



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Программа управляемого обслуживания
Washington Apple Health**

Справочник участника

2023

CSWA23MD0093401_000

United
Healthcare
Community Plan



UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все федеральные законы в сфере здравоохранения, касающиеся гражданского населения. UnitedHealthcare Community Plan предлагает медицинские услуги всем своим участникам, невзирая на расовую принадлежность, цвет кожи, национальность, возраст, пол, ограничение физических или умственных способностей. UnitedHealthcare Community Plan не исключает участников плана и не меняет своего отношения к ним на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Также на наше отношение к участникам не влияет гендерная идентичность, беременность и гендерные стереотипы.

UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все применимые государственные законы и не допускает дискриминации на основе вероисповедания, половой принадлежности, гендерного самовыражения или идентичности, сексуальной ориентации, семейного положения, религиозной принадлежности, наличия статуса ветерана или военнообязанного, использования собаки или иного животного-поводыря лицом с инвалидностью.

Если вы считаете, что к вам отнеслись несправедливо из-за вашего пола, возраста, расы, цвета кожи, инвалидности или национального происхождения, вы можете направить свою жалобу по адресу:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Вы можете позвонить или написать нам о жалобе в любое время. Мы сообщим вам, что получили вашу жалобу, в течение двух рабочих дней. Мы постараемся сразу же рассмотреть вашу жалобу. Мы рассмотрим вашу жалобу в течение 45 календарных дней и сообщим о нашем решении.

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8 а.м. до 5 р.м. с понедельника по пятницу.

Также вы можете подать жалобу в Министерство здравоохранения и социальных услуг США.

Онлайн:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Формы для подачи жалобы доступны на веб-сайте

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Телефон:

Бесплатный **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

Почта:

U.S. Dept. of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Мы предоставляем бесплатные услуги, которые помогут вам общаться с нами. К ним относится составление писем на других языках или распечатка информации крупным шрифтом. Вы также можете попросить предоставить вам устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТTY **711**, с 8 a.m. до 5 p.m. с понедельника по пятницу.

Русский:

Если прилагаемая информация представлена не на вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по телефону **1-877-542-8997, TTY 711.**

Hmong:

Yog cov ntaub ntauw no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

Ukrainian:

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡-1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY: 711

Tigrinya:

ተተሓሔዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽሪ ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY:711

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົນຕໍ່ຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho Unitedhealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬប្រើទូរស័ព្ទពិការស្តីពីស្តីពី TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنوايان 711 TTY:



Содержание

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health	10
Важная контактная информация	11
Мои поставщики медицинских услуг	12
Как пользоваться этим руководством	13
С чего начать	15
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne	15
1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan	15
2. Сервисная карта ProviderOne	16
Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne	17
Изменение планов медицинского страхования	18
Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan	18
Как получить медицинскую помощь	20
Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)	20
Назначение первого приема у ОЛВ	20
Как получить помощь специалиста и направление к нему	21
Услуги, которые вы можете получить без направления	22
Телемедицина / дистанционное лечение	22
Вы должны обращаться к врачам, в аптеки, к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в больницы, работающие с UnitedHealthcare Community Plan	25
Оплата медицинского обслуживания	25
Программы повышения качества	26
Программы по управлению целесообразным использованием	26
Как мы оцениваем новые технологии	26
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	27

Получение медицинской помощи в экстренной ситуации	27
Если вам нужна срочная медицинская помощь	28
Если вам нужна помощь в нерабочее время	28
Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья	28
Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях	29
Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг	30
Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan	31
Общие услуги и медицинская помощь в экстренной ситуации	31
Аптека или рецептурные препараты	32
Медицинское обслуживание детей	33
Терапия	39
Специализированные услуги	40
Проверка слуха и зрения	42
Планирование семьи / репродуктивное здоровье	43
Страховое покрытие после беременности (АРС)	43
Медицинское оборудование и расходные материалы	43
Лаборатории и рентгеновские снимки	44
Женское здоровье и материнство	45
Предлагаемые нами дополнительные услуги	46
Дополнительные льготы (VAB)	47
Координация обслуживания	49
Услуги ведения сложных случаев	49
Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить	49
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания	55
Услуги по искусственному прерыванию беременности	56
Исключенные услуги и непокрываемые услуги (не покрываются)	57

Получение доступа к вашей медицинской информации	59
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания	59
Омбудсмен	60
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях	61
Ваши права	64
Ваши обязанности	65
Предварительные распоряжения	66
Что такое предварительное распоряжение?	66
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья	67
Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»?	67
Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	67
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений	68
Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных	69

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health

Добро пожаловать!

Благодарим за регистрацию в программе Washington Apple Health (Medicaid) и добро пожаловать в ваш план медицинского страхования UnitedHealthcare Community Plan. В предоставлении вам покрытия мы сотрудничаем с Apple Health. В данном руководстве представлена подробная информация о ваших покрываемых льготах и о том, как получить услуги.

Большинство клиентов Apple Health зарегистрированы в программе управляемого медицинского обслуживания. Это означает, что Apple Health выплачивает в рамках плана медицинского страхования ежемесячную премию за ваше страховое покрытие. Ваше покрытие включает услуги в области физического и поведенческого здоровья, такие как профилактические услуги, услуги основного лечащего врача, услуги специалистов, услуги дистанционного лечения и другие медицинские услуги. Вы должны обращаться к поставщикам услуг, входящих в сеть программы UnitedHealthcare Community Plan. Большинство услуг, полученных за пределами территории обслуживания, не покрываются без предварительного разрешения.

Мы свяжемся с вами в течение следующих нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы, и мы можем помочь записаться на прием. При возникновении вопросов до нашего звонка звоните на наши телефонные линии. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., с понедельника по пятницу.

Если английский не является вашим предпочтительным языком или у вас проблемы со слухом, зрением и слухом или вы плохо слышите, мы можем помочь вам. Мы хотим, чтобы вы могли получить доступ к льготам на медицинское обслуживание. Если вам нужна какая-либо информация на другом языке, помимо английского, включая язык жестов, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы предоставим вам бесплатные услуги перевода. Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, который говорит на вашем языке.

Вы имеете право воспользоваться услугами перевода во время посещения врача для получения медицинского обслуживания, покрываемого планом Apple Health. Ваш поставщик услуг обязан запланировать присутствие переводчика для ваших приемов. Просто при согласовании своего визита к поставщику медицинских услуг сообщите ему о том, что вам нужен переводчик.

10 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Устные переводчики могут приходить в кабинет поставщика услуг, разговаривать по телефону или вести видеосвязь во время вашего приема. Переводчики языка жестов могут приходить в кабинет поставщика услуг или вести видеосвязь во время вашего приема.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы о нашей программе услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Вы также можете посетить веб-страницу службы устного перевода Отдела здравоохранения (Health Care Authority, HCA) по адресу hca.wa.gov/interpreter-services или отправить письмо в службу устного перевода по адресу interpretersvcs@hca.wa.gov.

Позвоните нам, если вам нужна помощь в понимании информации или информация нужна вам в других форматах. Если у вас инвалидность, вы страдаете слепотой или имеете слабое зрение, страдаете глухотой или имеете слабый слух, либо если вы не понимаете информацию, представленную в данном руководстве или других материалах, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы можем бесплатно предоставить вам материалы в другом формате или вспомогательные средства, например, в виде книги, напечатанной шрифтом Брайля. Мы можем рассказать вам, оснащен ли кабинет поставщика услуг пандусом для кресла-коляски, специальными коммуникационными устройствами или иным специальным оборудованием. Мы также предлагаем:

- линию ТТУ (наш номер телефона ТТУ — **711**);
- распечатку информации крупным шрифтом;
- помощь с записью на прием или организацию перевозки с целью посещения врачей;
- имена и адреса поставщиков услуг, которые специализируются на конкретных видах медицинского обслуживания.

Важная контактная информация

Организация	Часы обслуживания клиентов	Телефонные номера обслуживания клиентов	Адрес веб-сайта
UnitedHealthcare Community Plan	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м.	1-877-542-8997 ТТУ 711	myuhc.com/CommunityPlan или uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 11
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Обслуживание клиентов Отдела здравоохранения (HCA) Apple Health	С понедельника по пятницу с 7:00 а.м. до 5:00 р.м.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м.	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Мои поставщики медицинских услуг

Мы предлагаем вам записать имена, фамилии и номера телефонов ваших поставщиков услуг, чтобы с ними можно было быстро связаться. Эта информация будет представлена на нашем веб-сайте в справочнике поставщиков услуг по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Вы также можете позвонить нам, и мы вам поможем.

Поставщик медицинских услуг Имя и фамилия	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:	
Мой врач, предоставляющий услуги в области поведенческого здоровья:	
Мой стоматолог:	
Мой врач-специалист:	

Данное руководство не может являться обоснованием каких-либо причитающихся по закону прав или обязательств по отношению к вам. Вы не должны рассматривать данное руководство в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Данное руководство предназначено для того, чтобы дать вам представление о ваших

- 12 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

льготах на медицинское обслуживание. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законами и правилами на странице Отдела здравоохранения в Интернете по адресу hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим руководством

Это ваш гид по медицинскому обслуживанию. Используйте таблицу ниже, чтобы узнать, к кому обращаться с вопросами.

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none">• Изменение или прекращение участия в плане управляемого обслуживания Apple Health. См. стр. 18.• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в план. См. стр. 50.• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. стр. 16.	<p>НСА:</p> <ul style="list-style-type: none">• Клиентский портал ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Если у вас остались вопросы или требуется дополнительная помощь, позвоните по телефону 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Выбор или смена поставщиков услуг. См. стр. 20.• Покрываемые услуги или лекарственные препараты. См. стр. 31.• Подача жалобы. См. стр. 59.• Обжалование решения по плану медицинского страхования, затрагивающего ваши льготы. См. стр. 61.	<p>В план UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>Или посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc</p>

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 13
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, TTY 711**.

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none"> • Ваше медицинское обслуживание. См. стр. 20. • Выдача направлений к специалистам. См. стр. 21. 	<p>Ваш основной лечащий врач (ОЛВ).</p> <p>Если вам нужна помощь в выборе основного лечащего врача, позвоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Или посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.</p> <p>Вы можете бесплатно общаться с врачом с помощью UHC Doctor Chat круглосуточно и без выходных. Загрузите приложение UHC Doctor Chat или посетите сайт UHCDoctorChat.com.</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную службу Nurseline плана UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-543-3409, ТТУ 711.</p>
<p>Изменения учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение адреса; • изменение уровня доходов; • семейное положение; • беременность; • роды или усыновление. 	<p>Washington Healthplanfinder по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>или посетите веб-сайт wahealthplanfinder.org.</p>

С чего начать

Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne

1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan

 Health Plan (80840)	 OCN
Member ID: 000200077	Group Number: WAHLOP
Member: NEW ENGLISH	Payer ID: LIFE1
State ID: 999999994522	
PCP Name: DOUGLAS GETWELL	Rx Bin: 610494
PCP Phone: (973)794-3170	Rx GRP: ACUWA
	Rx PCN: 4600
0501	IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911.		Printed: 06/08/22
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website myuhc.com/communityplan or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health		
Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	www.optumcare.com	877-836-6806
Medical Claims:	OCN, PO Box 30788, Salt Lake City, UT 84130-0788	
Behavioral Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims:	OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334	
For Pharmacists:	877-305-8952	

Вы получите идентификационную карту участника в течение 30 дней после регистрации в страховом покрытии. На идентификационной карте участника будет указан ваш идентификационный номер участника. Позвоните нам прямо сейчас, если какая-либо информация на карте окажется неверной. Всегда носите с собой идентификационную карту участника и предъявляйте ее всякий раз, когда вы получаете медицинскую помощь. Вам не нужно ждать, пока вам пришлют карту, чтобы обратиться к поставщику услуг или получить препарат по рецепту. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если вам нужна помощь до получения карты. Ваш поставщик услуг также может связаться с нами, чтобы проверить, имеете ли вы право на получение медицинской помощи.

