



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Услуги только в области поведенческого здоровья,
предоставляемые в рамках программы медицинского
страхования Washington Apple Health**

Справочник участника

2024

CSWA24MD0168781_000

United
Healthcare
Community Plan



Behavioral Health Only

Данная страница намеренно оставлена пустой.

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, UT 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, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТТ **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://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/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

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, звоните по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711, с 8 а.м. до 5 р.м., с понедельника по пятницу.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997, TTY 711**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntawv 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:

ተተሓሒዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽረ 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 chánh 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 ឬប្រើអ្នកឆ្លង 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:



Table of contents

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health	10
Важная контактная информация	12
Мои поставщики медицинских услуг	13
Как пользоваться этим справочником	14
С чего начать	16
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта плана UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne	16
1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan	16
2. Сервисная карта ProviderOne	16
Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne	18
Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья	18
Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan	19
Как получить услуги в области поведенческого здоровья	20
Услуги в области поведенческого здоровья и ваш основной лечащий врач (ОЛВ)	20
Услуги, которые вы можете получить без направления	21
Телемедицина / дистанционное лечение	21
Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, работающие с планом UnitedHealthcare Community Plan	23
Оплата услуг в области поведенческого здоровья	24
Программы повышения качества	24
Программы по управлению целесообразным использованием	24
Как мы оцениваем новые технологии	25
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	25
Apple Health Medicare Connect	26

Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома	27
В экстренной ситуации.	27
Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья.	27
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 экстренная медицинская помощь	31
Лабораторные услуги.	34
Услуги здравоохранения для детей	34
Предлагаемые нами дополнительные услуги.	35
Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить	36
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания	36
Исключенные услуги (непокрываемые услуги)	39
Получение доступа к вашей медицинской информации.	40
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания	41
Защитники поведенческого здоровья (ранее омбудсмены)	41
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях	43
Ваши права	46
Ваши обязанности	47
Предварительные распоряжения	48
Что такое предварительное распоряжение?	48
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья	50
Что такое предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	50

Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	50
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений	51
Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных	52

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

Добро пожаловать!

Благодарим за регистрацию в программе Washington Apple Health (Medicaid) по предоставлению услуг только в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Services Only [BHSO]), и добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan — ваш план медицинского страхования. В предоставлении вам покрытия BHSO 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 BHSO зарегистрировано в программе управляемого медицинского обслуживания. Это означает, что Apple Health выплачивает ежемесячный страховой взнос за ваше покрытие. Ваше покрытие распространяется на медицинскую помощь в области поведенческого здоровья, которая включает услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Вы должны обращаться к поставщикам услуг, входящим в сеть поставщиков услуг плана UnitedHealthcare Community Plan. Чтобы попасть на прием к поставщикам услуг, не входящим в сеть вашего плана, необходимо получить предварительное разрешение. Большинство услуг, полученных за пределами территории обслуживания, не покрываются без предварительного разрешения.

Некоторым участникам программы Apple Health доступны специальные планы для людей, имеющих право на покрытие Medicare и Medicaid одновременно [Dual Eligible Special Needs Plan (D-SNP)]. Это особый вид плана Medicare Advantage для людей с правом на двойное покрытие, который позволяет координировать медицинское обслуживание в рамках программ Medicare и Apple Health. Лицо с правом на двойное покрытие имеет страховое покрытие как по программе Medicare, так и по программе Apple Health. Это включает в себя покрытие услуг в области физического и поведенческого здоровья.

Представитель плана UnitedHealthcare Community Plan свяжется с вами в течение следующих нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы, и мы можем оказать вам помощь в назначении приема. При возникновении вопросов до нашего звонка используйте наши телефонные линии. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 a.m. до 5:00 p.m., 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 языковой помощи. Мы также можем оказать вам помощь в поиске поставщика услуг, который говорит на вашем языке.

Вы имеете право воспользоваться услугами перевода во время посещения поставщика услуг 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.

Переводчики разговорного языка во время приема могут находиться в офисе поставщика медицинских услуг, общаться с вами по телефону или через видеосвязь. Переводчики языка жестов во время приема могут находиться в офисе поставщика услуг или общаться с вами по видеосвязи.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы о нашей программе услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso. 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 или если вы не понимаете информацию, представленную в данном справочнике 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 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso
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

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

Мои поставщики медицинских услуг

Мы предлагаем вам записать имя, фамилию и номер телефона вашего поставщика услуг, чтобы с ним можно было быстро связаться. Эта информация будет представлена на нашем веб-сайте в справочнике поставщиков услуг по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso. Вы также можете позвонить нам, и мы окажем вам помощь.

