



Washington

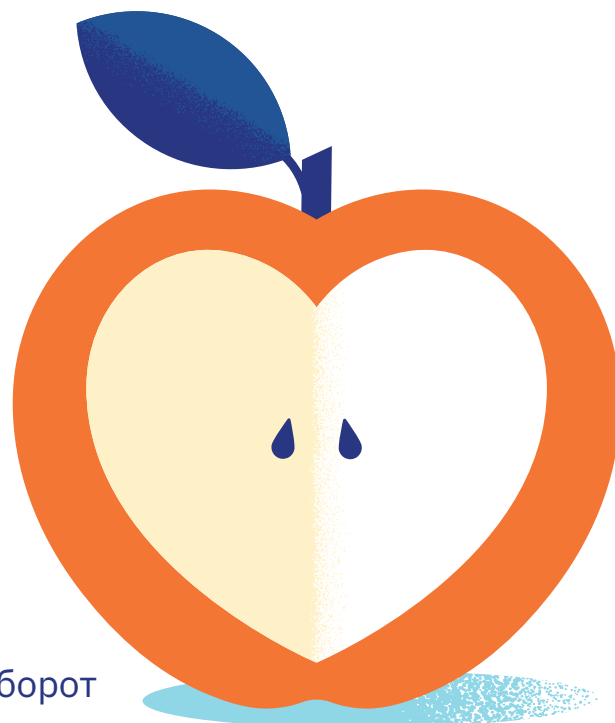
Воспользуйтесь всеми преимуществами вашего плана медицинского страхования

Руководство по первым шагам

Программа управляемого
медицинского обслуживания
Washington Apple Health (Medicaid)

Здесь вы найдете информацию о следующем:

- **Получение помощи** — стр. 3
- **Запрос информации о плане** — стр. 4
- **Расскажите нам о своих медицинских потребностях** — стр. 4
- **Ваши покрываемые льготы** — стр. 5
- **Получение медицинского обслуживания** — стр. 8
- **Дополнительные льготы** — стр. 10
- **Программы координации медицинского обслуживания и поддержки** — стр. 12
- **Жалобы и апелляции** — стр. 13
- **Важные номера телефонов** — задний оборот



United
Healthcare®
Community Plan



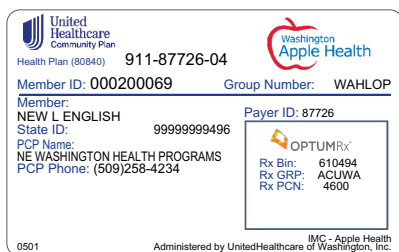
Для вас это будет просто. Мы обещаем.

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan! Мы хотим, чтобы ваш опыт медицинского обслуживания был отличным.

Ваш план включает страховые льготы на медицинские услуги и услуги охраны психического здоровья. К услугам охраны психического здоровья относятся услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Льготы, покрываемые планом, предоставляются вам без дополнительной платы.

В ближайшее время вам позвонят из нашего отдела обслуживания участников. Представитель плана обсудит с вами ваши льготы, ответит на вопросы и поможет пройти оценку состояния здоровья.

Берите эти две карты с собой каждый раз, когда получаете медицинское обслуживание.



Это ваша идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan. Если Вы не получили такую карту, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).

Вы также можете найти свою карту на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan** или в приложении UnitedHealthcare.

Это ваша сервисная карта ProviderOne. Если вы не получили эту карту, свяжитесь с Управлением здравоохранения штата Washington (Washington State Health Care Authority), и подайте запрос о предоставлении карты на замену:

- посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne по адресу **waproviderone.org/client**;
- позвоните по телефону **1-800-562-3022**; или
- подайте запрос на получение карты онлайн, выбрав пункт «Сервисная карта» (Services Card) на веб-сайте **fortress.wa.gov/hca/plcontactus/home/client**.

Посмотрите видеоролик «Начало работы» (Getting Started) на веб-сайте **member.uhc.com/communityplan/public/onboarding**, чтобы узнать с чего следует начать.



ОТСКАНИРУЙТЕ

Желаете присоединиться к нашему консультативному совету участников и сообщества (Community and Member Advisory Council)?

Внесите свой вклад в повышение качества обслуживания и обеспечение равенства в сфере здравоохранения для наших участников. Заседания Совета проводятся четыре раза в год. Количество мест в Совете ограничено — напишите нам как можно скорее по адресу электронной почты **uhc_communitywa@uhc.com**.

Получение помощи

Мы сделали процесс получения необходимой вам информации максимально простым.

Мы к вашим услугам

Отдел обслуживания участников может помочь вам:

- выбрать или сменить поставщика первичных медицинских услуг;
- найти врача-специалиста, больницы или других поставщиков услуг;
- узнать о покрываемых льготах;
- получить новую идентификационную карту участника;
- подать жалобу или апелляцию;
- получить ответы на любые вопросы, которые у вас могут возникнуть;
- записаться на прием.

Чтобы связаться с отделом обслуживания участников, позвоните по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**). Звонки принимаются с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м. Если вам нужна помощь на другом языке или информация в другом формате, просто сообщите нам об этом.