Примечание. Если вы не получили идентификационную карту в течение 30 дней, немедленно свяжитесь с нами, чтобы подтвердить ваш адрес и чтобы вам отправили новую идентификационную карту. Вы также можете распечатать копию идентификационной карты с веб-сайта myuhc.com/CommunityPlan.

2. Сервисная карта ProviderOne

Вы также получите сервисную карту ProviderOne по почте.



Приблизительно через 7–10 дней после того, как вы узнаете, что имеете право на страховое покрытие от Apple Health, вам будет отправлена сервисная карта ProviderOne. Это пластиковая идентификационная карта, которая выглядит как другие идентификационные карты медицинского страхования. Храните эту карту. НСА не отправит вам новую карту автоматически, если вы получали ее в прошлом. При необходимости вы можете запросить новую карту. Все клиенты имеют свои собственные номера ProviderOne. Приносите эту карту с собой на приемы к врачу. Поставщики услуг используют эту карту, чтобы убедиться, что ваши услуги покрываются страховкой.

Использование сервисной карты ProviderOne

Вы можете открыть цифровую копию своей сервисной карты ProviderOne через мобильное приложение WAPlanfinder. Узнайте больше о приложении на веб-сайте wahbexchange.org/mobile/. Вам не нужно заказывать замену, когда у вас всегда есть с собой цифровая копия!

Ваш номер клиента ProviderOne указан на обратной стороне карты. Номер всегда состоит из девяти цифр и заканчивается буквами «WA». Вы можете подтвердить начало своего покрытия или перейти на другой план медицинского страхования с помощью клиентского портала ProviderOne по адресу <https://www.waproviderone.org/client>.

Поставщики медицинских услуг также используют систему ProviderOne, чтобы проверить, включены ли вы в программу Apple Health.

16 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne

Вы можете запросить новую сервисную карту ProviderOne, если вы не получили карту, если информация оказалась неверной или вы потеряли карту. Вы можете запросить замену несколькими способами:

- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Позвоните по бесплатной линии интерактивной голосовой системы по телефону 1-800-562-3022 и следуйте инструкциям
- Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Выберите “Client” («Клиент»)
 - Используйте раскрывающееся меню выбора темы для выбора пункта “Services Card” («Сервисная карта»)

Новая карта предоставляется бесплатно. Для получения новой карты по почте потребуется от 7 до 10 дней.

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»)

НСА оплачивает некоторые льготы и услуги, даже если вы зарегистрированы в плане медицинского страхования. К таким льготам относятся:

- стоматологические услуги профессионального стоматолога;
- очки для детей (в возрасте до 20 лет);
- долгосрочное обслуживание и поддержка;
- программа First Steps Maternity Support Services (MSS), программа First Steps Infant Case Management (ICM), обучение по вопросам родов, пренатальное генетическое консультирование и прерывание беременности;
- услуги по уходу за пациентами с пороками развития.

Для доступа к этим льготам вам понадобится только сервисная карта ProviderOne. Ваш ОЛВ или UnitedHealthcare Community Plan помогут вам получить доступ к этим услугам и будут координировать ваше медицинское обслуживание. На стр. 31 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении описанных в данном документе льготы или услуги.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 17
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Изменение планов медицинского страхования

Вы в любой момент имеете право изменить свой план медицинского страхования. План изменится уже через месяц после внесения вами изменений. До момента обращения к поставщикам услуг сети вашего нового плана медицинского страхования убедитесь, что смена плана произошла.

Существует несколько способов перехода на другой медицинский план.

- Внесите изменения в свой план на веб-сайте компании Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Выберите тему «Enroll/Change Health Plans» (Зарегистрироваться/сменить план медицинского страхования)
- Позвоните в HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Если вы приняли решение изменить план медицинского страхования, мы будем работать с вашим новым планом для перехода на необходимое по медицинским показаниям медицинское обслуживание, чтобы вы могли продолжать получать необходимые вам услуги. **Примечание.** Участники программы Patient Review and Coordination должны оставаться на том же плане медицинского страхования в течение одного года. Свяжитесь с нами в случае переезда.

Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan

У некоторых участников также есть частная медицинская страховка. Мы можем работать с другим видом страхования для обеспечения покрытия некоторых доплат, франшиз и услуг, которые не покрываются в рамках частного медицинского страхования.

Убедитесь, что ваши поставщики медицинских услуг входят в сеть поставщиков услуг плана UnitedHealthcare Community Plan или готовы выставить нам счет за любые доплаты, франшизы или суммы, которые не покрывает ваше частное медицинское страхование. Это поможет вам избежать наличных расходов.

При обращении к врачу или другим поставщикам медицинских услуг следует предъявлять все свои карты. В том числе:

- карту частного медицинского страхования;

18 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

-
- сервисную карту ProviderOne;
 - карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Немедленно свяжитесь с сотрудниками плана UnitedHealthcare Community Plan, если:

- Действие покрытия в рамках вашего частного медицинского страхования завершилось.
- Покрытие в рамках вашего частного медицинского страхования изменилось.
- У вас появились вопросы в отношении использования вашего частного медицинского страхования, предоставляемого планом Apple Health.

Как получить медицинскую помощь

Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)

Важно выбрать основного лечащего врача (ОЛВ). Информация о вашем ОЛВ содержится на идентификационной карте участника. Если вы не выберете ОЛВ, мы сделаем это за вас. Если вы уже ходите на приемы к ОЛВ или слышали о поставщике услуг, у которого вы хотите проходить лечение, то вы можете отправить запрос на организацию приема к этому поставщику услуг. Если поставщик услуг, к которому вы хотите ходить на прием, не входит в нашу сеть, то мы можем помочь вам найти нового ОЛВ. Вы имеете право менять планы медицинского страхования не прерывая лечение. Это право указано в политике НСА в отношении смены поставщика медицинского обслуживания.

Каждый член семьи может иметь своего ОЛВ, или вы можете выбрать одного ОЛВ, который будет обслуживать всех членов семьи, пользующихся программой управляемого медицинского страхования Apple Health. Вы можете в любой момент выбрать нового ОЛВ для вас или вашей семьи по адресу myuhc.com/CommunityPlan или с помощью приложения UnitedHealthcare. Чтобы найти поставщиков услуг рядом с вами, выполните поиск по почтовому индексу и отсортируйте результаты по расстоянию. Также вы можете обратиться в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Назначение первого приема у ОЛВ

ОЛВ позаботится о большей части ваших медицинских потребностей. Услуги, которые вы можете получать, включают регулярные осмотры, прививки (иммунизацию) и другие виды лечения.

Выбрав ОЛВ, запишитесь к нему на прием, чтобы стать его пациентом. Это упростит вам получение медицинской помощи, когда она вам нужна.

Вашему ОЛВ следует в максимальном объеме знать о перенесенных ранее заболеваниях в области физического и поведенческого здоровья. Не забудьте взять с собой сервисную карту ProviderOne, идентификационную карту UnitedHealthcare Community Plan и любые другие карты медицинского страхования. Выпишите отдельно данные из вашего медицинского анамнеза. Составьте список:

- имеющихся у вас сейчас медицинских проблем или проблем в области поведенческого здоровья;
- принимаемых лекарственных препаратов;

20 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

-
- вопросов, которые вы хотели бы задать своему ОЛВ.

Если вам нужно отменить прием, предупредите своего ОЛВ как можно скорее.

Как получить помощь специалиста и направление к нему

Ваш основной лечащий врач направит вас к специалисту, если вам нужны услуги, которые он не может предоставить. Ваш ОЛВ может объяснить, как работает система направлений. Если вы полагаете, что специалист не удовлетворит ваши потребности, поговорите со своим ОЛВ. Он поможет вам обратиться к другому специалисту.

Ваш ОЛВ должен запросить у нас предварительное одобрение или предварительное разрешение, прежде чем предоставлять вам некоторые виды лечения и услуг. Ваш ОЛВ может рассказать вам, какие услуги требуют предварительного разрешения, либо вы можете получить эту информацию, позвонив непосредственно нам.

Если в сети нашего плана отсутствует специалист, то для получения необходимой вам медицинской помощи мы направим вас к специалисту, не входящему в сеть плана. Для посещения специалистов, не входящих в сеть плана, может потребоваться запросить предварительное разрешение. Обсудите это со своим ОЛВ.

Ваш ОЛВ запросит у плана предварительное разрешение с предоставлением информации медицинского характера для обоснования необходимости этих услуг. Мы должны ответить вашему ОЛВ в течение пяти дней с момента получения запроса. Мы сообщим вам о нашем решении не позднее чем через 14 дней.

Если план отклонит этот запрос и вы будете не согласны с решением плана, то вы имеете право обжаловать наше решение. Это означает, что вы можете попросить план, чтобы этот запрос рассмотрел кто-то другой. Дополнительную информацию см. на стр. 61.

Вы не несете ответственности за какие-либо расходы, если ваш ОЛВ или план UnitedHealthcare Community Plan направляет вас к специалисту, не входящему в сеть плана, и мы предоставили предварительное разрешение.

Услуги, которые вы можете получить без направления

Вам не нужно направление от своего ОЛВ для обращения к другому поставщику услуг, входящему в сеть плана, если вам требуются следующие услуги:

- Услуги в области поведенческого здоровья, в том числе:
 - Кризисное вмешательство
 - Услуги по оценке и лечению экстренных состояний
- Услуги планирования семьи
- Анализ на ВИЧ или СПИД
- Вакцинация
- Амбулаторные услуги в области поведенческого здоровья
- Лечение и последующее наблюдение инфекционных заболеваний, передаваемых половым путем
- Скрининг на туберкулез и последующее лечение
- Услуги по охране женского здоровья, включая:
 - Родовспомогательные услуги, включая услуги акушерки
 - Обследование молочной железы или органов малого таза

Телемедицина / дистанционное лечение

Вы можете общаться со своим поставщиком услуг по телефону или через компьютер вместо личной встречи. Эта услуга называется «дистанционным лечением». Телемедицина (также называемая «дистанционным лечением») должна быть конфиденциальной, интерактивной аудио- или аудио-видео связью в режиме реального времени. Виртуальная срочная медицинская помощь также доступна в рамках вашего страхового покрытия Apple Health. Вы можете поделиться информацией со своим поставщиком услуг и получить диагноз и лечение в режиме реального времени, находясь в разных местах.

Указанные ниже поставщики услуг телемедицины / дистанционного лечения доступны для участников бесплатно.

UHC Doctor Chat

Вы хотите посетить врача, но не можете дождаться приема? Есть врач, который может помочь круглосуточно и без выходных. Как участник плана UnitedHealthcare вы можете начать общаться

с врачом за считанные секунды, используя приложение UHC Doctor Chat — в любое время и в любом месте.

Используйте приложение Doctor Chat в следующих случаях:

- болезнь детей;
- стресс и тревога;
- рецептурные препараты;
- кашель, жар, боль в горле;
- боли в ушах, желудке, диарея;
- сыпь, аллергические реакции, укусы животных/насекомых;
- боли в спине или животе;
- спортивные травмы, ожоги, заболевания, связанные с жарой;
- инфекции мочевыводящих путей;
- женское здоровье и материнство;
- и многое другое!

Вы можете загрузить приложение UHC Doctor Chat из App Store или Google Play™ или посетить веб-сайт UHCDoctorChat.com.