Имя и фамилия поставщика медицинских услуг	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:	
Мой поставщик услуг в области поведенческого здоровья:	
Мой стоматолог:	
Мой поставщик услуг в области специализированной медицинской помощи:	
Мой поставщик фармацевтических услуг:	

Данное руководство не может являться обоснованием каких-либо причитающихся по закону прав или обязательств по отношению к вам. Вы не должны рассматривать данный справочник в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Данный справочник предназначен для предоставления вам сводной информации о ваших льготах на медицинское обслуживание. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законодательством и правилами на странице Администрации здравоохранения в Интернете по адресу: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим справочником

Это ваше руководство по услугам. Используйте таблицу ниже, чтобы узнать, к кому обращаться с вопросами.

Если у вас есть вопросы по поводу...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none">• Изменение или прекращение участия в плане Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO). См. стр. 16.• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в план. См. стр. 20.• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. стр. 15.	<p>НКА:</p> <ul style="list-style-type: none">• Клиентский портал ProviderOne: 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">• Покрываемые услуги. См. стр. 28.• Подача жалобы. См. стр. 35.• Обжалование решения по плану медицинского страхования, затрагивающего ваши льготы. См. стр. 37.	<p>В план UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>Или обратитесь через наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso</p>
<ul style="list-style-type: none">• Ваши услуги при расстройствах поведенческого здоровья (расстройствах психического здоровья или расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ). См. стр. 18.• Выдача направлений к специалистам. См. стр. 18.	<p>Ваш поставщик услуг в области поведенческого здоровья.</p> <p>Если вам нужна помощь в выборе поставщика услуг в области поведенческого здоровья, позвоните нам по телефону 1-877-542-8997, TTY 711.</p> <p>Или обратитесь через наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную службу Nurseline плана UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-543-3409, TTY 711.</p>



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

Если у вас есть вопросы по поводу...	Обратитесь к...
<p>Изменения учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменения адреса; • изменение уровня доходов; • семейное положение; • беременность и • роды или усыновления. 	<p>Washington Healthplanfinder по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>Или обратитесь через веб-сайт по адресу www.wahealthplanfinder.org</p>
<p>Как сообщить о мошенничестве, нерациональном использовании ресурсов и злоупотреблении</p>	<p>Отдел здравоохранения штата Washington</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сообщение о мошенничестве в отношении соответствия критериям участия в программе Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Сообщение о поставщиках услуг Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Для получения подробной информации посетите веб-сайт: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p>

С чего начать

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

1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan

	
Health Plan (80840) 911-87726-04	Behavioral Health Only
Member ID: 000200065	Group Number: WAHLOP
Member: NEW ENGLISH	Payer ID: 87726
State ID: 999999994522	
0501	Behavioral Health Services Only 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:	UHCprovider.com	877-542-9231
Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT	84131-0361

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**, TTY **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 отправляет новую карту, 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. Он всегда будет содержать девять цифр и заканчиваться буквами «WA». Вы можете убедиться в том, что началось действие покрытия, или перейти на другой план медицинского страхования с помощью клиентского портала ProviderOne по адресу www.waproviderone.org/client.

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

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: 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.

Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья

Вы имеете право в любое время изменить свой план услуг только в области поведенческого здоровья (BH/SHO). План изменится уже через месяц после внесения вами изменений. До момента обращения к поставщикам вашего нового плана медицинского страхования убедитесь, что вы включены в новый запрошенный вами план.

Существует несколько способов перехода на другой план медицинского страхования:

- 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 переведем на него

ваше медицинское обслуживание. Мы будем работать с вашим новым планом для перехода на требуемое по медицинским показаниям медицинское обслуживание, чтобы вы могли получать необходимые 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 частное медицинское страхование. Мы можем работать с другим видом страхования для оказания помощи в покрытии некоторых доплат, франшиз и услуг, которые не покрываются в рамках частного медицинского страхования.

