện/pin trên thiết bị kéo dài bao lâu?**
 - Thiết bị đi kèm với bộ sạc. Pin của thiết bị kéo dài khoảng 5 ngày sau khi sạc đầy. Tuy nhiên, nên sạc thiết bị mỗi đêm. Để nhắc nhở, thiết bị sẽ phát ra âm thanh thông báo khi pin yếu.
 - Thiết bị sẽ không hoạt động nếu hết điện/pin.
- **Hội viên có thể nhận được một thiết bị PERS mới mỗi năm không?**
 - Không – quyền lợi PERS là dành cho toàn bộ dịch vụ, trong đó bao gồm việc giám sát và kiểm tra hàng tháng cũng như phần cứng (thiết bị) PERS. Các thiết bị sẽ được thay thế nếu chúng không hoạt động bình thường. Tuy nhiên, thiết bị này được thiết kế để hoạt động trong nhiều năm.
- **Giờ làm việc của bộ phận chăm sóc khách hàng Connect America là gì?**
 - Tổng đài Connect America hoạt động 24/7, 365 ngày một năm. Hội viên có thể liên lạc với Connect America để được hỗ trợ thông qua dịch vụ khách hàng từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, giờ Thái Bình Dương (PT), theo số 877-909-4047.
- **Hội viên trả lại thiết bị này như thế nào nếu không cần dùng nữa?**
 - Connect America sẽ gửi cho hội viên một hộp vận chuyển được dán nhãn đã trả phí trước. Connect America cũng sẽ không chuyển tiếp yêu cầu thu hồi nếu thiết bị không được trả lại.
- **Connect America có cung cấp cho Clever Care các báo cáo về quản lý dịch vụ này không?**
 - Có, Connect America sẽ cung cấp cho Clever Care các báo cáo về trạng thái lắp đặt, sự cố và hoạt động, bao gồm cả việc xử lý thiết bị. Ngoài ra, tất cả các cuộc gọi về dịch vụ khách hàng đều được ghi âm để đảm bảo chất lượng và sẵn sàng để xem xét nếu cần điều tra.
- **Connect America có trả phí cho nhân viên y tế hoặc các dịch vụ khám sàng lọc khác không?**
 - Không, hội viên sẽ sử dụng quyền lợi của chương trình và trả các khoản đồng thanh toán cho bất kỳ dịch vụ phát sinh nào như chăm sóc khẩn cấp, chăm sóc cấp cứu hoặc xe cứu thương nếu có.