Bright Heart Health

Услуги телепсихиатрии для участников, которым требуется заместительная терапия, которые имеют психические потребности, опиоидную зависимость, злоупотребление психоактивными веществами, расстройства питания и которым необходимо лечение хронических болей.

- Номер телефона: 1-800-892-2695
- Веб-сайт: brighthousehealth.com

Eleanor Health

Ресурс для тех, кому необходимо лечение злоупотребления психоактивными веществами. Также предлагается координация услуг в области физического здоровья через персонал медицинского обслуживания, оказываются услуги для удовлетворения долгосрочных психических потребностей и имеются партнеры в сообществе для оказания дальнейшей поддержки участников.

- Веб-сайт: eleanorhealth.com/referrals

BoulderCare

BoulderCare — это решение для оказания услуг телемедицины, доступное для участников

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 23
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

в штате Washington, которым необходимо лечение зависимости.

- Веб-сайт: boulder.care/

Charlie Health

Charlie Health — это персонализированная интенсивная амбулаторная программа для молодежи.

- Номер телефона: 1-866-508-7084
- Веб-сайт: charliehealth.com

Вы должны обращаться к врачам, в аптеки, к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в больницы, работающие с UnitedHealthcare Community Plan

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области физического и поведенческого здоровья, которые сотрудничают с UnitedHealthcare Community Plan. У нас также есть клиники и аптеки, которыми вы будете пользоваться. Вы можете запросить каталог с информацией о наших поставщиках услуг, аптеках и больницах. Каталоги включают следующее:

- наименование, место расположения и номер телефона поставщика услуг;
- специальность, квалификация и медицинская степень;
- подробная информация об образовании и пройденной ординатуре, а также статус профессиональной сертификации;
- языки, на которых разговаривают эти поставщики услуг;
- любые ограничения по обслуживанию пациентов (взрослые, дети, и т. д.), которых принимает поставщик услуг;
- указание ОЛВ, которые принимают новых пациентов.

Чтобы получить каталог, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

Оплата медицинского обслуживания

Поскольку вы являетесь клиентом Apple Health, любые покрываемые услуги предоставляются вам без доплат или франшизы. Вам, возможно, придется оплачивать стоимость ваших услуг, если:

- Вы получаете услугу, которая не покрывается Apple Health, например, косметическую хирургию.
- Вы получаете услугу, которая не является необходимой по медицинским показаниям.
- Вы не знаете, как называется ваш план медицинского страхования, и поставщик услуг, которого вы посещаете, не знает, кому выставлять счет.
 - Важно брать с собой сервисную карту ProviderOne и карту участника плана медицинского страхования каждый раз, когда возникает необходимость в получении услуг.
- Вы получаете лечение у поставщика услуг, не входящего в сеть плана, за исключением экстренной ситуации или наличия предварительного разрешения от вашего плана медицинского страхования.
- Вы не следуете установленным нами правилам получения обслуживания у специалиста.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 25 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Поставщикам услуг не следует просить вас оплачивать покрываемые планом услуги. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если вы получили счет. Мы свяжемся с вашим поставщиком услуг, чтобы убедиться, что он правильно выставляет вам счета.

Программы повышения качества

В UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа по повышению качества. Ее цель — предоставить участникам программы максимальный уход и обслуживание. Каждый год мы отчитываемся перед своими участниками о предоставлении услуг в области здравоохранения. Многие из вопросов, о которых мы сообщаем, являются важными проблемами здравоохранения. Если вы хотите получить дополнительную информацию о нашей программе по повышению качества и нашем прогрессе в достижении целей, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Программы по управлению целесообразным использованием

План UnitedHealthcare Community хочет, чтобы вы получали оптимальную для вас помощь и не получали обслуживание, которое вам не нужно. Мы гарантируем, что вы получите надлежащий стандарт лечения, поскольку принимаем решения исходя из ваших потребностей в медицинской помощи, целесообразности услуг и покрываемых льгот.

Мы не вознаграждаем сотрудников, принимающих решения о предоставлении обслуживания, при отказе в помощи. Это обеспечивает справедливость наших решений. Если у вас есть вопросы о том, как принимаются эти решения, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 a.m. до 5:00 p.m. с понедельника по пятницу.

Как мы оцениваем новые технологии

Мы анализируем новое оборудование, препараты и процедуры и решаем, могут ли они оплачиваться планом с учетом медицинских потребностей. Некоторое новое оборудование, препараты и процедуры пока проходят тестирование, цель которого — убедиться в том, что они действительно помогают. До тех пор, пока не завершится их тестирование, они считаются экспериментальными, или исследуемыми. Такие услуги оплачиваются после того, как исследовательский персонал и специалисты UnitedHealthcare Community Plan решат, что польза от них превышает потенциальный вред. Если вам нужна дополнительная информация, свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

26 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

НСА предоставляет американским индейцам и коренным жителям Аляски в штате Washington выбор между управляемым обслуживанием Apple Health или покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»). НСА делает это в соответствии с федеральными законами, с учетом программы медицинского обслуживания американских индейцев, а также чтобы обеспечить вам доступ к медицинским услугам с учетом культурных особенностей. Вы можете связаться с НСА по телефону 1-800-562-3022, если у вас есть вопросы или для изменения участия. Вы можете в любой момент изменить свой выбор, но такое изменение вступит в силу только в следующем месяце.

Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать медицинское обслуживание в учреждении медицинского обслуживания американских индейцев (Indian Health Service), через программу медицинского обслуживания коренного населения или программу здравоохранения городских индейцев (Urban Indian Health Program, UIHP), например, Департамент здравоохранения в Сиэтле (Seattle Indian Health Board) или проект NATIVE в Спокане (NATIVE Project of Spokane). Поставщики услуг в этих клиниках хорошо знают и понимают ваши культурные особенности, общину и потребности в медицинских услугах. Если вы обратитесь или будете сотрудничать с помощником для представителей коренного населения через учреждение IHS, программу медицинского обслуживания коренного населения или UIHP, вам могут помочь принять решение.

Вам окажут необходимую медицинскую помощь или направят к специалисту. Вам могут помочь принять решение о том, выбрать ли план управляемого медицинского обслуживания или страховое покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. При возникновении каких-либо вопросов о вашем медицинском обслуживании или медицинском страховом покрытии сотрудники программы медицинского обслуживания коренного населения или UIHP могут вам помочь.

Получение медицинской помощи в экстренной ситуации

В экстренной ситуации

Звоните **911** или обращайтесь в ближайший пункт неотложной помощи при возникновении внезапной или серьезной проблемы со здоровьем, которую вы считаете экстренной ситуацией.

Как можно скорее после этого позвоните нам и сообщите, что вы находились в экстренной ситуации и где вы получили медицинскую помощь. В экстренных ситуациях не требуется предварительное разрешение на получение медицинской помощи. Вы можете прибегнуть к

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 27
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

услугам любой больницы или отделения неотложной помощи, если у вас возникла экстренная ситуация.

Обращайтесь в пункт неотложной помощи больницы только в экстренной ситуации. Не обращайтесь в пункт неотложной помощи для получения стандартного обслуживания.

Если вам нужна срочная медицинская помощь

Вы можете получить травму или у вас может развиться заболевание, которое не является экстренной ситуацией, но требует срочного лечения. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, чтобы найти пункты оказания срочной медицинской помощи в сети плана, или посетите наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Если у вас есть вопросы о том, следует ли вам обращаться в учреждение срочной медицинской помощи, позвоните в круглосуточную службу Nurseline по телефону **1-877-543-3409**, ТТУ **711**. Эта линия работает без выходных.

Вам также бесплатно доступна срочная медицинская помощь круглосуточно и без выходных от врача в видеочате через UHC Doctor Chat. Вы можете загрузить приложение UHC Doctor Chat или посетить веб-сайт UHCDoctorChat.com.

Если вам нужна помощь в нерабочее время

Позвоните вашему ОЛВ, чтобы узнать, предоставляет ли он помощь в нерабочее время.

Позвоните в круглосуточную службу Nurseline и попросите о помощи по телефону **1-877-543-3409**, ТТУ **711**.

Вы также можете использовать UHC Doctor Chat с вашего смартфона, планшета или компьютера круглосуточно и без выходных. Вы можете загрузить приложение UHC Doctor Chat или посетить веб-сайт UHCDoctorChat.com.

Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья

Если вы или кто-либо из ваших знакомых переживаете кризисную ситуацию, связанную с психическим здоровьем, позвоните на горячую линию вашего округа для обращения в кризисных ситуациях по нижеуказанным номерам.

- **Для получения немедленной помощи:** звоните **911** в случае возникновения экстренной ситуации, представляющей угрозу для жизни, или по телефону **988** в случае возникновения экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем
- **Для получения немедленной помощи в связи с наступлением кризисной ситуации, связанной с психическим здоровьем, или мыслями о самоубийстве:** позвоните по

28 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

телефону национальной линии жизни по вопросам предотвращения суицида (National Suicide Prevention Lifeline, 988lifeline.org/) 1-800-273-8255 (TRS 1-800-799-4889), позвоните или отправьте SMS-сообщение на номер **988**. Линия является бесплатной, конфиденциальной и доступна круглосуточно и без выходных. Вы также можете набрать номер **988**, если вы беспокоитесь за близкого человека, которому может потребоваться поддержка в кризисной ситуации.

Горячая линия Washington Recovery Help Line — это круглосуточная линия кризисного вмешательства и выдачи направлений для лиц, нуждающихся в психиатрической помощи, страдающих расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, а также страдающих зависимостью от азартных игр. Звоните по телефону или отправьте SMS-сообщение на номер 1-866-789-1511 или TTY 1-206-461-3219, по электронной почте recovery@crisisclinic.org или посетите веб-сайт warecoveryhelpline.org. Подростки могут пообщаться с подростками в течение определенных часов по телефону 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org или 866teenlink.org.

Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях

Вы можете позвонить на местную горячую линию для обращения в кризисных ситуациях, чтобы запросить помощь для себя, друга или члена семьи. Номера телефонов горячей линии округов для обращения в кризисных ситуациях указаны ниже:

Регион	Округа	Горячие линии
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 29 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Регион	Округа	Горячие линии
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг

Время ожидания посещения поставщика услуг зависит от ваших потребностей в медицинском обслуживании. Просмотрите ожидаемое время ожидания приема у того или иного поставщика услуг ниже.

- **Медицинская помощь в экстренной ситуации:** доступна круглосуточно и без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение вашего ОЛВ, поставщика услуг в области поведенческого здоровья, клиники срочной медицинской помощи или другого поставщика услуг в течение 24 часов.
- **Стандартное обслуживание:** посещение вашего ОЛВ, поставщика услуг в области поведенческого здоровья или другого поставщика услуг в течение 10 дней. Стандартное обслуживание является плановым и включает регулярные визиты к поставщику услуг по поводу медицинских проблем, не являющихся срочными или экстренными.
- **Профилактическое лечение:** посещение вашего ОЛВ или другого поставщика услуг в течение 30 дней. Примеры профилактической помощи:
 - ежегодные медицинские осмотры (также называемые диспансеризацией);
 - профилактические визиты для детей;
 - ежегодная медицинская помощь женщинам;
 - иммунизация (прививки).

Свяжитесь с нами, если прием у поставщика услуг не происходит в вышеуказанный срок.

Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan

В этом разделе описаны льготы и услуги, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan. Это неполный список покрываемых планом услуг. Если вам требуются услуги, не указанные в перечне, уточните этот вопрос у своего поставщика услуг или у нас. Вы можете ознакомиться с нашими льготами и услугами на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

На некоторые покрываемые медицинские услуги может потребоваться предварительное разрешение. На все непокрываемые услуги требуется наше предварительное разрешение. Непокрываемые услуги через Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания требуют предварительного разрешения со стороны НСА.

