

2026 年個人緊急求助系統指南

背景資料

福全健保 (Clever Care) 在所有 2026 年的健保計劃中均提供個人緊急求助系統 (PERS)。請參考「承保範圍說明書」(EOC) 以瞭解此特定福利的詳細內容。

聯邦免責聲明： Clever Care Health Plan, Inc. 是一項與 Medicare 簽有合約的 HMO 和 HMO C-SNP 計劃。投保需視合約續約情況而定。

計劃	福利描述
長壽計劃	\$0 共付額，無需事先授權
超值計劃	
全加計劃	
舒息計劃	

誰是我們的服務提供商？

- 個人緊急求助系統 (PERS) 服務僅由 Connect America 提供。

所有福全健保的會員都享有此福利嗎？

- 是的，所有福全健保會員均可享有 PERS 福利。
- 注意：** 這 **不是** SSBCI 遠程患者監護福利的選項。

會員是否必須符合 PERS 的臨床或授權標準？

- 不，無需授權。

會員如何申請 PERS 設備呢？

- 會員可直接致電 877-909-4047，聯絡 Connect America，瞭解該福利的其他資訊 - <http://clevercare.connectamerica.com>。
- Connect America 使用 *Certified Languages International* 作為其語言服務專線，以應對內部無相應語種服務人員的情況。其後，聯合品牌宣傳資料及對應語種的歡迎信函將於收到請求後的 5 天內寄達會員手中。

個人緊急求助系統該如何運作？

- PERS 福利包含一個行動裝置（項鍊式或手錶式），該裝置透過行動網路與 GPS 運作，無需會員額外訂購手機方案或安裝家用電話。此裝置及相關行動網路服務皆無需會員支付費用。

該系統能在任何地方運作嗎？

- 是的，移動設備可以在任何有手機訊號的地方工作。

設備如何安裝呢？

- 會員將收到一份快速入門指南、一個充電插頭及一部預先充電並完成啟動的裝置。會員必須按下裝置上的按鈕進行測試。若 Connect America 在裝置送達後 5 天內未收到測試訊號，將主動致電會員，以確保裝置已完成設定且運作正常。

當會員按下按鈕時會發生什麼呢？

- 當（緊急）按鈕被按下時，裝置會自動呼叫 Connect America 客服中心。系統將通知服務專員，該專員會透過主機識別會員身份，並可透過行動裝置（項鍊或手錶）與會員通話，以確認所需的協助類型。若會員無回應，服務專員將依照會員個人資料中的設定，啟動通知流程；例如，聯絡照護者、當地緊急醫療服務和/或家庭醫生。

PERS 可以用於疑似入室竊盜或火災等情況嗎？

- 是的，PERS 裝置可用於任何緊急情況（例如，健康緊急情況、感到受到威脅、安全或火災）。

若會員退出計劃或過世會怎樣？

- 福全健保會通知 Connect America 終止服務以停用裝置。

如果會員對 PERS 設備有疑問，該怎麼辦？

- 需要測試、故障排除或維修的會員可以直接撥打 877-909-4047 聯絡 Connect America。如果問題無法遠程解決或透過重設 PERS 設備解決，Connect America 將在 5 個工作天內更換設備。

設備的電源可持續多久？

- 該設備配有一個插入式充電器。該設備的電池充滿電後可持續使用約 5 天。不過，建議每晚為設備充電。提醒一下，當電池電量低時，設備會發出聲音通知。
- 如果設備沒有電源，本機將無法運作。

會員每年可以獲得一個新的 PERS 設備嗎？

- 不是的 – 福利在於 PERS 服務，其中包括每月監護和測試以及 PERS 硬件。該設備本可使用多年，但如果設備無法正常工作，則設備將被更換。

Connect America 的客戶服務時間是什麼？

- Connect America 呼叫中心全年 365 天、每天 24 小時全天候運營。會員可以在太平洋時間上午 8 點至下午 5 點致電 877-909-4047 聯繫 Connect America 以獲得客戶服務支援。

如果會員不再需要系統，她/他如何歸還系統？

- Connect America 將向會員發送一個帶有預付費退貨標籤的運送箱。如果未歸還該設備，Connect America 不會將會員送到催收部門。

Connect America 會提供福全健保管理報告嗎？

- 是的，Connect America 將向福全健保提供安裝、事件和活動報告（包括處置）。此外，所有客戶服務電話都會被錄音以進行品質檢查，並在需要調查時可供審查。

Connect America 是否承擔護理人員或其他分類服務的費用？

- 不會，會員將利用其計劃的福利和共付額來支付任何服務的費用，例如緊急護理、急診室或救護車（如果發生）。