Будьте на связи

- Посетите наш защищенный веб-сайт по адресу **myuhc.com/CommunityPlan**. Вы можете:
 - найти подробную информацию о льготах;
 - осуществлять поиск поставщиков, входящих в сеть плана;
 - узнать, какие рецептурные препараты покрываются планом;
 - получить копию идентификационной карты участника плана UnitedHealthcare Community Plan.
- Загрузите мобильное приложение UnitedHealthcare. Приложение — отличный вариант для людей, постоянно находящихся в движении, и содержит многие из функций, доступных на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Посетите веб-сайт **UHCCP.com/wa/imc**. На этом общедоступном веб-сайте содержится основная информация о льготах, поставщиках услуг, входящих в сеть плана, и многом другом.



Отдел обслуживания
участников
1-877-542-8997, линия ТТУ: 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение
UnitedHealthcare

Запрос информации о плане



Справочник участника плана

Содержит подробную информацию о льготах и о том, как получить медицинскую помощь. В нем также содержится информация о правах и обязанностях участника, информация о предварительных распоряжениях, порядке подачи жалоб и апелляций и приведено Уведомление о конфиденциальности.



Справочник поставщиков услуг

Список врачей, больниц и аптек в вашем регионе, которые входят в сеть плана. С наиболее актуальной версией списка поставщиков услуг, входящих в сеть плана, можно ознакомиться на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan в разделе «Найти обслуживание» (Find care).



Список предпочтительных препаратов (Preferred Drug List, PDL)

Список покрываемых рецептурных препаратов. Список предпочтительных препаратов (Preferred Drug List, PDL) составляется и регулярно пересматривается Управлением здравоохранения. Рецептурные препараты, включенные в Список предпочтительных препаратов (PDL), покрываются без дополнительной платы.

Расскажите нам о своих медицинских потребностях

Чтобы помочь вам чувствовать себя как можно лучше, нам нужно узнать о вас больше. Краткая оценка состояния здоровья поможет нам узнать о ваших потребностях в медицинском обслуживании. Это займет всего несколько минут, поэтому просим вас не откладывать заполнение формы.

Что вам необходимо сделать:

1. Заполните по одному экземпляру формы оценки состояния здоровья для каждого члена вашей семьи, который является участником плана UnitedHealthcare Community Plan.
2. Вы можете воспользоваться формой (-ами), прилагаемой (-ыми) к этой брошюре, или заполнить онлайн-форму на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.
3. Отправьте заполненную форму оценки состояния здоровья нам в конверте для обратной корреспонденции, который прилагается к данному пакету.

Для получения помощи в прохождении оценки состояния вашего здоровья позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).

Как получить эти материалы

По телефону: позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: 711), чтобы запросить бесплатную копию материалов по почте.

Онлайн: посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc или выполните вход в **мобильное приложение UnitedHealthcare**.

По почте: заполните форму, вложенную в конверт, который находится в этом пакете. Оторвите форму, поместите ее в конверт, запечатайте и отправьте нам.

Ваши покрываемые льготы

Покрываемые льготы предоставляются вам бесплатно. Вы должны пользоваться услугами врачей, больниц и аптек, входящих в нашу сеть, поскольку это означает, что они согласились предоставлять услуги нашим участникам программы Apple Health.

Участники плана из числа американских индейцев/коренных жителей Аляски могут получать медицинское обслуживание у поставщиков медицинских услуг для американских индейцев (Indian Health Care Providers, IHCP), даже если этот поставщик не входит в нашу сеть.

Для получения некоторых льгот может потребоваться направление от вашего поставщика первичных медицинских услуг или подача запроса на предоставление планом одобрения, прежде чем вы сможете получить медицинское обслуживание.

Обзор ваших покрываемых льгот	Ваши затраты
Визиты к врачу Посещение приемов у поставщика первичных медицинских услуг Посещение приемов у врача-специалиста	\$0
Профилактическое обслуживание Проведение профилактических осмотров и иммунизации детей Ежегодные обследования, скрининги и иммунизации взрослых	\$0
Рецептурные препараты Препараты из списка предпочтительных препаратов программы Apple Health	\$0
Услуги охраны психического здоровья Стационарное психиатрическое лечение Амбулаторные услуги охраны психического здоровья Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами Лекарственные препараты для лечения расстройства, связанного с употреблением опиоидов (Medications for Opioid Disorder, MOUD) Мероприятия по лечению расстройств, связанных с зависимостью от азартных игр (лудоманией) Услуги при кризисных состояниях	\$0
Прикладной анализ поведения	\$0
Стоматологическое обслуживание* Дети — осмотры, профессиональные гигиенические чистки, рентгенография, пломбирование и удаление Взрослые — осмотры, профессиональные гигиенические чистки, рентгенография, пломбирование, удаление и ограниченный спектр прочих стоматологических услуг	\$0
Экстренная и неотложная помощь Услуги санитарного транспорта* Экстренная помощь Неотложная медицинская помощь	\$0

На следующей странице вы найдете продолжение информации о покрываемых льготах



Отдел обслуживания
участников
1-877-542-8997, линия TTY: 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение
UnitedHealthcare