Некоторые услуги ограничены по количеству визитов к врачу. Если вам необходимо больше визитов, ваш поставщик услуг может подать запрос о «расширении ограничений» (limitation extension, LE). Если вам необходимы непокрываемые услуги, попросите своего поставщика услуг подать запрос об «исключении из правила» (exception to rule, ETR).

Для получения некоторых услуг вам может понадобиться направление от вашего ОЛВ и/или предварительное разрешение от UnitedHealthcare Community Plan. Если у вас нет направления или предварительного разрешения, мы не можем оплатить услуги. Обратитесь к своему ОЛВ, чтобы удостовериться в наличии предварительного разрешения, прежде чем вы получите услугу.

Общие услуги и медицинская помощь в экстренной ситуации

Услуга	Дополнительная информация
Услуги экстренной помощи	Доступно в любое время, круглосуточно и без выходных, в любой точке США.
Больничное, стационарное и амбулаторное обслуживание	Необходимо наше разрешение для любого вида неэкстренного обслуживания.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 31
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711.**

Услуга	Дополнительная информация
Срочная медицинская помощь	Услугами срочной медицинской помощи следует пользоваться в ситуации, когда имеются проблемы со здоровьем, требующие немедленной медицинской помощи, но ваша жизнь при этом не подвергается опасности.
Профилактическое медицинское обслуживание	См. стр. 30.
Реабилитация в стационаре (физиотерапия)	Необходимо получить наше разрешение.
Иммунизация/ вакцинация	<p>Наши участники имеют право проходить иммунизацию у своего ОЛВ, в аптеке или в местном отделе здравоохранения. Для получения дополнительной информации о графике прохождения иммунизации обратитесь к своему поставщику услуг или свяжитесь с отделом обслуживания участников.</p> <p>Вы также можете посетить сайт Департамента здравоохранения (Department of Health) по адресу doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization для получения дополнительной информации.</p>
Услуги лечебного учреждения с квалифицированным сестринским уходом за больными (Skilled Nursing Facility, SNF)	Покрываются краткосрочные услуги, необходимыми по медицинским показаниям. Могут быть доступны дополнительные услуги. Звоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .

Аптека или рецептурные препараты

Мы используем список утвержденных препаратов, называемый «Список предпочтительных препаратов Apple Health» (Preferred Drug List, PDL), также известный как «фармацевтический справочник». Ваш поставщик услуг должен назначать вам препараты из списка PDL. Вы можете позвонить нам и попросить:

- копию PDL;
- информацию о группе поставщиков услуг и фармацевтов, которые подготовили список PDL;

32 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- копию полиса о том, как мы решаем, на какие препараты распространяется покрытие;
- как подать запрос на получение разрешения на препарат, который не входит в PDL.

Вы должны получать свои лекарственные препараты в аптеке, входящей в сеть поставщиков плана. Это гарантирует покрытие ваших рецептурных препаратов. Позвоните нам, и мы поможем найти ближайшую к вам аптеку.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги аптеки	Участникам необходимо обращаться в аптеки, участвующие в плане. Мы используем Apple Health PDL. Позвоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711 для получения перечня аптек.

Медицинское обслуживание детей

Для детей и молодежи в возрасте до 21 года предусмотрены услуги в области медицинского обслуживания под названием «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). EPSDT включает в себя полный спектр услуг по скринингу, диагностике и лечению. Скрининговые обследования могут помочь выявить потенциальные потребности в медицинской помощи, связанные с физическим, поведенческим здоровьем или развитием, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

EPSDT включает в себя любое диагностическое обследование и необходимое с медицинской точки зрения лечение с целью корректировки или улучшения физического или поведенческого здоровья. Сюда входят дополнительные услуги, необходимые для поддержки ребенка с задержкой развития.

Эти услуги направлены на предотвращение ухудшения состояния и снижения последствий нарушения здоровья ребенка. EPSDT поощряет детей и молодежь регулярно с раннего возраста обращаться за медицинской помощью.

Скрининг EPSDT иногда называют «проверкой здоровья ребенка» или «профилактической проверкой». Дети в возрасте до 3 лет имеют право на проверки здоровья или профилактические осмотры в соответствии с графиком EPSDT Bright Futures, а дети в возрасте от 3 до 20 лет имеют право на профилактические осмотры раз в календарный год. Проверка здоровья ребенка должна включать в себя все следующее:

- сбор полного медицинского анамнеза и истории развития;
- выполнение полного медосмотра;
- медицинское просвещение и консультирование в зависимости от возраста и медицинского

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 33
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

анамнеза;

- проверка зрения;
- проверка слуха;
- лабораторные исследования;
- скрининги на содержание свинца;
- анализ проблем с усвоением пищи и сном;
- скрининг здоровья ротовой полости и услуги гигиены ротовой полости, предоставляемые квалифицированным ОЛВ из Access to Baby and Child Dentistry (ABCD);
- иммунизация (прививки);
- скрининг психического здоровья;
- скрининг на наличие расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

При установлении диагноза заболевания поставщиком услуг ребенка поставщик(-и) услуг будет (будут):

- Лечить ребенка, если это находится в пределах компетенции поставщика услуг
- Направит ребенка к соответствующему специалисту для лечения, что может включать дополнительное обследование или специальные оценки, например:
 - оценку развития;
 - комплексную оценку психического здоровья;
 - оценку употребления психоактивных веществ;
 - консультирование по вопросам питания;
 - лечащий поставщик услуг сообщает о результатах своего лечения направившему поставщику (поставщикам) услуг по выполнению EPSDT скрининга. Все услуги, включая неоплачиваемые, для детей в возрасте 20 лет и младше, должны быть проверены на предмет медицинской необходимости.

Дополнительные услуги включают:

Услуга	Дополнительная информация
Скрининг на аутизм	Доступен для всех детей в возрасте 18 и 24 месяцев.
Хирургия	Для детей в возрасте до 20 лет с направлением от вашего ОЛВ.

Услуга	Дополнительная информация
Скрининг развития ребенка	Доступен скрининг для всех детей в возрасте 9, 18 месяцев, а также в возрасте от 24 до 30 месяцев.
Услуги частной медицинской сестры (Private Duty Nursing, PDN) или Программа интенсивного лечения детей, необходимого с медицинской точки зрения (Medically Intensive Children's Program, MICP)	<p>Покрывается для детей в возрасте 17 лет и младше. Необходимо получить наше разрешение.</p> <p>Для пациентов в возрасте от 18 до 20 лет эти услуги оказываются Управлением поддержки пожилых и длительно болеющих лиц (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Контактные данные см. на стр. 55.</p>

Поведенческое здоровье

Медицинские услуги в области поведенческого здоровья включают услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, если вам требуется консультирование, обследование или поддержка в области поведенческого здоровья. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или выберите поставщика услуг из нашего справочника поставщиков услуг.

Услуга	Дополнительная информация
Прикладной анализ поведения (Applied Behavioral Analysis, АВА)	<p>Помощь людям с расстройствами аутистического характера и другими нарушениями развития для улучшения их коммуникативных, социальных и поведенческих навыков.</p> <p>Для получения доступа к услугам АВА и координации медицинского обслуживания, позвоните на линию поддержки АВА по телефону 1-866-456-5376.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (SUD)</p>	<p>Услуги по лечению SUD могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обследование; • краткосрочное вмешательство и направление на лечение; • управление выведением препарата (детоксикация); • амбулаторное лечение; • интенсивное амбулаторное лечение; • стационарное лечение и лечение с проживанием; • ведение пациентов.
<p>Психиатрическое лечение в стационарных условиях</p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи. Включает независимую оценку и лечение (evaluation and treatment, E&T).</p>
<p>Психическое здоровье, амбулаторное лечение</p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи.</p> <p>Услуги по охране психического здоровья могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обследование на предмет употребления веществ; • индивидуальные услуги по лечению; • медикаментозный контроль; • поддержка от таких же людей, как вы; • краткосрочное вмешательство и лечение; • семейное лечение; • услуги по охране психического здоровья в учреждениях с проживанием; • психологическая оценка; • услуги в кризисных ситуациях.

Услуга	Дополнительная информация
<p>Препараты для лечения опиоидного расстройства (MOUD)</p>	<p>Ранее называлось «медикаментозной терапией» (MAT). Лекарственные препараты, используемые для лечения определенных расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>

Для оказания помощи в лечении поведенческих расстройств могут быть доступны следующие услуги

Некоторые услуги в области поведенческого здоровья, помимо включенных в пакет льгот, могут быть доступны за счет ограниченного финансирования на уровне штата. Эти услуги должны быть определены как необходимые по медицинским показаниям, и должно быть доступно финансирование на уровне штата. В настоящее время эти услуги могут включать следующее:

- учебные мероприятия об алкогольной и наркотической зависимости;
- помощь в подаче заявки на программы социальной защиты;
- тестирование на наркотики, предоставляемое по решению суда;
- услуги для нуждающихся семей;
- программа по персональному уходу Medicaid;
- услуги для лиц, находящихся в тюремном заключении / центре социальной адаптации;
- ведение пациентов во время реабилитации;
- услуги по уходу за детьми: услуги для детей, родители которых находятся на лечении, чтобы завершить программу для родителей по лечению расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами;
- расширенные социальные услуги по месту жительства;
- услуги по вытрезвлению;
- вспомогательные услуги по реабилитации;
- Программа по активной социализации и поддержке (Program for Assertive Community Treatment, PACT);
- услуги поддержки занятости;
- предоставление транспортных услуг: расходы, связанные с транспортировкой в и из служб услуг психиатрического лечения, работающих по контракту с планом.

Чтобы получить доступ к этим услугам, обращайтесь к поставщику услуг в области поведенческого здоровья.

Питание

Услуга	Дополнительная информация
Лечебное питание	<p>Покрывается для лиц в возрасте 20 лет и младше, если необходима с медицинской точки зрения и при наличии направления поставщика услуг.</p> <ul style="list-style-type: none">• Включает лечебное питание, оценку питания и консультирование по заболеваниям, которые входят в сферу применения зарегистрированного диетолога (registered dietitian, RD) для оценки и лечения
Энтеральное и парентеральное питание	<p>Парентеральные пищевые добавки и товары медицинского назначения для всех участников.</p> <p>Продукты для энтерального питания и товары медицинского назначения для участников всех возрастов, получающих питание через зонд. Продукты для перорального энтерального питания для клиентов в возрасте 20 лет и младше в течение ограниченного периода времени для лечения острого заболевания.</p>

Особые потребности в медицинском обслуживании или длительное заболевание

Вы можете иметь право на дополнительные услуги в рамках нашей программы медицинского обслуживания на дому либо в рамках координирования медицинского обслуживания, если у вас особые потребности в медицинском обслуживании или длительное заболевание. Это может включать прямой доступ к специалистам. В некоторых случаях у вас есть возможность использовать вашего специалиста в качестве своего ОЛВ. Для получения дополнительной информации о координировании и управлении медицинским обслуживанием звоните нам.