Убедитесь, что ваши поставщики услуг в области поведенческого здоровья входят в сеть поставщиков плана UnitedHealthcare Community Plan либо готовы выставить нам счет за любые доплаты, франшизы или суммы, оставшиеся после оплаты счета за услуги здравоохранения в рамках вашего основного покрытия. Это поможет вам избежать наличных расходов. Если вы имеете право на покрытие Medicare, не забывайте, что врач должен сначала выставить счет программе Medicare.

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

- карту частного медицинского страхования;
- сервисную карту ProviderOne и
- 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 услуги в области поведенческого здоровья

Услуги в области поведенческого здоровья и ваш основной лечащий врач (ОЛВ)

Услуги в области поведенческого здоровья включают услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (substance use disorder, SUD). У большинства участников, пользующихся услугами в области поведенческого здоровья, уже может быть основным лечащим врачом (ОЛВ), входящий в другую медицинскую сеть, например, Medicare, частное медицинское страхование, медицинский центр для американских индейцев или Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также называется «оплата за услугу»). При необходимости мы будем координировать ваше обслуживание в области поведенческого здоровья с ОЛВ. Если вам необходима помощь, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Один из наших поставщиков услуг в области поведенческого здоровья позаботится о ваших потребностях в области поведенческого здоровья, в том числе предоставит услуги лечения расстройств психического здоровья и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Если требуется консультация, обследование или возникла необходимость посетить специалиста в области поведенческого здоровья, мы будем координировать ваши потребности в области поведенческого здоровья.

Как получить услуги в области поведенческого здоровья

Если вам необходимы услуги в области поведенческого здоровья, то для посещения специалистов в области поведенческого здоровья, входящих в сеть вашего плана, или для получения услуг по лечению зависимости от наркотических средств и алкоголя, покрываемых вашим планом, направление от врача не требуется. Необходимый уход покрывается в объеме 100%. Если вам требуется помощь в области поведенческого здоровья, ваш ОЛВ и план UnitedHealthcare Community Plan окажут вам помощь в координации вашего обслуживания.

Если в нашей сети отсутствует нужный специалист, мы направим вас к специалисту, не входящему в сеть плана UnitedHealthcare Community Plan. Для посещения специалистов, не входящих в сеть плана, обязательно требуется предварительное разрешение. Обсудите это со своим ОЛВ.

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

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. 36.

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;
- амбулаторные услуги в области поведенческого здоровья (ограничения см. на стр. 29).

Телемедицина / дистанционное лечение

Вы можете общаться со своим поставщиком услуг по телефону или через компьютер вместо приема. Эта услуга называется «дистанционным лечением». Телемедицина (также называемая дистанционным лечением) должна быть конфиденциальной, интерактивной аудио- или аудио-видеосвязью в режиме реального времени.

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.

Bright Heart Health

Услуги по лечению психического здоровья, злоупотребления опиоидами, расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, расстройств питания, медикаментозному лечению опиоидного расстройства и лечению хронической боли. Включает услуги для беременных и родителей.

- Номер телефона: 1-800-892-2695
- Веб-сайт: <https://www.brighthearthealth.com/>

Eleanor Health

Ресурс для лечения расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ. Также предлагается помощь в координации услуг в области физического здоровья через персонал медицинского обслуживания, оказываются услуги для удовлетворения долгосрочных потребностей в области психического здоровья и имеются партнеры в территориальной популяции для оказания дальнейшей поддержки участников.

- Веб-сайт: <https://www.eleanorhealth.com/>

BoulderCare

BoulderCare — это решение для оказания услуг телемедицины в штате Вашингтон, доступное нашим участникам, которым необходимо лечение расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ.

- 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

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

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

- долгосрочное обслуживание и поддержка;
- программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества, (SUPP) и
- услуги по уходу за пациентами с пороками развития.

Для доступа к этим льготам вам понадобится только сервисная карта ProviderOne. Ваш ОЛВ или план UnitedHealthcare Community Plan окажет вам помощь в получении доступа к этим услугам и будут координировать ваше медицинское обслуживание. На стр. 28 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении описанной в данном документе льготы или услуги.

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, работающие с планом UnitedHealthcare Community Plan

Вы должны пользоваться услугами поставщиков, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья, которые сотрудничают с планом UnitedHealthcare Community Plan. У нас также есть больницы, в которые вам надо будет обращаться. Вы можете запросить каталог с информацией о наших поставщиках услуг и больницах. Каталоги включают следующее:

- наименование, место расположения и номер телефона поставщика услуг;
- специальность, квалификацию и медицинскую степень;
- подробную информацию о медицинском образовании и завершенной 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 врач;
- указание, какие поставщики услуг принимают новых пациентов.