Обзор ваших покрываемых льгот	Ваши затраты
Репродуктивное здоровье Общие обследования Контрацепция Маммограммы	\$0
Уход за органами слуха Плановые проверки слуха, обследования и терапия Моноуральные и бинауральные слуховые аппараты Двусторонние кохлеарные имплантаты	\$0
Услуги ухода на дому	\$0
Хоспис	\$0
Больничные услуги Стационарное лечение Амбулаторное лечение	\$0
Лабораторные процедуры Лабораторные анализы, радиология и рентгенография	\$0
Ведение беременности и уход в послеродовой период Пренатальный уход Услуги стационара в больнице и родильном доме Услуги врача и акушерки при родах Услуги доулы Уход в послеродовой период	\$0
Медицинское оборудование и расходные материалы	\$0
Медицинская транспортировка* Экстренная Неэкстренная	\$0
Услуги учреждения квалифицированного сестринского ухода	\$0
Физиотерапия, эрготерапия и лечение дефектов речи	\$0
Помощь в отказе от курения (употребления табачной продукции)	\$0
Медицинская помощь и услуги, направленные на поддержку здоровья трансгендерных и небинарных людей Гормональная терапия Услуги психологической поддержки Хирургическое вмешательство*	\$0
Уход за зрением Проверка зрения и лечение органов зрения Подбор очков/контактных линз Дети — очки*	\$0

Поставщики услуг не могут выставять вам счета за покрываемые льготы. Если вы получили счет за медицинские услуги, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**).

*Стоматологические услуги, услуги транспортировки, хирургические операции, проводимые в рамках гендерной аффирмации (подтверждения гендерной идентичности) для трансгендерных и небинарных людей, а также очки для детей покрываются напрямую программой Apple Health посредством использования вашей сервисной карты ProviderOne.



Ваши льготы — более подробная информация

Рецептурные препараты

Список покрываемых рецептурных препаратов называется «Списком предпочтительных препаратов» (Preferred Drug List, PDL). Управление здравоохранения штата Washington регулярно обновляет этот список. Препараты, включенные в Список предпочтительных препаратов (PDL), покрываются для вас без необходимости совершения доплат.

Для получения некоторых препаратов вам может потребоваться предварительное разрешение. Это означает, что ваш поставщик услуг попросит нас предоставить разрешение, прежде чем вы сможете получить препарат.

Что следует делать:

- Проверьте, входит ли назначенный вам препарат в Список предпочтительных препаратов (PDL).
- Получайте свои рецептурные препараты в аптеке, входящей в нашу сеть.
- Предъявляйте в аптеке идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Вы можете найти список предпочтительных препаратов (PDL) и список аптек на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan** или позвонить в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**). Если у вас возникнут вопросы по поводу рецептурных препаратов, обсудите их со своим врачом.

Получение рецептурных препаратов по почте

Вы можете заказать доставку рецептурных препаратов непосредственно в свой почтовый ящик! Получите запас покрываемых препаратов на срок до 90 дней. Эта услуга распространяется не на все препараты. Для получения дополнительной информации посетите раздел «Аптеки и рецептурные препараты, Учетная запись для рецептов» (Pharmacies & Prescriptions, Rx Account) на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.

Транспортировка

Неэкстренная медицинская транспортировка покрывается Управлением здравоохранения штата Washington. Если вам нужна транспортировка по медицинским показаниям, можно организовать поездку. Список поставщиков услуг (агентов) можно найти на веб-сайте **hca.wa.gov/transportation-help**. Также покрываются услуги экстренной транспортировки.

Офтальмологические услуги

Обследование глаз покрывается планом UnitedHealthcare Community Plan. Вы можете найти офтальмологический центр рядом с вашим домом на веб-сайте **MarchVisionCare.com** или позвонить в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**).

Очки

- Участники в возрасте до 20 лет: очки покрываются Управлением здравоохранения штата Washington посредством использования вашей сервисной карты ProviderOne. Позвоните в отдел по работе с клиентами Управления здравоохранения штата Washington по телефону **1-800-562-3022** или ознакомьтесь со списком «Поставщики средств коррекции зрения» (Eyewear Supplier) на веб-сайте **fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider**.
- Участники в возрасте 21 года и старше: см. раздел «Дополнительные услуги плана UnitedHealthcare Community Plan» на стр. 10.

Стоматологические услуги

Ваши льготы на стоматологические услуги покрываются напрямую программой Apple Health посредством использования сервисной карты ProviderOne. Для получения дополнительной информации позвоните в отдел по работе с клиентами Управления здравоохранения штата Washington по телефону **1-800-562-3022** или посетите веб-сайт **hca.wa.gov/dental-services**. Чтобы найти поставщика стоматологических услуг, который принимает оплату на условиях программы Apple Health, посетите веб-сайт **DentistLink.org**.



Отдел обслуживания
участников
1-877-542-8997, линия ТТУ: 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение
UnitedHealthcare



Получение обслуживания

Круглосуточная справочная служба медсестер Nurseline

Если вы заболели или получили травму, вы можете не знать, следует ли вам обратиться в отделение экстренной помощи, обратиться за неотложной помощью, записаться на прием к врачу или лечиться дома. Опытная медицинская сестра поможет вам принять решение. Звоните в справочную службу медсестер NurseLine по телефону **1-877-543-3409** (линия ТТУ: **711**) в любое время — звонки принимаются круглосуточно и без выходных.