Терапия

Услуга	Дополнительная информация
Амбулаторная реабилитация (терапия профессиональных заболеваний, физиотерапия и логопедия)	<p>Это ограниченная льгота. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711. Ограничения могут применяться при получении услуг в следующих местах:</p> <ul style="list-style-type: none">• Амбулаторное отделение клиники• Амбулаторное отделение больницы• Дома с использованием Medicare-сертифицированных агентств по медицинскому уходу на дому <p>При предоставлении детям в возрасте до 20 лет в утвержденном центре психомоторного развития. См.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p>
Реабилитационные услуги	<p>Медицинские услуги, которые помогут вам сохранить, приобрести новые или улучшить имеющиеся навыки и повседневное функционирование, не приобретенные в результате врожденных, генетических или приобретенных в раннем возрасте состояний здоровья. Это ограниченная льгота. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Ограничения могут применяться при получении услуг в следующих местах:</p> <ul style="list-style-type: none">• амбулаторное отделение клиники;• амбулаторное отделение больницы;• дома с использованием Medicare-сертифицированных агентств по инфузионной терапии на дому. <p>При предоставлении детям в возрасте до 20 лет в утвержденном центре психомоторного развития. См.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p>

Специализированные услуги

Услуга	Дополнительная информация
Антиген (анализ сыворотки на аллергию)	Уколы при аллергии.
Бариатрическая хирургия	Требуется предварительное разрешение на проведение бариатрической операции. Доступно только в центрах передового опыта (Centers of Excellence, COE), утвержденных HCA.
Тренировка биологической обратной связи	Ограничено в соответствии с требованиями плана.
Химиотерапия	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Косметическая хирургия	Только в ситуациях, когда оперативное вмешательство и связанные с ними услуги и приспособления предоставляются с целью коррекции врожденного физиологического порока, заболевания, физической травмы или для реконструктивной операции после мастэктомии по поводу онкологического заболевания.
Изделия медицинского назначения для пациентов, страдающих сахарным диабетом	Ограниченные поставки доступны без предварительного одобрения. Дополнительные поставки доступны без предварительного одобрения.
Диализ	Для получения данных услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Лечение гепатита С	Любой лицензированный поставщик услуг, имеющий право назначать противовирусные препараты прямого действия, имеет право проводить скрининг и лечение участников Apple Health. Сюда входят основные лечащие врачи, учреждения по лечению расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, и другие.

40 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Услуга	Дополнительная информация
Трансплантация органов	Некоторые трансплантаты органов покрываются Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711.
Услуги, связанные с подачей кислорода и поддержанием дыхательной функции	Необходимое по медицинским показаниям оборудование для кислородной и/или респираторной терапии, расходные материалы и услуги для соответствующих критериям участников.
Специалист в области подиатрии	Это ограниченная льгота. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711.
Средства для отказа от курения	Покрытие действует для всех клиентов в возрасте от 18 лет, имеющих или не имеющих направление ОЛВ или предварительное разрешение. Для получения дополнительной информации о программе Quit for Life позвоните по телефону 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) или посетите веб-сайт myquitforlife.com/uhcwa .
Медицинское обслуживание трансгендерных лиц	Услуги, связанные с трансгендерным здоровьем и лечением гендерной дисфории, включают следующее: гормонозаместительная терапия, супрессия полового созревания и психиатрические услуги. Для использования этих услуг необходимо предварительно получить разрешение на них.
Скрининг на туберкулез (ТБ) и последующее лечение	Вы можете обратиться к своему ОЛВ или в местный отдел здравоохранения.

Проверка слуха и зрения

Услуга	Дополнительная информация
Аудиологические тесты	Скрининговый тест слуха.
Кохлеарные имплантаты и слуховые аппараты костного звукопроведения (Bone Anchored Hearing Aid, ВАНА)	Льгота для детей в возрасте до 20 лет. Запасные части для имплантатов для всех лиц, у которых уже есть имплантат.
Проверка зрения и подбор очков	Вы должны использовать нашу сеть поставщиков услуг. Звоните нам для получения информации о льготах. Для детей в возрасте до 20 лет покрываются линзы и оправа для очков. Вы можете найти поставщиков очков на веб-сайте https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ . Для взрослых, которым необходимы очки: вы можете по сниженной цене приобрести оправы и линзы для очков у участвующих в плане поставщиков оптики. Для ознакомления с перечнем поставщиков услуг, участвующих в плане, посетите веб-сайт hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf .
Обследования слуха и слуховые аппараты	Обследования покрываются страховкой для всех лиц. Слуховые аппараты доступны для следующих лиц: <ul style="list-style-type: none">• дети в возрасте 20 лет и младше;• взрослые, соответствующие критериям программы. Монофонические слуховые аппараты, включая: <ul style="list-style-type: none">• настройку;• последующее наблюдение;• батарейки.

42 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Планирование семьи / репродуктивное здоровье

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по планированию семьи, включая противозачаточные средства и контрацептивы	Вы можете воспользоваться нашей сетью поставщиков услуг, либо обратиться в свой местный отдел здравоохранения или клинику планирования семьи.
Скрининг на ВИЧ/СПИД	У вас есть возможность обратиться по выбору в клинику планирования семьи, местный отдел здравоохранения или к своему ОЛВ для проведения скрининга.
Страховое покрытие после беременности (АРС)	Если вы являетесь участником программы Apple Health и беременны, вы можете получить послеродовое страховое покрытие сроком до 12 месяцев после окончания беременности. Узнайте больше на веб-сайте hca.wa.gov/apc .

Медицинское оборудование и расходные материалы

План оплачивает медицинское оборудование и изделия медицинского назначения, если они необходимы с медицинской точки зрения и назначены вашим поставщиком медицинских услуг. Для оплаты счетов за использование большинства видов оборудования и товаров медицинского назначения требуется наше предварительное разрешение. Для получения дополнительной информации о покрываемом медицинском оборудовании и товарах медицинского назначения позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Медицинское оборудование	Для получения большинства медицинского оборудования требуется предварительное разрешение плана. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 43
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Услуга	Дополнительная информация
Изделия медицинского назначения	Для получения большинства изделий медицинского назначения требуется предварительное разрешение плана. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.

Лаборатории и рентгеновские снимки

Услуга	Дополнительная информация
Услуги рентгенологического и визуализирующего исследования	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Лабораторные и рентгенологические исследования	<p>Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.</p> <p>Приведенные ниже ограничения касаются только амбулаторных диагностических услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проверка на наркотики проводится только в случае необходимости с медицинской точки зрения и: <ul style="list-style-type: none"> – Назначается врачом в рамках медицинского освидетельствования; – В качестве скринингового обследования на наличие расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, требуемого для оценки пригодности для проведения медицинских анализов или лечения. <p>Портативные рентгеновские услуги, предоставляемые в доме участника или учреждении сестринского ухода, ограничиваются пленками, не предусматривающими использование контрастных веществ.</p>

Женское здоровье и материнство

Услуга	Дополнительная информация
Молокоотсосы	Для получения некоторых моделей может потребоваться предварительное разрешение.
Услуги в сфере женского здоровья	Стандартные и профилактические медицинские услуги, такие как охрана материнства, дородовое медицинское обслуживание, маммограммы, репродуктивное здоровье, общий осмотр, услуги контрацепции, обследование и лечение заболеваний, передающихся половым путем, а также кормление грудью или кормления с приложением ребенка к грудной клетке.

Предлагаемые нами дополнительные услуги

Виртуальная медицинская помощь с использованием UHC Doctor Chat

Вы можете общаться с врачом с помощью UHC Doctor Chat круглосуточно и без выходных. И для вас это абсолютно бесплатно. Скачайте приложение UHC Doctor Chat в App Store или Google Play™.

Приложение UnitedHealthcare®

Воспользуйтесь нашим мобильным приложением UnitedHealthcare®, которое позволит вам легко получить доступ к информации о плане медицинского страхования, идентификационной карте участника, текущим льготам, найти врача и многое другое. Приложение можно установить на смартфоны Apple®, Android® или на планшет.

Круглосуточная линия Nurseline

Вы сможете получить ответы на любые вопросы и рекомендации в любое время — даже ночью или на выходных. **1-877-543-3409, ТТУ 711**

Пополнение запасов лекарственных препаратов по почте

Возможность получения рецептурных препаратов по почте на дом или в аптеке.

Программа Quit For Life®

Инструктирование и онлайн-поддержка для тех, кто хочет бросить курить. Получите помощь в выборе подходящего для вас типа заменителя никотина или лекарственного препарата.

1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) или веб-сайт www.myquitforlife.com/uhcwa.

Координация обслуживания и контроль заболеваний

Услуги по сложным медицинским потребностям, таким как астма, ХОБЛ, диабет, сердечная недостаточность, включая телемедицину.

Специальный координатор по оказанию медицинского обслуживания по вопросам гендерного подтверждения

Дополнительные льготы (VAB)

Дополнительные льготы (Value-Added Benefits, VAB) предлагаются UnitedHealthcare Community Plan в дополнение к вашим льготам Apple Health. Они могут предоставить вам больше вариантов лечения и решения социальных детерминантов здоровья. VAB являются добровольными и бесплатными для вас. Для получения подробной информации о данных льготах звоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Продовольственная безопасность

Участники, сталкивающиеся с проблемой нехватки продовольствия, могут получить помощь из ресурсов, предоставляемыми работниками общественного здравоохранения, отделом обслуживания участников и координаторами медицинских услуг.

Вспомогательные услуги на дому

- Программа On My Way (OMW) (uhcOMW.com): помогает подготовить молодых участников к взрослой жизни, например, найти жилье, получить хорошую работу и распорядиться деньгами.
- Помощь в предоставлении ресурсов агентства недвижимости от работников общественного здравоохранения, отдела обслуживания участников и координаторов медицинских услуг

Поддержка для лиц, находящихся в тюремном заключении / под арестом

- По возможности особое внимание на услуги на основе местоположения. Кроме того, участники получают сумки, содержащие необходимые принадлежности, после выхода из мест лишения свободы в дополнение к постоянным услугам по координации обслуживания.
- Проактивная поддержка в отношении медицинского оборудования длительного пользования, мобильных телефонов Assurance и немедицинской транспортировки

Поддержка материнства

- Подарочные карты и вознаграждения за детские товары
- Электрический молокоотсос больничного класса
- Программа Wellhor: виртуальная групповая партнерская поддержка
- Поддержка в прекращении курения во время беременности Quit For Life®
- Обучение и поддержка Text4Baby
- Пренатальные витамины
- Программа Healthy First Steps: доступ к ресурсам сообщества: получение помощи в поиске

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 47
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

врача, акушерки или специалиста по родам

- Общение непосредственно со специалистом по материнству для получения дополнительной поддержки вашего здоровья и здоровья вашего ребенка
- Bright Heart Health — круглосуточная телефонная линия для участвующих матерей, страдающих расстройствами, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, 1-800-892-2695

Фитнес / здоровый образ жизни

- KidsHealth®: интерактивный двуязычный веб-сайт помогает родителям, детям и подросткам поддерживать здоровье и самочувствие благодаря советам, одобренным врачом
- Участники могут получать помощь в обеспечении здорового образа жизни от работников общественного здравоохранения, отдела обслуживания участников, координаторов медицинских услуг и штатных сертифицированных медсестер
- Клуб Boys and Girls Club для детей в возрасте от 6 до 18 лет
- Спортивные медицинские осмотры в дополнение к общему профилактическому осмотру ребенка

Ресурсы телемедицины

- Виртуальная медицинская помощь с использованием UHC Doctor Chat
 - Постоянный доступ к реальному врачу по запросу. Везде, в любое время и совершенно бесплатно.
 - Получите ответы, лечение и рецептурные препараты
 - Проведите общий профилактический осмотр ребенка
- Виртуальные ресурсы по охране психического здоровья:
 - Bright Health, Eleanor Heath и Boulder Care: предлагают комплексные услуги по лечению расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, включая заместительную терапию
 - Горячая линия: лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы в отношении алкогольной зависимости и наркозависимости круглосуточно без выходных

Дополнительную информацию о ресурсах дистанционного лечения / телемедицины см. на стр. 22.