Чтобы получить каталог, позвоните в службу поддержки участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso.

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

Оплата услуг в области поведенческого здоровья

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;
- 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.

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 в корректности выставления счета.

Программы повышения качества

В плане UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа повышения качества. Ее цель — предоставить участникам программы максимальный уход и обслуживание. Каждый год мы отчитываемся перед своими участниками о предоставлении услуг в области поведенческого здоровья. Многие из вопросов, о которых мы сообщаем, являются значимыми проблемами в области поведенческого здоровья. Если вы хотите получить дополнительную информацию о нашей программе повышения 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 уровень лечения, поскольку принимаем решения исходя из вашей медицинской потребности, целесообразности услуг и покрываемых льгот.

Мы не вознаграждаем персонал, принимающий 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 плана 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**.

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 «оплата за услугу»). НСА делает это в соответствии с федеральными правилами с учетом программы медицинского обслуживания американских индейцев, а также чтобы оказать вам помощь в получении доступа к услугам здравоохранения с учетом культурных особенностей. Вы можете связаться с НСА по телефону 1-800-562-3022, если у вас есть вопросы или для изменения регистрации. 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 услуги здравоохранения 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, территориальную популяцию и потребности в услугах здравоохранения. 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.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect — это особый вид плана Medicare Advantage для людей с правом на двойное покрытие, который позволяет координировать медицинское обслуживание в рамках Medicare и Apple Health (Medicaid).

Лицо с правом на двойное покрытие имеет страховое покрытие как по программе Medicare, так и по программе Apple Health. Если вы являетесь клиентом, имеющим право на участие в двух программах, вашим основным покрытием для удовлетворения потребностей в области физического здоровья является Medicare. Apple Health предоставляет дополнительное покрытие. У клиентов, имеющих право на двойное покрытие, также есть страховое покрытие услуг в области поведенческого здоровья через план управляемого медицинского обслуживания Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

У вас есть возможность выбрать один план для покрытия D-SNP и BHSO, если вы проживаете в округе, в котором предлагается согласованная регистрация. Согласованная регистрация помогает клиентам, имеющим право на двойное покрытие, управлять своими услугами в области физического и поведенческого здоровья в рамках одного плана. Это упрощает поиск поставщика услуг и координацию услуг Medicare и Apple Health.

Регистрация в Apple Health Medicare Connect происходит в соответствии с приведенными ниже сроками открытой регистрации в Medicare:

- **Период первичной регистрации.** Когда вы впервые станете участником программы Medicare, сможете присоединиться к плану.
- **Период открытой регистрации.** Вы можете присоединиться к плану, изменить план или отказаться от него с 15 октября по 7 декабря каждого года. Ваше страховое покрытие начнется 1 января (при условии, что план получит ваш запрос до 7 декабря).
- **Период открытой регистрации в программе Medicare Advantage.** Если вы зарегистрированы в плане Medicare Advantage, то каждый год один раз в период с 1 января по 31 марта вы можете перейти на другой план Medicare Advantage или на план Original Medicare (и присоединиться к отдельному плану Medicare по приобретению лекарственных препаратов). **Примечание.** В течение этого периода вы можете переходить с одного плана на другой только один раз.

Ознакомьтесь с картой согласованной регистрации в нашем [руководстве по территориям обслуживания](#), чтобы узнать, доступно ли согласование в вашем округе.

Что делать, если я американский индеец / коренной житель Аляски?

Американские индейцы / коренные жители Аляски, имеющие право на двойное покрытие, могут:

- зарегистрироваться в программе Apple Health BHSO или
- получать покрытие услуг в области поведенческого здоровья Apple Health без плана.

Существуют преимущества и недостатки каждого из этих вариантов, которые зависят от ваших индивидуальных обстоятельств. Персонал клиник, предоставляющих услуги по программе медицинского обслуживания представителей коренного населения и городских индейцев, знаком с этими вариантами и способен помочь вам сделать выбор. Узнайте больше о [покрытии Apple Health для американских индейцев / коренных жителей Аляски?](#)

Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома

В экстренной ситуации

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

Позвоните нам как можно скорее после этого 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 услугам любой больницы или отделения экстренной помощи, если у вас возникла экстренная ситуация.

Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья

Примеры экстренных/кризисных ситуаций в области поведенческого здоровья включают ситуации, когда человек:

- угрожает или говорит о причинении вреда себе и/или другим людям или самоубийстве;
- испытывает отчаяние;
- испытывает ярость или неконтролируемый гнев;
- чувствует себя в ловушке, как будто выхода нет;
- ведет себя безрассудно;

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

-
- испытывает чувство тревожности, перевозбуждение или не может уснуть;
 - прекращает общение с друзьями и членами семьи;
 - испытывает резкие перемены настроения;
 - не видит смысла жить дальше;
 - увеличивает дозу потребления алкоголя или наркотических средств.

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:** 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.
- **Для получения немедленной помощи в случае кризисной ситуации в области психического здоровья или мыслей о суициде:** обратитесь на национальную линию жизни по вопросам предотвращения суицида National Suicide Prevention Lifeline (<https://988lifeline.org/>) 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) или позвоните или отправьте SMS-сообщение по телефону **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 помощи в области психического здоровья, лечении расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, а также страдающих зависимостью от азартных игр. Звоните по телефону 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY), отправьте сообщение 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 или на сайте 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 Вашей семьи. Номера телефонов горячей линии округа 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
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 24 часа в день, семь дней в неделю.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение вашего поставщика, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, или другого поставщика услуг в течение 24 часов.
- **Стандартное обслуживание:** посещение вашего поставщика, предоставляющего услуги 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 опасений, не связанных с неотложными или экстренными состояниями.

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

Рецептурные препараты

В соответствии с вашим планом BHSO в покрытие не входят рецептурные препараты для проведения поведенческой терапии. Рецептурные препараты входят в покрытие как часть вашей льготы на услуги в области физического здоровья. Участники, имеющие покрытие Medicare Part D, получают доступ к своему покрытию рецептурных препаратов через план программы Medicare Part D. Позвоните нам в случае возникновения вопросов о покрытии ваших рецептурных препаратов.

Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan

В этом разделе описаны льготы и услуги в области поведенческого здоровья, 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, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, или у нас. Вы можете ознакомиться с нашими льготами и услугами на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso.

На некоторые покрываемые услуги здравоохранения 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 HCA.

Некоторые услуги ограничены по количеству визитов к поставщику услуг. 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).

Прежде чем получить услуги в области поведенческого здоровья, обязательно свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или ознакомьтесь с нашим каталогом поставщиков медицинских услуг на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso. Вы также можете обратиться к своему ОЛВ за помощью в получении необходимого медицинского обслуживания.

Общие услуги и экстренная медицинская помощь

Услуга	Дополнительная информация
Услуги экстренной помощи	Доступно в любое время, 24 часа в сутки, семь дней в неделю, в любой точке США.

Услуга	Дополнительная информация
Больничное, стационарное и амбулаторное обслуживание	Необходимо наше разрешение для любого вида неэкстренного обслуживания.
Неотложная медицинская помощь	Услугами неотложной медицинской помощи следует пользоваться в ситуации, когда имеются проблемы поведенческого здоровья, требующие немедленной медицинской помощи, но ваша жизнь при этом не подвергается опасности.

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 каталога поставщиков медицинских услуг.

Услуга	Дополнительная информация
Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (SUD)	<p>Услуги по лечению SUD могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обследование; • краткосрочное вмешательство и направление на лечение; • индивидуальную, семейную и групповую терапию; • лечение амбулаторно, по месту жительства и в стационаре; • услуги по лечению опиатного замещения; • ведение пациентов; • поддержку от таких же людей, как вы; • услуги в кризисных ситуациях; • управление выведением препарата (детоксикацию).

Услуга	Дополнительная информация
Лечение расстройств психического здоровья	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их предоставляет агентство по охране психического здоровья или 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"> • оценку, анализ и обследование при поступлении; • поддержку от таких же людей, как вы; • мероприятия по лечению расстройств психического здоровья, такие как: – индивидуальная, семейная и групповая терапия – лечение амбулаторно, по месту жительства и в стационаре – модели интенсивного и краткосрочного лечения; • услуги в кризисных ситуациях; • контроль и мониторинг приема лекарственных препаратов; • координацию медицинского обслуживания и интеграцию в территориальную популяцию; • услуги в кризисных ситуациях; • контроль и мониторинг приема лекарственных препаратов; • координацию медицинского обслуживания и интеграцию в территориальную популяцию;
мероприятия по лечению проблемных игровых расстройств.	<p>В покрытие входят следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обследование; • терапевтические индивидуальные, семейные и/или групповые услуги.

Круглые столы для партнеров семейно-молодежных систем штата Вашингтон (FYSPRTs) — это форум для семей, молодежи, систем и территориальных популяций, направленный на формирование устойчивых ресурсов за счет подходов на основе территориальной популяции для удовлетворения индивидуальных потребностей детей, молодежи и семей в области поведенческого здоровья.

Для получения дополнительной информации посетите **веб-сайт HCA: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt**.

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 о зависимости от алкоголя / наркотических средств;
- помощь в подаче заявления на программы социальной защиты;
- тестирование на наркотические средства, предоставляемое по решению суда;
- программу по персональному уходу Medicaid;
- услуги для лиц, находящихся в тюремном заключении / центре социальной адаптации;
- 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.

Для получения доступа к этим услугам обратитесь к своему поставщику, предоставляющему услуги в области поведенческого здоровья, координатору United Healthcare Care или в службу 211, чтобы узнать о ресурсах территориальной популяции.

Лабораторные услуги

Услуга	Дополнительная информация
Лабораторные услуги	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.

Услуги здравоохранения для детей

Для детей и молодежи в возрасте до 21 года предусмотрены услуги здравоохранения 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.

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

Некоторые льготы на услуги в области поведенческого здоровья покрываются планом UnitedHealthcare Community Plan, а некоторые — вашим покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (оплата за услугу). Если у вас возникнут вопросы, позвоните нам.

Скрининги покрываются непосредственно Apple Health и могут помочь выявить потенциальные потребности в области здравоохранения, связанные с физическим здоровьем, 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 коррективки или улучшения состояния физического здоровья и поведения, а также дополнительные услуги, необходимые для поддержки ребенка с задержкой развития.

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

Предлагаемые нами дополнительные услуги

Приложение UnitedHealthcare®

Используйте наше мобильное приложение UnitedHealthcare®, позволяющее получить доступ к информации о вашем плане медицинского страхования. Приложение можно установить на смартфон Apple®, Android® или на планшет.

Телефонная служба помощи по расстройствам, вызванным употреблением психоактивных веществ

Лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы и окажут поддержку в отношении зависимости от алкоголя и наркотических средств (работают круглосуточно без выходных). Позвоните по бесплатному телефону **1-855-780-5955** или посетите веб-сайт liveandworkwell.com/recovery и воспользуйтесь услугами онлайн-консультанта.

Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить

Ведение пациентов

План UnitedHealthcare Community Plan предоставляет услуги по управлению медицинским обслуживанием в области поведенческого здоровья / координации медицинского обслуживания соответствующим критериям участникам или по запросу систем Allied Service. Наши менеджеры по медицинскому обслуживанию работают с вашим врачом и/или другими учреждениями, чтобы помочь найти и получить доступ к необходимым услугам, а также оказать поддержку в соответствии с вашими потребностями. Участники могут получать напоминания о своем обслуживании и рекомендации от медсестры. Если у вас имеются особые потребности или вам нужна помощь в ведении хронического заболевания, вам может помочь один из наших менеджеров по медицинскому обслуживанию. Вы или лицо, осуществляющее уход за вами, можете позвонить по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если считаете, что вам необходимо такое обслуживание.

Медицинское обслуживание трансгендерных лиц

Служба координации обслуживания будет сотрудничать с плательщиком медицинского покрытия для участников, получающих услуги по лечению гендерной дисфории, чтобы обеспечить связь участника с соответствующими поставщиками услуг и поддержку в получении необходимых разрешений на обслуживание, а также помощь в доступе к любому необходимому лечению в области поведенческого здоровья или другим вспомогательным услугам и поддержке. В плане UnitedHealthcare Community Plan есть специальный координатор медицинского обслуживания по вопросам гендерного подтверждения.