Телемедицина (обслуживание в виртуальном режиме)

Если вы не имеете возможности лично посетить прием у врача, вам нужна консультация в нерабочее время либо вам не с кем оставить ребенка, вы можете воспользоваться услугами в режиме телемедицины.

- Уточните у своего врача, доступны ли услуги телемедицины в его офисе.
- Вы можете в любое время связаться с врачом в чате за считанные минуты через приложение UHC Doctor Chat. Получайте ответы на вопросы, лечение и рецепты на рецептурные препараты, где бы вы ни находились. Загрузите приложение Doctor Chat уже сегодня.

Плановое обслуживание

Обращайтесь к своему поставщику первичных медицинских услуг (Primary Care Provider, PCP)

для проведения плановых осмотров, вакцинации, а также в случае заболевания простудой или гриппом. PCP также может обсудить любые проблемы с психическим здоровьем или помочь вам обратиться к другим врачам.

Имя и номер телефона вашего PCP указаны на вашей идентификационной карте участника плана UnitedHealthcare Community Plan. Чтобы сменить своего PCP, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**).

Экстренная и неотложная медицинская помощь

- **Экстренная медицинская помощь:** при боли в груди, сильном кровотечении, затрудненном дыхании, тяжелой аллергической сыпи или если вы чувствуете, что можете причинить вред кому-либо или себе. Немедленно позвоните **по номеру 911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.
- **Неотложная медицинская помощь:** при заболеваниях или травмах, требующих быстрого вмешательства: незначительные растяжения, порезы, боль в горле, незначительные ожоги, сыпь, повышение температуры тела или инфекции. Найдите клинику неотложной помощи в разделе «Найти обслуживание» (Find care) на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.

Профилактическое медицинское обслуживание

Профилактические осмотры у вашего PCP важны для поддержания здоровья.

Взрослые: ежегодные профилактические обследования могут помочь вам решить любые проблемы, связанные с физическим или психическим здоровьем.

Дети: профилактические обследования позволяют вашему PCP проверить, как ваш ребенок растет и развивается. Кроме того, дети проходят необходимые обследования, такие как проверка речи и слуха, а также проводится вакцинация.

- **Дети дошкольного и старшего возраста:** ежегодные визиты.
- **Дети младшего возраста, младенцы и дети ясельного возраста:** более частые визиты
- **Подростки:** ежегодные визиты.

Получение обслуживания (продолжение)

Услуги охраны психического здоровья

Вы можете получить помощь в лечении психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Вам не требуется направление от вашего РСР. Найдите поставщика услуг, выполнив поиск на вкладке «Найти обслуживание» (Find care) на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или позвонив в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия ТТУ: **711**).

При возникновении кризисного психического состояния немедленно обратитесь за помощью. Кризисное состояние — это состояние, при котором человек своим поведением может подвергнуть опасности себя или других.

Телефон доверия при кризисных состояниях указан на обратной стороне вашей идентификационной карты участника плана UnitedHealthcare Community Plan, а также в разделе «Важные номера телефонов» на обороте этого руководства.

Телемедицина (виртуальные приемы для получения услуг охраны психического здоровья)

Услуги телемедицины позволяют вам посещать поставщика услуг охраны поведенческого здоровья в режиме онлайн посредством использования телефона или компьютера, как при видеозвонке. Благодаря этому вы можете получить медицинскую помощь, не посещая кабинет поставщика услуг лично.

Услуги телемедицины являются покрываемой льготой. Вы можете получить помощь у любого из следующих поставщиков услуг телемедицины.

Программа Bright Heart Health: услуги охраны психического здоровья, услуги при злоупотреблении опиоидами, расстройствах,

связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, расстройствах пищевого поведения, медикаментозное лечение при опиоидной зависимости и лечение хронической боли.

- **1-800-892-2695**
- **brighthousehealth.com**

Eleanor Health: лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

- **boulder.care**

Charlie Health: персонализированная программа интенсивного амбулаторного лечения для молодежи.

- **1-866-508-7084**
- **charliehealth.com**

Обратитесь за помощью к защитнику интересов в сфере охраны психического здоровья

Защитник интересов в сфере охраны психического здоровья — это человек, который может помочь вам бесплатно и сохранит вашу информацию конфиденциальной. Он может помочь, если у вас возникли проблемы с медицинским обслуживанием в сфере охраны психического здоровья, например, у вас есть жалобы или вы подали апелляцию.

Защитник интересов в сфере охраны психического здоровья не является сотрудником плана UnitedHealthcare Community Plan и имеет опыт в сфере охраны психического здоровья на основании личного опыта, либо опыта члена семьи.

Вы можете обратиться к защитнику интересов в сфере охраны психического здоровья, позвонив по телефону **1-800-366-3103** или написав на адрес электронной почты **info@obhadvocacy.org**.