Программы лояльности

Программа Healthy Rewards — зарабатывайте вознаграждения за выполнение важных профилактических мероприятий, включая общие профилактические осмотры и вакцинацию детей, скрининг на определение рака молочной железы, мониторинг диабета и многое другое. \$200 на участника в год.

48 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Координация обслуживания

Услуги ведения сложных случаев

Услуги ведения сложных случаев — это служба, помогающая участникам со сложными или несколькими потребностями в медицинском обслуживании получать медицинскую помощь и услуги. Координаторы медицинских услуг помогают организовать ваше медицинское обслуживание с учетом ваших целей. Представитель плана может предложить ведение вашего случая с учетом ответов на вопросы, поставленные на первом обследовании состояния здоровья (оценка состояния здоровья) после включения в план.

Вы можете в любое время запросить услуги координатора медицинских услуг для себя или члена вашей семьи. Поставщики медицинских услуг, менеджеры по организации лечения после выписки из стационара, лица, осуществляющие уход, и программы медицинской помощи могут также направить вас к координатору медицинских услуг. Вы должны дать согласие на услуги координатора медицинских услуг. Если у вас появятся вопросы, звоните по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить:

- помощь участникам по ориентированию в системе здравоохранения;
- помощь в развитии навыков самопомощи, которые могут улучшить исходы заболеваний;
- ведение отдельного клинического случая;
- координирование ухода, долгосрочное обслуживание и поддержка;
- получение доступа к медицинским услугам и общественным ресурсам;
- услуги частной медсестры для лиц в возрасте до 17 лет;
- услуги ведения после родов;
- медицинское обслуживание трансгендерных лиц;
- ведение и направление в службу прикладного анализа поведения (АВА).

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания

Apple Health покрывает некоторые другие услуги, которые не покрываются планом управляемого медицинского обслуживания (также известным как «с оплатой за каждую услугу»). Даже если вы зарегистрированы в нашей программе, другие общественные программы покрывают следующие льготы и услуги. Мы скоординируем действия с вашим ОЛВ, чтобы вам было проще получить доступ к этим услугам, и будем координировать ваше медицинское обслуживание. Вам нужно использовать свою сервисную карту ProviderOne для получения всех услуг.

Позвоните нам, если у вас появились вопросы в отношении льготы или услуги, не указанной в данном документе. Полный список услуг см. в брошюре о страховом покрытии Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по искусственному прерыванию беременности	<p>Оплата за каждую услугу Apple Health покрывает следующее:</p> <ul style="list-style-type: none">• медикаментозный аборт, также известный как таблетка для искусственного прерывания беременности;• хирургический аборт, также известный как больничный аборт. <p>Клиенты, зарегистрированные в организации управляемого медицинского обслуживания (МСО) Apple Health, могут самостоятельно обращаться за пределами МСО для получения услуг по искусственному прерыванию беременности.</p> <p>Включает в себя последующее лечение возможных осложнений.</p>
Услуги скорой помощи (воздушный транспорт)	<p>Все услуги перевозки воздушным транспортом, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (МСО).</p>
Услуги скорой помощи (наземный транспорт)	<p>Все услуги перевозки наземным транспортом в экстренных и неэкстренных ситуациях, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (МСО).</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги в кризисных ситуациях</p>	<p>Услуги в кризисных ситуациях доступны для вас в зависимости от места вашего проживания. Позвоните по телефону 911 в случае возникновения экстренной ситуации, представляющей угрозу для жизни, или по телефону 988 в случае возникновения экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем. Номера телефонов для вашего региона см. на стр. 26.</p> <p>Телефон национальной линии жизни по вопросам предотвращения суицида: Позвоните или отправьте SMS-сообщение на номер 988 или позвоните по телефону 1-800-273-8255, ТТУ 1-206-461-3219.</p> <p>По вопросам кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем, или расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). BH-ASO оказывают поддержку в кризисных ситуациях жителям штата Washington, независимо от соответствия критериям программы Apple Health. Номера телефонов можно найти на стр. 29 выше или по адресу hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
Стоматологические услуги	<p>Услуги по договору включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рецепты, выписанные стоматологом; • услуги ABCD, предоставляемые поставщиком услуг, сертифицированным ABCD; • медицинские/хирургические услуги, предоставляемые стоматологом; • оплата услуг больницы / амбулаторно-хирургического центра. <p>Все прочие стоматологические услуги покрываются Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Узнать больше:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На сайте hca.wa.gov/dental-services • По телефону HCA 1-800-562-3022 <p>Информация в Интернете о поставщиках услуг, которые принимают услуги компании Apple Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Очки и услуги по их подбору	<p>Для детей в возрасте 20 лет и младше — оправы для очков, линзы, контактные линзы и услуги по их подбору покрываются Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания.</p> <p>Для взрослых участников в возрасте 21 года и старше — оправы для очков и линзы не покрываются Apple Health, но, если вы хотите их купить, у вас есть возможность заказать их через участвующих в плане поставщиков оптики по сниженным ценам. Посетите веб-сайт hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги в поддержку материнства (Maternity Support Services, MSS) в первое время после родов, ведение новорожденных пациентов (Infant Case Management, ICM) и обучение по родам (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>В рамках MSS беременным и недавно родившим женщинам предоставляются профилактические услуги в области здравоохранения и образования на дому или в кабинете в целях обеспечения здоровой беременности и здорового малыша.</p> <p>ICM помогает семьям с детьми в возрасте до одного года получить информацию о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в обществе, для благополучия ребенка и семьи.</p> <p>CBE проводит для беременных женщин и поддерживающих их лиц групповые занятия, если они проводятся поставщиком услуг CBE, утвержденным НСА. Темы занятий: тревожные признаки во время беременности, питание, кормление грудью / кормление с приложением ребенка к грудной клетке, план родов, чего ожидать во время родов и родоразрешения, а также безопасность новорожденных.</p> <p>Получить информацию о поставщиках услуг по месту вашего проживания можно на веб-сайте hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Стационарная психиатрическая помощь для детей (Программа долгосрочного стационарного лечения детей [Children's Long-term Inpatient Program, CLIP] для детей в возрасте от 5 до 17 лет)</p>	<p>Должны предоставляться учреждениями, получившими сертификат Департамента здравоохранения (DOH). Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь вам получить доступ к этим услугам.</p>

Услуга	Дополнительная информация
Долгосрочное обслуживание и поддержка (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)	См. стр. 54 данной брошюры.
Стерилизация в возрасте 20 лет и младше	Необходимо заполнить форму о проведении стерилизации за 30 дней до процедуры или удовлетворять требованиям для отступления от правил. Дестерилизация не покрывается медицинской страховкой.
Медицинское обслуживание трансгендерных лиц	Услуги включают следующее: хирургические процедуры, лечение послеоперационных осложнений и электролиз или лазерное удаление волос при подготовке к хирургической операции по смене пола. Необходимо предварительное разрешение. Для получения предварительного разрешения позвоните по телефону 1-800-562-3022 или напишите по адресу transhealth@hca.wa.gov .
Транспортировка для визита к врачу в неэкстренной ситуации	Apple Health оплачивает услуги транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для выполнения плановых визитов к врачам и обратно. Позвоните поставщику транспортных услуг (агенту) в вашем районе, чтобы узнать об услугах и ограничениях. Ваш региональный агент организует для вас наиболее подходящую, наименее дорогостоящую поездку. С перечнем агентов можно ознакомиться по адресу hca.wa.gov/transportation-help .

Долгосрочные услуги и поддержка (LTSS)

Управление поддержки пожилых и длительно болеющих лиц (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA) — Программа по предоставлению услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS) предоставляет услуги долгосрочного ухода для людей пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями в их собственных домах, в том числе услуги лица, осуществляющего уход на дому, или в учреждениях с проживанием по месту жительства. HCS также предоставляет помощь людям переезжать из учреждений сестринского ухода и помощь лицам, осуществляющим уход. Данные услуги не предоставляются вашим

54 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

планом медицинского страхования. Для получения дополнительной информации об услугах долгосрочного ухода позвоните в местное отделение HCS.

LTSS

Программа по предоставлению услуг на дому и по месту жительства Управления поддержки пожилых и длительно болеющих лиц (ALISA) должна выдать разрешение на предоставление данных услуг. Для получения дополнительной информации звоните в местное отделение HCS:

Регион 1 — Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima — 1-509-568-3767 или 1-866-323-9409

Регион 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish и Whatcom — 1-800-780-7094; пребывание в учреждении квалифицированного сестринского ухода

Регион 2S — King — 1-206-341-7750

Регион 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum — 1-800-786-3799

Услуги для лиц с инвалидностью вследствие нарушений развития

Управление по вопросам лиц с пороками развития (Developmental Disabilities Administration, DDA) занимается организацией помощи детям и взрослым с пороками развития и их семьям в получении услуг и поддержки с учетом потребностей и места жительства. Для получения дополнительной информации об услугах и поддержке посетите веб-сайт по адресу dshs.wa.gov/dda/ или позвоните в местное отделение DDA, указанное ниже.

Услуги по уходу за пациентами с пороками развития

Управление по вопросам пациентов с пороками развития (Developmental Disabilities Administration, DDA) должно выдать разрешение на предоставление этих услуг. Если вам необходима информация или вы нуждаетесь в услугах, обратитесь к сотрудникам местного отделения DDA:

Регион 1 — Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 или пишите на электронную почту по адресу R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 1 — Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 или пишите на электронную почту по адресу R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 или пишите на электронную почту по адресу R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 2S — King — 1-800-974-4428 или пишите на электронную почту по адресу R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 3 — Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 или пишите на электронную почту по адресу R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 или пишите на электронную почту по адресу R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Программы раннего обучения

Департамент по делам детей, молодежи и семьи (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) предоставляет услуги и программы для детей в возрасте до пяти лет.

Программы содействия и образования детей дошкольного возраста (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) и HeadStart — это программы дошкольного образования штата Washington, которые предусматривают подготовку детей трех и четырех лет из малообеспеченных семей для достижения успеха в школе и в жизни. Программа ECEAP открыта для любого ребенка и семьи с детьми дошкольного возраста, если их уровень дохода соответствует лимитам. Для получения информации о посещении ECEAP и начального курса дошкольной подготовки посетите веб-сайт по адресу dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Услуги ранней помощи для новорожденных и детей младшего возраста (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) разработаны для того, чтобы дети до трех лет с задержками или пороками развития были активными и успешными в период раннего детства и в будущем в самых разных условиях. Условия могут включать у них дома, в учреждениях ухода за детьми, в дошкольных или школьных программах и в местах их проживания. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Посещение семей на дому (Home Visiting for Families) является добровольной, ориентированной на семью услугой и предлагает будущим родителям и семьям, в которых появляются новые и проживают маленькие дети, поддерживать физическое, социальное и

56 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

эмоциональное здоровье детей. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Услуги раннего вмешательства и профилактики заболеваний у детей (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) предусматривают уход за детьми в возрасте до пяти лет, которые подвергаются риску жестокого обращения и пренебрежения, а также за детьми, которые могут испытывать проблемы с поведенческим здоровьем в результате получения сложных травм. Услуги предоставляются в округах King и Yakima. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт по адресу dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Свяжитесь с нами, и мы поможем вам получить данные услуги.