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

Покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (оплата за услугу) или других программ на основе территориальной популяции охватывает перечисленные ниже льготы и услуги, даже если вы подписаны на наш план. Мы скоординируем действия с вашим ОЛВ, чтобы помочь вам 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 возникли вопросы в отношении не описанных в данном документе льгот или услуг. 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 скорой помощи (воздушный транспорт)	Все услуги перевозки воздушным транспортом, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (MCO).
Услуги скорой помощи (наземный транспорт)	Все услуги перевозки наземным транспортом в экстренных и неэкстренных ситуациях, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (MCO).
Услуги в кризисных ситуациях	<p>Услуги в кризисных ситуациях доступны для поддержки 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 текстовое сообщение по телефону 988 или позвоните по телефону 1-800-273-8255, пользователи TTY 1-206-461-3219.</p> <p>По вопросам кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем, или расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, пожалуйста, обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, [BH-ASO]). Номера телефонов указаны на стр. 26 или на веб-сайте по адресу: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
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>В рамках MSS беременным и недавно родившим женщинам предоставляются профилактические услуги в области здоровья и образования на дому или в кабинете в целях оказания помощи в обеспечении здоровой беременности и здорового малыша.</p> <p>ICM оказывает помощь семьям с детьми в возрасте до одного года получить информацию о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в территориальной популяции, для благополучия ребенка и семьи.</p> <p>CBE проводит для беременных женщин и поддерживающего(-их) их лица (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. 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>
Стационарная психиатрическая помощь	<p>Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь вам получить доступ к этим услугам.</p>
Программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества (SUPP)	<p>Программа SUPP — это стационарная программа для беременных, имеющих медицинскую потребность и анамнез употребления психоактивных веществ. Целью программы является снижение вреда для будущего родителя и нерожденного ребенка за счет обеспечения контроля отмены, медицинской стабилизации и лечения в условиях стационара.</p> <p>Для получения дополнительной информации и списка утвержденных поставщиков услуг посетите веб-сайт https://www.hca.wa.gov/supp-program.</p>

Услуга	Дополнительная информация
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 .

Исключенные услуги (непокрываемые услуги)

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите какие-либо из этих услуг, вероятно, вы должны будете оплатить счет. Если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативные методы лечения	Религиозные практики, исцеление верой, травяная терапия или гомеопатия.
Консультирование по вопросам семьи и брака, терапия сексуальных расстройств	
Вопросы личного комфорта	

Услуга	Дополнительная информация
Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законодательством штата, а также его территориями и собственностью.	К территориям США относятся: <ul style="list-style-type: none"> • Пуэрто-Рико; • Гуам; • Виргинские острова США; • Северные Марианские острова; • Американское Самоа.
Услуги, предоставляемые за пределами США	

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 данным о здоровье 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 защищенной медицинской информации вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997, TTY 711**, или вы можете подать запрос в письменной форме. Ознакомьтесь с нашей политикой конфиденциальности на веб-сайте uhc.com/privacy 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

Вы также можете подать жалобу онлайн на веб-сайте myuhc.com.

Претензии или 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;
- 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 рассмотреть ваши опасения в кратчайшие сроки, в течение не более чем 45 дней. Вы можете получить бесплатную копию положения о претензиях, позвонив в наш план.

Защитники поведенческого здоровья (ранее омбудсмены)

Защитник поведенческого здоровья — это специалист, который может предоставить бесплатную конфиденциальную помощь в устранении опасений, связанных с вашими услугами в области поведенческого здоровья. Он может помочь устранить ваши опасения, если вы подаете претензию, жалобу, апелляцию или запрос о проведении объективного слушания по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области поведенческого здоровья. Защитник поведенческого здоровья 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.

Используйте приведенные ниже номера телефонов, чтобы связаться с защитником поведенческого здоровья в вашем регионе

Свяжитесь со всеми регионами по телефону 1-800-366-3103. Или отправьте электронное письмо в Управление по защите поведенческого здоровья по адресу info@obhadvocacy.org.

Регион	Округа	Защитник поведенческого здоровья
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	1-509-389-4485
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
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 запросить 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 информация медицинского характера или что решение должно быть пересмотрено другим лицом.

Апелляция — это обращение в наш план о повторном рассмотрении вашего случая, поскольку вы не согласны с нашим решением. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении вам услуги. Вы можете сообщить нам об этом по телефону или написать, однако вы должны предоставить нам информацию о своей апелляции в течение 60 дней со дня получения отказа. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик услуг, омбудсмен или кто-либо другой может подать апелляцию вместо вас, если вы соглашаетесь на апелляцию. У вас есть только 10 дней, чтобы подать апелляцию, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы получаете, пока мы принимаем наше решение. Мы ответим в течение пяти 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 дней. Если нам потребуется больше времени на принятие решения, мы обязуемся сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 дней.