Ресурсы, которыми вы можете воспользоваться уже сейчас

Программа Live and Work Well: изучите ресурсы о поведенческом здоровье, отношениях, трудовой деятельности и здоровом образе жизни. Посетите веб-сайт **liveandworkwell.com/en/member/uhcwa**.

Чтобы получить помощь: вы можете осуществлять поиск доступных по месту жительства ресурсов, предоставляющих помощь с обеспечением продуктами питания, жильем, трудоустройством и другими аспектами, на веб-сайте **Optum.findhelp.com** либо в разделе «Здоровье и благополучие» (Health & Wellness) на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.



Отдел обслуживания
участников
1-877-542-8997, линия ТТУ: 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение
UnitedHealthcare



Дополнительные льготы от UnitedHealthcare

Как участник плана UnitedHealthcare Community Plan, вы получаете дополнительные льготы бесплатно. Эти льготы предоставляются в дополнение к вашим льготам по программе Apple Health. Для получения более подробной информации позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).

Программа поощрений для участников

Получайте вознаграждения за прохождение важных профилактических осмотров, таких как осмотр ребенка, вакцинация, обследование на рак груди и мониторинг сахарного диабета. Вы можете получить подарочные карты, эквивалентные сумме до \$200 в год. Участники, имеющие право на участие в программе, получают уведомление по стандартной или электронной почте.

Очки (взрослые в возрасте 21 года и старше)

Получите до \$100 на оправы для очков и линзы один раз в два года через сеть March Vision. Посетите веб-сайт **MarchVisionCare.com**.

Услуги поддержки при беременности

Автокресло: выберите одну из двух моделей для новорожденного. Разместите заказ в течение 12 месяцев после рождения ребенка, направив его по адресу электронной почты **maternalhealthwa@uhc.com** и указав следующую информацию: ваше полное имя, идентификационный номер участника UnitedHealthcare и контактные данные, по которым с вами лучше всего связаться. Представитель UnitedHealthcare свяжется с вами, чтобы обсудить доступные варианты и выполнить ваш заказ.

Программа Healthy First Steps®: сотрудничайте со специалистом по материнству для получения

дополнительной поддержки и доступа к ресурсам по месту жительства. Позвоните по телефону **1-800-599-5985** или посетите веб-сайт **uhchealthyfirststeps.com**.

Питание для матерей: при беременности с высоким риском в течение двух недель после родов можно получать обеды с доставкой на дом. Питание предоставляется для роженицы и дополнительно для четырех членов семьи. Вы должны быть зарегистрированы в программе Healthy First Steps. Позвоните по телефону **1-800-599-5985**.

Программа виртуальной групповой партнерской поддержки Wellhop: общайтесь с другими родителями в виртуальном режиме для поддержки во время беременности и в послеродовой период. Дополнительная информация доступна на веб-сайте **momandbaby.wellhop.com**.

Приложение Babyscripts™

Начните использовать приложение Babyscripts™, чтобы получать образовательную информацию, напоминания о приемах и зарабатывать вознаграждения в виде подарочных карт, эквивалентных сумме до \$150. Загрузите приложение, чтобы зарегистрироваться.

На следующей странице вы найдете продолжение информации о ваших покрываемых льготах

Дополнительные льготы от UnitedHealthcare (продолжение)

Детский клуб для мальчиков и девочек (Boys & Girls Club Membership)

Молодежь в возрасте от 6 до 18 лет может стать участником программы. При регистрации предъявите идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Приложение Calm Health

Теперь существует более простой способ позаботиться о психическом здоровье — с помощью приложения Calm Health. Участники плана UnitedHealthcare Community могут бесплатно пользоваться им в любое время.

Откройте для себя ресурсы, помогающие практиковать осознанность, а именно:

- уделять первостепенное внимание вашему психическому здоровью;
- работать над достижением целей;
- поддерживать баланс между разумом и телом.

Загрузите **приложение UnitedHealthcare®**, после чего найдите пункт Calm Health в разделе «Дополнительные льготы» (Additional Benefits).

Поддержка для лиц, находящихся в местах лишения свободы/ под арестом

Получайте услуги по координации обслуживания и вещевой мешок, содержащий необходимые принадлежности, после выхода из места лишения свободы. Чтобы найти назначенного вам специалиста по ведению пациентов, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).



Узнайте о программах координации медицинского обслуживания и поддержки

Участники плана UnitedHealthcare Community Plan получают бесплатные услуги в рамках программ координации медицинского обслуживания и поддержки. Такие программы, как программы поддержки при онкологических заболеваниях, лечении сахарного диабета и ведения пациентов с потребностями в комплексном медицинском обслуживании, помогут вам справиться с проблемами и оставаться как можно более здоровыми.

Услуги, в частности, могут включать:

- помощь в решении вопросов, связанных с обслуживанием и льготами;
- предоставление информации о ресурсах, доступных по месту жительства;
- координацию медицинского обслуживания с вашими врачами и организацию предоставления медицинского оборудования;
- помощь в решении проблем, затрудняющих получение медицинского обслуживания;
- оценку ваших медицинских потребностей и помощь в постановке целей;
- беседы с вами по телефону и организацию визитов на дом при необходимости;
- обучение навыкам самообслуживания и предоставление информации в рамках санитарно-просветительской деятельности, позволяющей справиться с симптомами;
- повышение осведомленности и помощь в осознанном принятии решений о хосписном уходе и паллиативном лечении.



Чтобы связаться с программой поддержки или координации медицинского обслуживания, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).





Вы недовольны своим поставщиком услуг, компанией UnitedHealthcare или какой-либо составляющей вашего обслуживания?

Жалобы

Вы имеете право подать жалобу (претензию), если вы недовольны.

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать претензию» (I want to file a grievance).
- Объясните, в чем заключается ваша жалоба.
- Мы рассмотрим вашу жалобу и в течение 45 дней направим вам письмо с результатами рассмотрения.

Апелляции

Если ваш поставщик медицинских услуг попросил нас одобрить ваше медицинское обслуживание, однако мы отказали, вы можете попросить нас пересмотреть принятое решение, если вы с ним не согласны. Это называется «апелляцией».

Чтобы подать апелляцию:

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать апелляцию» (I want to file an appeal).
- Объясните, какое медицинское обслуживание не было одобрено.
- Для получения дополнительной информации мы свяжемся с вашим поставщиком услуг.
- Как правило, вы получите письмо с решением в течение 14 дней. Если нам потребуется больше времени, мы сообщим вам.

Чтобы подать апелляцию, требующую рассмотрения в ускоренном (срочном) порядке:

Для получения медицинской помощи или услуг охраны психического здоровья вы можете подать апелляцию, требующую ускоренного рассмотрения.

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать апелляцию, требующую ускоренного рассмотрения» (I want to file an expedited appeal).
- Объясните, почему вам необходимо быстро получить решение.

- Мы рассмотрим ваш запрос и примем решение в течение 3 дней, а в течение 5 дней отправим письмо.

Если ваша апелляция была отклонена

- Отдел обслуживания участников может рассказать вам, как запросить о проведении рассмотрения судьей по административным делам и других вариантах получения разрешения на предоставление медицинского обслуживания.

Подробную информацию о жалобах и апелляциях можно найти в Справочнике участника на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.

Для подачи претензии или апелляции:

- Позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997** (линия TTY: **711**).
- Напишите нам по адресу:
UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Отправьте нам письмо по факсу: **1-801-994-1082**
- Обратитесь через веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan.



Отдел обслуживания
участников
1-877-542-8997, линия TTY: 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение
UnitedHealthcare

Уведомление о недопущении дискриминации

Наши компании соблюдают применимые законы в отношении гражданских прав и не допускают дискриминации на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола (включая беременность, сексуальную ориентацию и гендерную идентичность). Мы никому не отказываем в помощи и не относимся к людям менее благосклонно на основе их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола.

Мы предоставляем бесплатную помощь и услуги, которые помогут вам общаться с нами. Вы можете попросить предоставить вам услуги устных переводчиков и/или передавать сообщения на других языках или в других форматах, например, крупным шрифтом. Мы также предлагаем разумные модификации для людей с ограниченными возможностями.

Если вам нужны эти услуги, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8 а.м. до 5 р.м., с понедельника по пятницу.

Если вы считаете, что мы не предоставили эти услуги или допустили иную дискриминацию на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, вы можете направить жалобу координатору по гражданским правам:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Optum Civil Rights Coordinator
1 Optum Circle
Eden Prairie, MN 55344

Optum_Civil_Rights@Optum.com

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

Вы также можете подать жалобу по поводу гражданских прав в Министерство здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services), Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) следующими способами:

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

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

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

Формы для подачи жалобы доступны по ссылке <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Это уведомление доступно по ссылке: <https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

Уведомление о доступности услуг языковой поддержки, а также предоставлении материалов в альтернативных форматах

ATTENTION: Free language assistance services and free communications in other formats, such as large print, are available to you. Call Enrollee Services 1-877-542-8997, TTY 711.

ATENCIÓN: Si habla **español (Spanish)**, tiene acceso a servicios gratuitos de asistencia lingüística y a materiales gratuitos en otros formatos, como letra grande. Llame a Servicios para Afiliados al 1-877-542-8997, TTY 711.

ማሳሰቢያ፡- አማርኛ (Amharic) የሚናገሩ ከሆነ ነፃ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እና በሌሎች ቅርጾች የሚቀርቡ እንደ ትልቅ ህትመት ያሉ ነፃ የመገናኛ ዘዴዎች ለእርስዎ ቀርበዋል። ለተመዝጋቢ አገልግሎቶች በስልክ ቁጥር 1-877-542-8997፣ TTY 711 መደወል ይችላሉ።

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية (Arabic) ، فتوجد هناك خدمات مساعدة لغوية مجاناً ورسائل مجانية بتنسيقات أخرى، مثل الطباعة بحروف كبيرة. اتصل بخدمات المسجلين على الرقم 1-877-542-8997، الهاتف النصي 711.

သတိပေးချက်- သင်သည် မြန်မာ (Burmese) စကားပြောပါက၊ အခမဲ့ ဘာသာစကားအကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများနှင့် စာအုပ်စာစောင်ကဲ့သို့သော အခြားဖော်မတ်များဖြင့် အခမဲ့ဆက်သွယ်ရေးဝန်ဆောင်မှုများကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ စာရင်းသွင်းသူဝန်ဆောင်မှုများ 1-877-542-8997၊ TTY 711 ကိုခေါ်ဆိုပါ။

សម្គាល់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ (Khmer) នោះសេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយឥតគិតថ្លៃនិងការប្រាស្រ័យ ទាក់ទងដោយឥតគិតថ្លៃជានិច្ចប្រជុំផ្សេងទៀត ដូចជាការបោះពុម្ពអក្សរធំៗ គឺមានផ្តល់ជូនដល់អ្នក។ ទូរសព្ទទៅផ្នែកសេវាកម្ម សម្រាប់អ្នកចុះឈ្មោះ តាមលេខ**1-877-542-8997, TTY711**។

注意：如果您說中文 (Traditional Chinese) ，免費語言協助服務和其他格式（例如大字版）的免費通訊可提供給您。致電投保人服務 1-877-542-8997 ，聽障專線 (TTY) 711 。

참고: 귀하가 한국어(Korean)를 구사하시는 경우, 무료 언어 지원 서비스와 다른 형식의 무료 커뮤니케이션(예: 큰 활자체로 된 정보)을 이용하실 수 있습니다. 1-877-542-8997, TTY 711번으로 가입자 서비스에 전화주시요.

ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າ ພາສາລາວ (Lao), ພວກເຮົາມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໃຫ້ທ່ານຟຣີ ແລະ ມີການສື່ສານໃນ ຮູບແບບອື່ນໃຫ້ຟຣີ, ເຊັ່ນ ເປັນຕົວພິມໃຫຍ່, ແລະ ມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອໃຫ້ທ່ານຟຣີ. ໂທຫາໝວຍບໍລິການວົງທະບຽນ ທີ່ ໝາຍເລກໂທລະສັບ 1-877-542-8997, TTY711.

FUULEFFANNAA: Afaan **oromoo (Oromo)** dubbattu yoo ta’e, tajaajiloonni gargaarsa afaanii bilisaa fi ergaawwan/koominikeeshiniin bilisaa bifa biroottiin, kan akka barruu guddaa maxxanfameetiin ni argattu. Tajaajila namoota galmaa’aniif kennamu argachuuf 1-877-542-8997 irratti bilbilaa, Tajaajila Bilbila Barreeffamaaf (TTY) 711 fayyadamaa.

توجه: اگر بہ فارسی (Farsi) صحبت نمی کنید، خدمات کمکی زبان رایگان و مطالب رایگان در قالبهای دیگر، مانند پرینت درشت، برای شما فراهم است. با شماره خدمات ثبتنام شدگان 1-877-542-8997، TTY 711 تماس بگیرید.

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਫਤ ਸੰਚਾਰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੱਡਾ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ 1-877-542-8997, TTY 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ATENȚIE: Dacă vorbiți limba **română (Romanian)**, aveți la dispoziție servicii de asistență lingvistică gratuită și opțiuni de comunicare gratuite într-un alt format, precum text cu caractere mari. Apelați serviciul pentru persoanele înscrise: 1-877-542-8997, TTY 711.

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите **по русски (Russian)**, Вы можете бесплатно воспользоваться помощью переводчика и информационными материалами в альтернативных форматах, например, крупным шрифтом. Позвоните в службу поддержки клиентов 1-877-542-8997, TTY 711.

DIGNIIN: Haddii aad ku hadasho **Af soomaaliga (Somali)**, taageero luuqadeed oo lacag la'aan ah iyo wadaxiriir bilaash ah oo ku baxaya qaabab kale, sida far waaweyn, ayaa kuu diyaar ah. Ka wac adeegyada diiwaangashanaha 1-877-542-8997, TTY 711.

KUMBUSHO: Ikiwa unazungumza **Kiswahili (Swahili)**, huduma za usaidizi wa lugha bila malipo na mawasiliano bila malipo katika miundo mingine, kama vile maandishi makubwa, zinapatikana kwako. Piga simu kwa huduma za wanaojiandikisha kwa nambari 1-877-542-8997, TTY 711.

ATENSYON: Kung nagsasalita ka ng **Tagalog (Tagalog)**, may makukuha kang mga serbisyong libreng tulong sa wika at mga libreng komunikasyon sa mga ibang anyo, tulad ng malaking print. Tumawag sa mga serbisyo sa nag-enroll 1-877-542-8997, TTY 711.

ኢፋርስኛ፡- ትግርኛ (Tigrigna) ትዛረብ እንተኾንካ፡ ናጻ ኣገልግሎት ሓገዝ ቋንቋን ብኻልእ ቅርጺ፡ ከም ዓቢ ፊደል ዝኣመሰሉ ዝተዳለዉ ናጻ ርክባትን ከትረክብ ትኽእል ኢኻ። ንኣገልግሎት ተመዝገብቲ ብስ.ቁ 1-877-542-8997, TTY 711 ደውሉ።

УВАГА! Якщо ви розмовляєте **українською (Ukrainian)**, вам доступні безкоштовні послуги перекладачів та безкоштовні матеріали в інших форматах, наприклад, надруковані великим шрифтом. З питань щодо послуг для учасників звертайтеся за телефоном 1-877-542-8997, TTY 711.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng **Việt (Vietnamese)**, quý vị sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí và các hình thức truyền đạt khác miễn phí, chẳng hạn như chữ in lớn. Vui lòng gọi cho bộ phận dịch vụ ghi danh theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

MWE AHKKAHLWEMYE: Kom fin kahs **Kosrae (Kosraean)**, oasr kahsruh nuhke kahs kuh sramsram ke ohiyac sahyac, nuhke sim luhlahp, oasr nuh sum. Pahngon kasruh nuh sin mwet wi 1-877-542-8997, TTY 711.

KŌJELLA: Ñe kwōj kenono **Kajin Majol (Marshallese)**, ewōr jibañ in ukok ejellok wonnen im wāween ko jet kwōmaron bōk melele ejellok wonnen, einwōt ilo jeje ko relab, kein roñjak ko kwōmaron kōjermal. Kall e jikin eo ej jibañ armej ro rar kadeloñ ettaer ilo 1-877-542-8997, TTY 711.

SUBED: A lsekum e ke melekeoi a tekoi er a **Belau (Palawan)**, e ng ngar er ngii a tada el ngeso el kirel a kuk bebil er a teletelel a omelekoi el kirem, el ua meklou el llechukl. Momekedong er a obis lounge Rachel er a dengua el 1-877-542-8997, TTY 711.

PAKAIR: Mah ke kin lokaiahn **Pohnpei (Pohnpeian)**, mie sawas en sahpis en lokaia me sohte isepe oh mehn kapehse ni soangen mwohmw kei, me duwehte inting lapala, me kak kohda ohng kowe. Eker wasahn sahpis en kileledi ni 1-877-542-8997, TTY 711.

ESINESIN: Ika en mi fos non **Fosun Chuuk (Chuukese)**, mi kawor aninisin awewe non fosun fonuwomw me pwan non ekoch nikinikin porous, awewe ren watten mesen mak, mi kawor ngonuk ese kamo. Kekeru ewe aninisin amasow ren 1-877-542-8997, TTY 711.

MARNGAG: Fanra gama thin nu **Waab (Yapese)**, bay boch e ayuw ni dariy pulwon maku bay boch e yol nib ga ni ra pi e ayuw. Gra telephone nag e re numba ney 1-877-542-8997, TTY 711.

Данная страница намеренно оставлена пустой.

Данная страница намеренно оставлена пустой.

Важные номера телефонов и другая полезная информация

Экстренная помощь 911

Отдел обслуживания участников
Телефон: 1-877-542-8997, линия ТТУ: **711**
С понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м.

Управление здравоохранения штата Washington
Отдел обслуживания клиентов: **1-800-562-3022**
Стоматологическое обслуживание:
1-800-562-3022
Услуги транспортировки:
hca.wa.gov/transportation-help

Горячие линии

Звонки принимаются круглосуточно и без выходных

Округ King
1-866-427-4747

Округ Pierce
1-800-576-7764

Округа Island, San Juan, Snohomish, Skagit и Whatcom
1-800-584-3578

Округа Clallam, Jefferson и Kitsap
1-888-910-0416

Округа Thurston и Mason
1-800-270-0041

Округа Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific и Wahkiakum
1-800-803-8833

Округа Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman и Yakima
1-888-544-9986

Округа Chelan, Douglas, Grant и Okanogan
1-800-852-2923

Округа Clark, Klickitat и Skamania
1-800-626-8137

Округа Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane и Stevens
1-877-266-1818

Круглосуточная справочная служба медсестер UnitedHealthcare NurseLine
Звонки принимаются круглосуточно и без выходных
1-877-543-3409, линия ТТУ: 711

Горячая линия Teen Link

Подростки могут пообщаться с подростками с 6 р.м. до 10 р.м.
1-866-833-6546
Адрес электронной почты: **teenlink@crisisclinic.org**
teenlink.org

Национальная линия жизни по вопросам предотвращения суицида

Для получения круглосуточной немедленной помощи при кризисном психическом состоянии или мыслях о суициде
Позвоните или отправьте сообщение на номер 988
988lifeline.org

Горячая линия по вопросам реабилитации Washington Recovery Help Line:

Круглосуточная линия кризисного вмешательства и направления к специалистам при расстройствах, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, лудоманией, а также предоставление психологической поддержки.
Эл. почта: **recovery@crisisclinic.org**
warecoveryhelpline.org

Телефонная служба помощи при расстройствах, вызванных злоупотреблением психоактивными веществами
1-855-780-5955
liveandworkwell.com/recovery

Горячая линия UnitedHealthcare по вопросам мошенничества и злоупотреблений
1-844-359-7736

Отделение по расследованию и противодействию мошенничеству в рамках программы Medicaid в штате Washington
MFCUreferrals@atg.wa.gov

Служба Washington Healthplanfinder
Для продления участия в плане, предоставления информации о смене адреса или номера телефона
1-855-923-4633, линия ТТУ/TDD: 1-855-627-9604
wahealthplanfinder.org