Исключенные услуги и непокрываемые услуги (не покрываются)

Следующие услуги не покрываются Apple Health или Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите какие-либо из этих услуг, вероятно, вы должны будете оплатить счет. Позвоните в план UnitedHealthcare Community Plan, если у вас возникли какие-либо вопросы или вы желаете узнать о дополнительных льготах для услуги, которая не покрывается планом.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативные методы лечения	Иглоукальвание, религиозные практики, исцеление верой, лечение травами, гомеопатия или массаж.
Хиропрактика для взрослых (в возрасте 21 года и старше)	
Плановая косметическая или пластическая хирургия	В том числе подтяжка лица, удаление татуировок или пересадка волос.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 57
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711.**

Услуга	Дополнительная информация
Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и половой дисфункции	
Консультирование по вопросам семьи и брака, терапия сексуальных расстройств	
Немедицинское оборудование	Например, пандусы или другие модификации жилого помещения.
Вопросы личного комфорта	
Медосмотры, необходимые для поступления на работу, страхования или получения лицензии	
Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законодательством штата, а также его территориями и собственностью	<p>К территориям США относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пуэрто-Рико • Гуам • Виргинские острова США • Северные Марианские острова • Американское Самоа
Услуги, предоставляемые за пределами США	
Услуги по снижению и контролю веса	Препараты для снижения веса, продукты, членство в спортивных клубах или предоставление оборудования для снижения веса.

Получение доступа к вашей медицинской информации

В 2020 г. центры услуг Medicare и Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) приняли правило взаимодействия и доступа пациентов (CMS-9115-F). Это правило облегчает вам доступ к вашим медицинским данным и их передачу. Например, используйте приложение для смартфона, чтобы узнать о страховых требованиях, лекарственных препаратах и многом другом. Эти передаваемые данные можно найти в некоторых страховых планах. Через приложения можно получать информацию с 2016 г. Год, когда приложения могут начать собирать медицинские данные, зависит от того, когда вы зарегистрировались в своем текущем плане. Зачем передавать данные от вас поставщикам медицинских услуг и приложениям? Это помогает работать совместно для улучшения обслуживания пациентов. Это также может помочь снизить ваши расходы на медицинское обслуживание.

Для подачи запроса об ознакомлении и получении копии определенной PHI вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, либо вы можете подать запрос в письменной форме. Ознакомьтесь с нашей политикой конфиденциальности на веб-сайте www.uhccommunityplan.com/privacy-policy или myuhc.com/CommunityPlan.

Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Она называется «претензией». Мы поможем вам подать претензию. Чтобы подать претензию, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или напишите нам по адресу:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

или отправьте сообщение по факсу на номер 1-801-994-1082

Претензии и жалобы могут касаться:

- проблем с кабинетом вашего врача;
- получения счета от вашего врача;
- выставленного вам неоплаченного счета за медицинские услуги;
- качества вашего обслуживания или отношения к вам со стороны сотрудников плана;
- услуг, предоставляемых врачами или планом медицинского страхования;

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 59
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- любых других проблем, возникших у вас при получении медицинского обслуживания.

План должен сообщить вам в течение двух рабочих дней по телефону или письмом, что мы получили вашу претензию или жалобу. Мы должны ответить на ваш вопрос в кратчайшие сроки, в течение не более чем 45 дней. Вы можете получить бесплатную копию положения о претензиях, позвонив в наш план.

Омбудсмен

Омбудсмен — это специалист, который может предоставить бесплатную конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашими услугами в области поведенческого здоровья. Он может помочь решить ваши проблемы на самом низком уровне, если вы подаете претензию, жалобу, апелляцию или запрос о проведении объективного слушания по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области поведенческого здоровья. Омбудсмен не зависит от вашего плана медицинского страхования. Услуги предоставляются лицом, получавшим услуги в области поведенческого здоровья, или лицом, член семьи которого получал услуги в области поведенческого здоровья.

Ниже указаны номера телефонов, по которым можно связаться с омбудсменом в вашем районе:

Регион	Округа	Омбудсмен
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-509-808-9790
King	King	1-206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-360-528-1799
Pierce	Pierce	1-253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-509-655-2839

Регион	Округа	Омбудсмен
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-360-489-7505

Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях

Отказ — это ситуация, когда ваш план медицинского страхования не разрешает или не оплачивает услуги, которые запрашиваете вы или ваш врач. Когда мы отказываем в оказании услуги, мы высылаем вам письмо, в котором разъясняем, почему мы отказали в предоставлении запрошенной услуги. Данное письмо является официальным уведомлением о нашем решении. В нем будут указаны ваши права и приведена информация о том, как подать апелляцию, если вы пожелаете.

У вас есть право ходатайствовать о пересмотре решения, если вы с ним не согласны, считаете его неверным, полагаете, что была рассмотрена не вся медицинская информация или что решение должно быть пересмотрено другим лицом. Это называется «апелляцией». Мы поможем вам подать апелляцию.

Апелляция — это когда вы просите нас повторно рассмотреть ваше дело. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении вам услуги. Вы можете сообщить нам об этом по телефону или написать, однако вы должны сообщить нам о своей апелляции в течение 60 календарных дней со дня получения отказа. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик услуг или кто-либо другой может подать апелляцию вместо вас, если вы соглашаетесь на апелляцию. У вас есть только 10 календарных дней, чтобы подать апелляцию, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы получаете, пока мы принимаем наше решение. Мы ответим в течение пяти календарных дней, в письменной форме, сообщив вам о получении вашего запроса об апелляции. В большинстве случаев план рассмотрит и примет решение по вашей апелляции в течение 14 календарных дней. Если нам потребуется больше времени на принятие решения, мы обязуемся сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 календарных дней.

Вы можете подать апелляцию в устной или письменной форме. Отправьте письменный запрос на апелляцию по адресу:

UnitedHealthcare Community Plan
 Grievances and Appeals
 P.O. Box 31364
 Salt Lake City, UT 84131-0364

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 61
 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Мы можем помочь вам подать апелляцию. Чтобы подать апелляцию устно, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Примечание. Если вы продолжаете получать услугу в процессе апелляции и затем получите отказ по апелляции, **возможно, вам придется оплатить услуги, которые вы получили.**

Если это срочно. При неотложном медицинском состоянии вы или ваш врач можете подать апелляцию, требующую ускоренного (быстрого) рассмотрения, связавшись с нами по телефону. Если состояние вашего здоровья не терпит отлагательств, решение о вашем обслуживании будет принято в течение трех дней. Если вы просите об ускоренном рассмотрении апелляции, сообщите нам, почему вам требуется ускоренное решение. Если мы откажем в удовлетворении ваших запросов, ваша апелляция будет рассмотрена в вышеуказанные сроки. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить ваш запрос с ускоренной на стандартную апелляцию. Мы позвоним вам, если откажем в удовлетворении вашего запроса на ускоренную апелляцию, чтобы объяснить причину и ответить на любые вопросы. Мы должны направить вам по почте письменное уведомление в течение двух дней после принятия решения.

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право подать запрос о проведении слушания в административном порядке. На административном слушании ваше дело будет рассматриваться судьей по административным делам, который не является нашим сотрудником или сотрудником НСА.

У вас есть 120 дней с момента принятия нашего решения по апелляции на запрос о проведении слушания в административном порядке. У вас есть только 10 дней на подачу запроса о проведении слушания в административном порядке, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы уже получали до нашего решения об отказе.

Для того чтобы запросить о проведении слушания в административном порядке, сообщите в Управление по административным слушаниям (Office of Administrative Hearings) об участии плана UnitedHealthcare Community Plan, укажите причину для проведения слушания, услугу, в предоставлении которой вам было отказано, дату получения отказа и дату получения отказа в удовлетворении апелляции. Кроме того, обязательно укажите свое полное имя, адрес и номер телефона.

Отправьте запрос на проведение слушания:

- Позвоните в Управление по административным слушаниям (oah.wa.gov) по телефону 1-800-583-8271

Или:

- Напишите по адресу:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489

62 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Olympia, WA 98504-2489

Вы можете посоветоваться с адвокатом или пригласить другое лицо, которое будет представлять ваши интересы на слушании. Если вам нужна помощь в поиске адвоката, посетите веб-сайт nwjustice.org или позвоните по линии NW Justice CLEAR по телефону 1-888-201-1014.

Вы получите уведомление с объяснением решения, принятого судьей по административным делам, проводившим слушание. Если вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, вы имеете право обжаловать решение, обратившись напрямую в Апелляционный Совет (Board of Appeals) НСА или направив запрос о рассмотрении вашего случая независимой организацией по административным делам (Independent Review Organization, IRO).

Важное временное ограничение: решение, принятое по результатам слушания, вступает в силу в течение **21 дня** с даты получения решения по почте, если вы не предпринимаете никаких действий, чтобы подать апелляцию на указанное решение.

Если вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, вы можете запросить проведение независимой экспертизы. Необходимость проводить независимую экспертизу отсутствует. Вы можете пропустить этот этап и подать запрос о пересмотре принятого решения в Апелляционный совет НСА.

IRO — это независимая экспертиза, которая проводится врачом, не сотрудничающим с нашим планом. Для обращения в IRO вы должны позвонить нам и ходатайствовать о пересмотре решения в IRO в течение 21 дня после получения письма с решением по результатам слушания. Для подачи запроса в IRO вам необходимо предоставить нам любую дополнительную информацию в течение пяти дней. Мы проинформируем вас о решении IRO.

Для получения помощи свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Если вы не согласны с решением IRO, вы можете ходатайствовать о рассмотрении вашего дела судьей Апелляционного совета НСА. У вас есть 21 день на подачу запроса о пересмотре после получения письма с решением IRO. Решение судьи по пересмотру является окончательным. Для подачи ходатайства о пересмотре вашего дела судьей по пересмотру:

- Позвоните по телефону 1-844-728-5212

Или:

- Отправьте ходатайство в письменном виде по адресу:

НСА Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

Как зарегистрированный участник, вы имеете следующие права:

- Принимать решения о своем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения. Это включает в себя услуги в области физического и поведенческого здоровья.
- Получать информацию обо всех вариантах лечения, независимо от их стоимости
- Выбирать или менять своего ОЛВ
- Получать экспертное заключение другого поставщика услуг вашего плана медицинского страхования
- Своевременно получать услуги
- Уважительное и достойное отношение. Дискриминация не допускается. Не допускается отступающее от нормы или несправедливое отношение к пациентам из-за их расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста, религии, вероисповедания или инвалидности.
- Свободно обсуждать свое медицинское обслуживание и проблемы без каких-либо отрицательных последствий
- На защиту своей частной жизни и соблюдение конфиденциальности информации о вашем медицинском обслуживании
- Запрашивать и получать копии вашей медицинской документации
- При необходимости запрашивать и вносить исправления в вашу медицинскую документацию
- Запрашивать и получать следующую информацию:
 - о своем медицинском обслуживании и покрываемых планом услугах;
 - о своем поставщике услуг и порядке направления к специалистам и другим поставщикам услуг;
 - о порядке оплаты вашего медицинского обслуживания вашим поставщикам услуг;
 - обо всех вариантах обслуживания и причинах выбора определенных видов услуг;
 - о получении помощи при составлении и подаче претензии или жалобы на предоставляемые вам услуги или помощь при подаче запроса о пересмотре отказа в предоставлении услуг или апелляции;
 - о нашей организационной структуре, в том числе о правилах внутреннего распорядка и процедурах, о практических рекомендациях и о том, как можно предложить изменения.
- Получать информацию о правилах плана, льготах, услугах, правах и обязанностях участников как минимум ежегодно
- Давать рекомендации относительно ваших прав и обязанностей в качестве участника плана UnitedHealthcare Community Plan

64 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

-
- Получить список номеров телефонов для обращения в кризисных ситуациях
 - Получать помощь при заполнении форм предварительных распоряжений, связанных с психиатрическим или медицинским обслуживанием