Вы можете запросить апелляцию онлайн, 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

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

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

Вы также можете подать апелляцию онлайн на веб-сайте myuhc.com.

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 неотложных поведенческих состояниях вы или ваш врач можете подать апелляцию, требующую ускоренного (быстрого) рассмотрения, связавшись с нами по телефону. Если ваше поведенческое состояние не терпит отлагательств, решение о вашем обслуживании будет принято в течение трех календарных дней. Если вы просите об ускоренном рассмотрении апелляции, сообщите нам, почему вам требуется ускоренное решение. Если мы откажем в удовлетворении вашего запроса, ваша апелляция будет рассмотрена в вышеуказанные сроки. Мы приложим все усилия, чтобы дать вам быстрый устный ответ, если мы откажем вам в удовлетворении вашего запроса об ускоренном рассмотрении апелляции. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить ваш запрос с ускоренного рассмотрения на стандартное рассмотрение апелляции. Мы позвоним вам, если откажем в удовлетворении вашего запроса на ускоренное рассмотрение апелляции, чтобы объяснить причину и помочь ответить на любые вопросы. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить ваш запрос с ускоренного рассмотрения на стандартное рассмотрение апелляции. Мы должны направить вам по почте письменное уведомление в течение двух календарных дней после принятия решения.

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право подать запрос о проведении административного слушания. 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 административного слушания. У вас есть только 10 дней на подачу запроса о проведении административного слушания, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы уже получали до нашего решения об отказе.

Для того чтобы запросить проведение административного слушания, 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
Olympia, WA 98504-2489

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

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, является финальным и 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 запросить пересмотр 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, 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 запроса о пересмотре вашего дела судьей по пересмотру:

- Позвоните по телефону 1-844-728-5212

Или:

- Отправьте запрос в письменном виде по адресу:

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

Ваши права

Как зарегистрированный участник, вы имеете следующие права:

- принятие решений о своем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения. Это включает в себя услуги в области физического и поведенческого здоровья.
- получение информации обо всех вариантах лечения, независимо от их стоимости;
- выбор или изменение своего ОЛВ;
- получение экспертного заключения другого поставщика услуг вашего плана медицинского страхования;
- своевременное получение услуг;
- уважительное и достойное отношение; Дискриминация не допускается. Не допускается отступающее от нормы или несправедливое отношение к пациентам из-за их расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста, религии, вероисповедания или инвалидности.
- свободное обсуждение своего медицинского обслуживания и проблем без каких-либо отрицательных результатов;
- защита своей частной жизни и соблюдение конфиденциальности информации о вашем медицинском обслуживании;
- запрос и получение копий вашей медицинской документации;
- при необходимости запрос и внесение исправлений в вашу медицинскую документацию;
- запрос и получение информации:
 - 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;
- получение информации о правилах плана, льготах, услугах, правах и обязанностях участников как минимум ежегодно;
- предоставление рекомендаций относительно ваших прав и обязанностей в качестве участника плана UnitedHealthcare Community Plan;

-
- получение списка номеров телефонов для обращения в кризисных ситуациях;
 - получение помощи 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 медицинском обслуживании;
- 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; звонить 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 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:

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

-
- попросить отразить положения плана медицинского страхования в предварительных распоряжениях;
 - 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, предоставляющему услуги 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 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 защитник поведенческого здоровья 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 территориальной популяции. 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 со 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: **1-844-359-7736**. 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: 833-794-2345
- 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

Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт HCA по предотвращению мошенничества: <https://www.hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention>

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.

В 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 защищенной медицинской информации 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 uhc.com/privacy 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 запроса о внесении поправок 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.

- подать жалобу в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при DHHS США посетите веб-сайт ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или написать 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 этим планом положениях в отношении конфиденциальности и защиты вашей PHI. Более подробную дополнительную информацию см. в вашем Уведомлении о правилах соблюдения конфиденциальности. 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
uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso

Данная страница намеренно оставлена пустой.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

или

**[uhc.com/communityplan/washington/
plans/medicaid/bhso](https://uhc.com/communityplan/washington/plans/medicaid/bhso)**



Behavioral Health Only