Ваши обязанности

Как зарегистрированный участник плана вы согласны:

- Обсуждать со своими поставщиками услуг состояние вашего здоровья и ваши потребности в медицинской помощи
- Помогать нам при принятии решений о вашем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения
- Знать о своих проблемах со здоровьем и принимать участие в определении целей лечения, насколько это возможно
- Предоставлять своим поставщикам услуг и плану UnitedHealthcare Community Plan полную информацию о своем здоровье
- Выполнять указания своего поставщика услуг в отношении ухода, на который вы согласились
- Являться на назначенные визиты и не опаздывать. Позвоните в кабинет поставщика услуг, если вы опаздываете или если вам необходимо отменить визит.
- Предоставлять поставщикам услуг информацию, которая им необходима для получения оплаты за предоставление вам услуг
- Приносить сервисную карту ProviderOne и идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan на все визиты
- Получать информацию о своем плане медицинского страхования, о покрываемых страховкой услугах
- Пользоваться медицинскими услугами, если у вас есть в них необходимость
- Пользоваться услугами здравоохранения надлежащим образом. Если вы не будете этого делать, вы можете быть включены в программу Patient Review and Coordination. В рамках этой программы вам назначат одного ОЛВ, одну аптеку, одного медицинского работника, имеющего право выписывать рецепты на особо регулируемые препараты, и одну больницу для случаев, не требующих экстренной медицинской помощи. Вы должны будете оставаться участником одного плана как минимум 12 месяцев.
- Информировать НСА в случае, если у вас произошли изменения в размере семьи или семейном положении, такие как беременность, рождение ребенка, усыновление, изменение адреса или получение права на Medicare или другие виды страхования
- Ежегодно возобновлять свое страховое покрытие с использованием Washington Healthplanfinder на веб-сайте wahealthplanfinder.org и сообщать об изменениях в своих

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 65
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

данных, например, об изменении дохода, семейного положения, рождении, усыновлении детей, изменении адреса, получении права на Medicare или другие виды страхования

Предварительные распоряжения

Что такое предварительное распоряжение?

С помощью предварительных распоряжений вы в письменной форме делаете свой выбор в отношении медицинского обслуживания. Предварительные распоряжения содержат предписания вашему врачу и семье:

- Какие виды медицинского обслуживания вы хотите или не хотите получать, если:
 - Вы потеряете сознание.
 - Вы больше не сможете принимать решения, касающиеся вашего медицинского обслуживания.
 - Вы по любой другой причине не можете сообщить своему врачу или семье, какие виды медицинских услуг вы предпочли бы получать.
 - Вы хотите, чтобы ваш(-и) орган(-ы) использовали после вашей смерти в качестве донорских.
 - Вы хотите, чтобы кто-либо еще принимал решения о вашем медицинском обслуживании, если вы будете не в состоянии это сделать.

Предварительные распоряжения означают, что ваши близкие или ваш врач могут выбрать медицинские услуги для вас исходя из ваших предпочтений. В штате Washington имеются три типа предварительных распоряжений:

1. Долгосрочная доверенность на медицинское обслуживание. Таким образом вы доверяете другому лицу принимать медицинские решения от вашего имени, если вы будете не в состоянии сделать это самостоятельно.
2. Указание в отношении медицинского обслуживания (заблаговременное распоряжение). Это письменное заявление с целью донести до других лиц ваши предпочтения касательно получения лечения с целью поддержания жизни.
3. Запрос на донорство органов.

Поговорите со своим врачом и близкими. Вы в любое время сможете отменить свое предварительное распоряжение. Дополнительную информацию о предварительных распоряжениях можно получить у представителей плана, своего врача или сотрудников больницы. Вы также можете:

- попросить отразить положения плана медицинского страхования в предварительных распоряжениях;

66 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

-
- подать жалобу в план UnitedHealthcare Community Plan или HCA, если ваше распоряжение не выполняется.

Форма Распоряжения врачам на проведение лечения, поддерживающего жизнь (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST), предназначена для лиц, страдающих серьезным заболеванием, которым необходимо принять решение относительно поддерживающего жизнь лечения. Ваш поставщик услуг может использовать форму POLST, чтобы представить ваши пожелания в качестве максимально четких и конкретных медицинских распоряжений. Для получения дополнительной информации о предварительных распоряжениях свяжитесь с нами.

Предварительные распоряжения относительно психического здоровья

Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»?

Предварительное распоряжение относительно психического здоровья — это имеющий юридическую силу письменный документ, в котором описываются ваши пожелания относительно порядка действий в том случае, если ваши проблемы психического здоровья станут настолько серьезными, что вы будете нуждаться в посторонней помощи. Это может произойти при нарушении мышления и/или способности к эффективному общению.

На основании предварительного распоряжения другие лица могут получить информацию о том, какое лечение вы хотите или не хотите получать, а также смогут узнать, кому вы дали полномочия принимать решения от вашего имени.

Если у вас есть предварительное распоряжение относительно физического здоровья, вы должны сообщить об этом своему поставщику услуг в области психического здоровья, чтобы он знал о ваших пожеланиях.

Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

Вы можете получить копию формы предварительного распоряжения относительно психического здоровья, а также получить дополнительную информацию о том, как ее заполнить, посетив веб-сайт <https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives>.

Кроме того, сотрудники плана UnitedHealthcare Community Plan, поставщик медицинских услуг в области поведенческого здоровья или омбудсмен могут помочь вам в заполнении данной формы. Свяжитесь с нами для получения дополнительной информации.

Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений

Если мошенничество, нерациональное использование ресурсов и злоупотребления остаются без контроля — за это платят налогоплательщики. Эти средства могут быть использованы для покрытия важнейших льгот и услуг программы Apple Health в обществе. Будучи участниками программы, вы находитесь в уникальном положении для выявления мошенничества или нерационального использования ресурсов. Если вы увидите что-либо из следующего, сообщите нам:

- если кто-то предлагает вам деньги или товары в обмен на вашу сервисную карту ProviderOne или если вам предлагают деньги или товары в обмен на прием у врача;
- вы получаете разъяснение льгот за товары или услуги, которые вы не получали;
- если вы знаете, что кто-то неправомерно претендует на услуги плана;
- любые другие действия, о которых вам стало известно и которые кажутся вам мошенническими, связанными с злоупотреблением или нерациональным использованием ресурсов.

Если вы подозреваете мошенничество, растрату и злоупотребление с участием поставщика медицинских услуг, сообщите об этом представителю плана UnitedHealthcare Community Plan, позвонив на нашу горячую линию для предотвращения мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений: 800-455-4521 или 877-401-9430. Просьба также сообщить об инциденте всем нижеуказанным организациям в течение 5 (пяти) рабочих дней после того, как вам стало известно о таком событии.

- Отдел здравоохранения штата Washington
По электронной почте: HotTips@hca.wa.gov
По телефону: 1-533-497-2345
- Отделение по расследованию и противодействию мошенничеству с программой медицинских страховок (Medicaid Fraud Control Unit), генеральный прокурор штата (Office of Attorney General)
По электронной почте: MFCUreferrals@atg.wa.gov

Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных

В соответствии с законодательством, мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию и сохранять ее конфиденциальность. Мы используем и передаем эту информацию для предоставления льгот, проведения лечения, оплаты и функционирования системы здравоохранения. Мы также используем и передаем вашу информацию в других случаях, разрешенных и требуемых законодательством.

Защищенная медицинская информация (protected health information, PHI) — это медицинская информация, например, содержащаяся в медицинской документации, которая включает в себя ваше имя, номер участника или иные идентификаторы, используемые или распространяемые планами медицинского страхования. Планы медицинского страхования и НСА передают PHI для следующих целей:

- Лечение — включает в себя направления, выдаваемые вашим ОЛВ и другими поставщиками медицинских услуг.
- Оплата — мы можем использовать или предоставлять PHI для принятия решений о выплатах. PHI может включать в себя претензии, разрешения на лечение и решения в отношении медицинских потребностей.
- Проведение медицинских мероприятий — мы можем использовать информацию из вашего заявления, чтобы оповестить вас о программе медицинского страхования, которая могла бы подойти вам.

При определенных обстоятельствах мы можем использовать или предоставлять вашу PHI без вашего письменного одобрения.

- Раскрытие вашей PHI членам семьи, другим родственникам и вашим близким друзьям допускается, если:
 - Информация непосредственно связана с участием членов вашей семьи или друга в вашем лечении или оплате за это лечение; и вы либо выразили устное согласие на раскрытие, либо не стали возражать против этого при наличии такой возможности
- Закон позволяет НСА или плану UnitedHealthcare Community Plan использовать вашу PHI и обмениваться ею в следующих случаях:
 - Если Секретарь Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U. S. Secretary of the Department of Health and Human Services, DHHS) затребует вашу PHI
 - Для целей общественного здравоохранения и безопасности, включая помощь государственным учреждениям здравоохранения в предотвращении или контроле заболеваний.

-
- Ваша PHI может потребоваться правительственным учреждениям для проведения проверок или выполнения специальных функций, таких как деятельность в целях национальной безопасности
 - В некоторых случаях для проведения исследований при наличии одобрения советом по конфиденциальности или экспертным советом медицинского учреждения
 - Для выполнения юридических действий, например, в ответ на постановление суда. Ваша PHI может также быть передана похоронным бюро или судмедэкспертам, чтобы помочь им выполнять свою работу.
 - Для приведения закона в силу, чтобы помочь найти подозреваемого, свидетеля или пропавшего человека. Ваша PHI может также быть предоставлена другим правоохранительным органам, если мы посчитаем, что вы являетесь жертвой жестокого обращения, небрежения или насилия в семье.
 - Для соблюдения законодательства о компенсации работникам

Для использования во всех других целях, не указанных выше, требуется ваше письменное согласие. Вы можете аннулировать письменное разрешение, которое вы предоставили нам. Однако ваш отзыв разрешения не будет распространяться на действия, предпринятые до момента отзыва.

Мы серьезно относимся к тайне вашей частной жизни. Мы защищаем устную, письменную и цифровую защищенную медицинскую информацию (PHI) во всей нашей деятельности. Для подачи запроса об ознакомлении и получении копии определенной PHI вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или вы можете подать запрос в письменной форме. Ознакомьтесь с нашей политикой конфиденциальности на веб-сайте www.uhcommunityplan.com/privacy-policy или myuhc.com/CommunityPlan.

Направляйте нам ваши письменные запросы для осуществления любых своих прав, в том числе изменения или отмены конфиденциального сообщения, запроса о предоставлении копии вашей документации или ходатайства о внесении изменений в вашу документацию, по следующему адресу:

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

Если вы считаете, что мы нарушили ваши права на конфиденциальность вашей PHI, вы можете:

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем предпринимать каких-либо действий, препятствующих подаче вами жалобы. Обслуживание, которое вы получаете, никак не изменится.
- Для подачи жалобы в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при DHHS

70 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

США посетите веб-сайт ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или напишите по адресу:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C 20201

Или:

Позвоните по телефону 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Примечание. Представленная информация является всего лишь кратким обзором. Мы обязаны соблюдать конфиденциальность вашей PHI и ежегодно предоставлять вам письменную информацию о применяемых нами положениях в отношении конфиденциальности и защиты вашей PHI. Более подробную дополнительную информацию см. в Уведомлении о порядке использования личной информации. Вы также можете связаться с нами для получения дополнительной информации следующим образом:

План UnitedHealthcare Community Plan: **1-877-542-8997, TTY 711**

Центр телефонного обслуживания UnitedHealth Group: **1-866-633-2446, TTY 711**

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

myuhc.com/CommunityPlan или uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

или

uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc

