



Washington

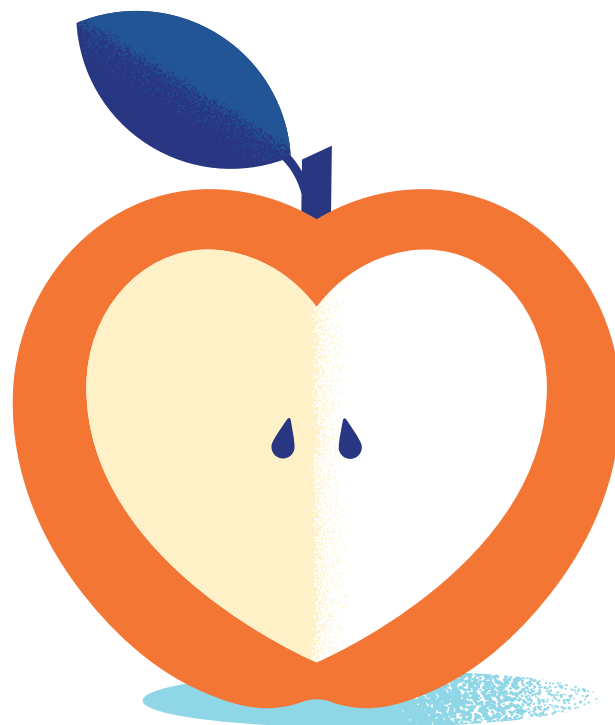
Отримайте максимум від вашого плану медичного страхування

Посібник із початкових кроків

Програма керованого обслуговування
Washington Apple Health (Medicaid)

Шукайте всередині:

- Отримання допомоги – сторінка 3
- Запит інформації про план – сторінка 4
- Розкажіть нам про ваші медичні потреби – сторінка 4
- Ваші пільги, що покриваються планом страхування – сторінка 5
- Отримання обслуговування – сторінка 8
- Додаткові пільги – сторінка 10
- Координація догляду та програми підтримки – сторінка 12
- Скарги та апеляції – сторінка 13
- Важливі номери – задня обкладинка



United
Healthcare®
Community Plan



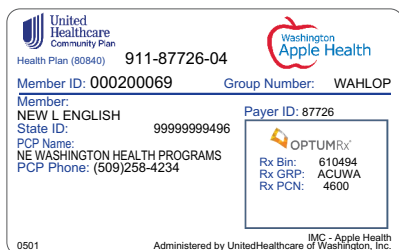
Лише для вас. Це наша обіцянка

Витаємо вас у плані UnitedHealthcare Community Plan! Ми хочемо, щоб у вас був чудовий досвід у сфері охорони здоров'я.

Ваш план страхування включає пільги на медичні послуги та послуги з поведінкового здоров'я. Поведінкове здоров'я включає психічне здоров'я та лікування з приводу вживання психоактивних речовин. Ви не несете жодних витрат за пільги, що покриваються планом.

Незабаром ви отримаєте вітальний дзвінок від співробітника нашої команди відділу обслуговування учасників. Він обговорить ваші пільги, дасть відповіді на ваші запитання та допоможе вам пройти оцінку стану здоров'я.

Для отримання медичного обслуговування вам знадобляться ці дві картки.



Перегляньте наше відео «Початкові кроки» на вебсторінці member.uhc.com/communityplan/public/onboarding.



ПРОСКАНУЙТЕ

Це ваша ідентифікаційна картка учасника плану UnitedHealthcare Community Plan. Якщо ви не отримали цю картку, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997, TTY 711**.

Ви також можете знайти свою картку на вебсайті myuhc.com/CommunityPlan або в додатку UnitedHealthcare.

Це ваша картка отримувача послуг ProviderOne. Якщо ви не отримали цю картку, зв'яжіться з Управлінням охорони здоров'я штату Washington і подайте запит на заміну:

- Відвідайте клієнтський портал ProviderOne за адресою: waproviderone.org/client
- Зателефонуйте за номером **1-800-562-3022** або
- Подайте запит на картку онлайн, вибравши «Картка отримувача послуг» (Services Card) на вебсторінці fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client.

Хочете долучитися до нашої Консультаційної ради учасників і членів спільноти?

Зробіть свій внесок у покращення якості медичної допомоги й рівності у сфері охорони здоров'я для наших учасників. Рада засідає чотири рази на рік. Місця у Раді обмежені — напишіть нам якомога швидше на адресу електронної пошти uhc_communitywa@uhc.com.

Отримання допомоги

Ми робимо все, щоб ви могли отримати потрібну вам інформацію якомога простіше.

Ми завжди поруч

Відділ обслуговування учасників може вам допомогти:

- Обрати або змінити основного постачальника медичних послуг
- Знайти спеціаліста, лікарню або іншого постачальника
- Дізнатися, які пільги покриваються планом
- Отримати нову ідентифікаційну картку учасника
- Подати скаргу або апеляцію
- Отримати відповіді на будь-які ваші запитання
- Запланувати візит

Щоб зв'язатися з відділом обслуговування учасників, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997, ТТУ 711**, з 8 а.м. до 5 р.м. з понеділка по п'ятницю. Якщо вам потрібна допомога іншою мовою або вам потрібна інформація в іншому форматі, повідомте нас про це.

Долучіться

- Відвідайте наш захищений вебсайт для учасників за адресою **myuhc.com/CommunityPlan**. Тут ви можете:
 - Знайти інформацію про доступні вам пільги
 - Здійснювати пошук постачальників послуг, що входять до мережі
 - Дізнатися, які рецептурні препарати покриваються планом страхування
 - Отримати копію вашої ідентифікаційної картки учасника плану UnitedHealthcare Community Plan
- Завантажте мобільний додаток UnitedHealthcare. Додаток чудово підходить для використання на ходу, а також він містить багато тих самих функцій, що є на вебсайті **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Перейдіть на вебсайт **UHCCP.com/wa/imc**. На цьому загальнодоступному вебсайті міститься основна інформація про пільги, постачальників послуг, що входять до мережі, тощо.



Відділ обслуговування
учасників
1-877-542-8997, ТТУ 711



myuhc.com/CommunityPlan



Додаток
UnitedHealthcare

Запит інформації про план



Довідник учасника

Докладна інформація про пільги та те, як отримати медичну допомогу. Він також містить інформацію про права й обов'язки учасників, завчасні медичні розпорядження, процес подачі скарги або апеляції та Повідомлення про політику конфіденційності.



Довідник постачальників

Перелік лікарів, лікарень й аптек, що входять до мережі плану у вашому регіоні. Щоб переглянути найактуальніший перелік постачальників послуг, що входять до мережі, відвідайте вебсайт **myuhc.com/CommunityPlan** і виберіть «Знайти медичну допомогу» (Find care).



Перелік пріоритетних препаратів (Preferred Drug List, PDL)

Перелік рецептурних препаратів, що покриваються планом страхування. PDL створюється та регулярно переглядається Управлінням охорони здоров'я. Рецептурні препарати, що входять до PDL, покриваються планом без додаткових витрат із вашого боку.

Розкажіть нам про ваші медичні потреби

Щоб допомогти вам почуватися якнайкраще, нам потрібно познайомитися з вами ближче. Коротка оцінка стану здоров'я допомагає нам дізнатися про ваші медичні потреби. Оцінка займе лише кілька хвилин — не відкладайте її на потім.

Що вам потрібно зробити:

1. Заповніть одну форму оцінки стану здоров'я для кожної особи з вашої родини, яка є учасником плану UnitedHealthcare Community Plan.
2. Ви можете використати форми, що додаються до цього буклету, або заповнити онлайн-форму за адресою **myuhc.com/CommunityPlan**.
3. Надішліть нам заповнену форму оцінки стану здоров'я в конверті із зворотною адресою, який вкладено до цього пакета.

Щоб отримати допомогу з оцінки стану вашого здоров'я, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Як отримати ці матеріали

Телефоном — зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997, ТТУ 711**, щоб отримати безкоштовну копію матеріалів поштою.

Онлайн — перейдіть за посиланнями **myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc** або в **мобільний додаток UnitedHealthcare**.

Поштою — заповніть форму, що додається до конверту, який вкладено до цього пакета. Відірвіть форму, покладіть її в конверт, запечатайте та поверніть нам.

Ваші пільги, що покриваються планом страхування

Пільги, що покриваються планом страхування, надаються вам без додаткових витрат із вашого боку. Ви повинні звертатися до лікарів, лікарень й аптек, що входять до нашої мережі. Це означає, що вони погодилися обслуговувати наших учасників Apple Health.

Американські індіанці/корінні жителі Аляски можуть отримувати обслуговування в постачальників медичних послуг, які є індіанцями (Indian Health Care Provider, IHCP), навіть якщо вони не входять до нашої мережі.

Для отримання деяких пільг може знадобитися направлення від вашого основного постачальника медичних послуг, або потрібно буде отримати схвалення, перш ніж ви зможете отримати обслуговування.

Огляд ваших пільг, що покриваються планом страхування	Ваші витрати
Візити до кабінету лікаря Візити до основного постачальника медичних послуг Візити до лікаря-спеціаліста	\$0
Профілактичне обслуговування Профілактичні візити й імунізація дітей Щорічні обстеження, скринінги й імунізація дорослих	\$0
Рецептурні препарати Препарати зі списку пріоритетних препаратів Apple Health	\$0
Охорона психічного здоров'я Стаціонарні послуги у сфері охорони психічного здоров'я Амбулаторні послуги у сфері охорони психічного здоров'я Лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин Лікарські препарати для лікування розладу, пов'язаного із застосуванням опіоїдів (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) Втручання для лікування ігрової залежності Послуги в кризових ситуаціях	\$0
Прикладний аналіз поведінки	\$0
Стоматологія* Діти — огляди, чистки, рентген, пломбування та видалення зубів Дорослі — огляди, чистки, рентген, пломбування, видалення зубів і деякі інші стоматологічні послуги	\$0
Екстрена та невідкладна допомога Послуги швидкої допомоги* Екстрена медична допомога Невідкладна медична допомога	\$0

Продовження на наступній сторінці



Відділ обслуговування
учасників
1-877-542-8997, ТТУ 711



myuhc.com/CommunityPlan



Додаток
UnitedHealthcare

Огляд ваших пільг, що покриваються планом страхування	Ваші витрати
Репродуктивне здоров'я Загальні огляди Контрацепція Мамографія	\$0
Органи слуху Планові обстеження, тестування та лікування слуху Моноауральні й бінауральні слухові апарати Двосторонні кохлеарні імпланти	\$0
Медичне обслуговування на дому	\$0
Госпіс	\$0
Лікарня Обслуговування в стаціонарних умовах Обслуговування в амбулаторних умовах	\$0
Лабораторні процедури Лабораторні дослідження, рентгенологія й рентгенографія	\$0
Догляд під час вагітності та після пологів Догляд під час вагітності Послуги стаціонару та пологового центру Послуги лікаря й акушерки під час пологів Послуги доули Догляд після пологів	\$0
Медичне обладнання та матеріали медичного призначення	\$0
Медичне транспортування* Екстрене Неекстрене	\$0
Послуги закладу із кваліфікованим сестринським доглядом	\$0
Послуги фізіотерапії, ерготерапії та логопедичного лікування	\$0
Послуги для відмови від куріння (тютюну)	\$0
Послуги, пов'язані з трансгендерним здоров'ям Гормональна терапія Підтримка психічного здоров'я Хірургічне втручання*	\$0
Офтальмологія Офтальмологічні обстеження та лікування зору Плата за примірку Дітям — окуляри*	\$0

Постачальникам послуг заборонено виставляти вам рахунки за пільги, що покриваються планом. Якщо ви отримали рахунок, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997, TTY 711.**

*Стоматологічні послуги, послуги з транспортування, хірургічні операції, пов'язані з трансгендерним здоров'ям, і окуляри для дітей покриваються безпосередньо Apple Health за допомогою вашої картки отримувача послуг ProviderOne.



Ваші пільги — докладніше

Рецептурні препарати

Перелік рецептурних препаратів, що покриваються планом, називається переліком пріоритетних препаратів (Preferred Drug List, PDL). Управління охорони здоров'я штату Washington регулярно оновлює цей перелік. Препарати, що входять до PDL, покриваються планом без додаткових витрат із вашого боку.

Для деяких препаратів вам може знадобитися попереднє схвалення. Це означає, що ваш лікар попросить у нас дозволу, перш ніж ви зможете отримати препарат.

Що робити:

- Переконайтеся, що призначений вам препарат входить до переліку PDL.
- Отримуйте рецептурні препарати в аптеці, що входить до нашої мережі.
- Пред'являйте в аптеці ідентифікаційну картку учасника плану UnitedHealthcare Community Plan.

Ви можете ознайомитися з PDL і переліком аптек за посиланням **myuhc.com/CommunityPlan** або зателефонувавши до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Якщо у вас є запитання щодо призначених вам рецептурних препаратів, зверніться до свого лікаря.

Отримання рецептурних препаратів поштою

Ви можете отримувати рецептурні препарати з доставкою безпосередньо у вашу поштову скриньку! Отримуйте 90-денний запас препаратів, що покриваються планом. Ця послуга доступна лише для деяких препаратів. Додаткову інформацію див. тут: **myuhc.com/CommunityPlan**, Pharmacies & Prescriptions, Rx Account.

Послуги транспортування

Неекстрене медичне транспортування покривається Управлінням охорони здоров'я штату Washington. Якщо вам потрібне транспортування для отримання медичної допомоги, ми можемо організувати це. З переліком постачальників послуг (брокерів) можна ознайомитись за посиланням **hca.wa.gov/transportation-help**. Екстрене транспортування також покривається планом страхування.

Офтальмологічні послуги

Офтальмологічні обстеження покриваються планом UnitedHealthcare Community Plan. Знайдіть найближчий до вас офтальмологічний центр на вебсайті **MarchVisionCare.com** або зателефонувавши до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Окуляри

- Учасники віком до 20 років включно: окуляри покриваються Управлінням охорони здоров'я штату Washington за допомогою вашої картки отримувача послуг ProviderOne. Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Управління охорони здоров'я штату Washington за номером **1-800-562-3022** або перегляньте перелік постачальників окулярів за посиланням **fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider**.
- Учасники віком від 21 року: дізнайтеся про додаткові пільги, доступні учасникам плану UnitedHealthcare Community Plan, на сторінці 10.

Стоматологічні послуги

Ваші стоматологічні пільги покриваються безпосередньо Apple Health за допомогою вашої картки отримувача послуг ProviderOne. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Управління охорони здоров'я штату Washington за номером **1-800-562-3022** або відвідайте вебсайт **hca.wa.gov/dental-services**. Щоб знайти постачальника стоматологічних послуг, який приймає Apple Health, перейдіть за посиланням **DentistLink.org**.



Відділ обслуговування
учасників
1-877-542-8997, ТТУ **711**



myuhc.com/CommunityPlan



Додаток
UnitedHealthcare



Отримання обслуговування

Цілодобова служба консультацій із медсестрою NurseLine

У разі хвороби або отримання травми ви можете не знати, що робити: звертатися до відділення невідкладної чи екстреної допомоги, записуватися на прийом до лікаря чи лікуватися вдома. Досвідчена медсестра може допомогти вам прийняти рішення. Телефонуйте до цілодобової служби консультацій із медсестрою NurseLine за номером **1-877-543-3409**, TTY **711**.

Телемедицина (віртуальне обслуговування)

Якщо ви не можете потрапити до лікаря, вам потрібна консультація в неробочий час або у вас немає на кого залишити дитину, вам може підійти обслуговування в режимі телемедицини.

- Дізнайтеся у свого лікаря, чи пропонує він послуги телемедицини.
- Поспілкуйтеся з лікарем за лічені хвилини в цілодобовому чаті UHC Doctor Chat. Отримуйте відповіді, лікування та рецепти, де б ви не були. Завантажте додаток Doctor Chat.

Планове обслуговування

Звертайтеся до свого основного постачальника медичних послуг (Primary Care Provider, PCP) для регулярних оглядів, щеплень, а також у разі застуди чи грипу. Він також може допомогти вам вирішити проблеми з поведінковим здоров'ям або допомогти вам звернутися до інших лікарів.

Ім'я, прізвище та номер телефону вашого PCP вказані у вашій ідентифікаційній картці учасника плану UnitedHealthcare Community Plan. Щоб змінити вашого PCP, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Екстрена та невідкладна допомога

- **Екстрена допомога:** при болях у грудній клітці, сильних кровотечах, утрудненому диханні, сильних алергічних висипаннях або якщо ви відчуваєте, що можете завдати шкоди комусь або собі. Зателефонуйте за номером **911** або негайно зверніться до найближчого пункту невідкладної допомоги.
- **Невідкладна допомога:** при хворобах або травмах, які потребують швидкої допомоги — незначні розтягнення, порізи, біль у горлі, незначні опіки, висип, лихоманка або інфекції. Знайдіть клініку невідкладної допомоги на вкладці «Знайти медичну допомогу» за посиланням **myuhc.com/CommunityPlan**.

Профілактика

Профілактичні медичні огляди у вашого PCP допомагають підтримувати здоров'я.

Дорослі: щорічні профілактичні медичні огляди допоможуть вам вирішити проблеми з фізичним і психічним здоров'ям.

Діти: профілактичні медичні огляди дають змогу вашому PCP слідкувати за тим, як росте та розвивається ваша дитина. Ваша дитина також пройде необхідні обстеження, такі як перевірка мовлення та слуху, і отримає щеплення.

- **Дошкільнята та старші діти:** щорічні візити
- **Маленькі діти, немовлята та діти молодшого віку:** частіші візити
- **Підлітки:** щорічні візити

Отримання обслуговування (продовження)

Охорона психічного здоров'я

Ви можете отримати допомогу з приводу психічного здоров'я та розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Для цього вам не потрібне направлення від вашого РСР. Знайдіть постачальника послуг, перейшовши на вкладку «Знайти медичну допомогу» за посиланням myuhc.com/CommunityPlan або зателефонувавши до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

У разі кризової ситуації у сфері психічного здоров'я негайно зверніться по допомогу. Криза — це стан, коли через свою поведінку людина може наразити на небезпеку себе або інших.

Номер телефону довіри у кризових ситуаціях вказано на звороті вашої ідентифікаційної картки учасника UnitedHealthcare Community Plan або у розділі «Важливі номери» на звороті цього посібника.

Телемедицина (віртуальне обслуговування з питань охорони психічного здоров'я)

Телемедицина дозволяє вам зустрітися з лікарем, що займається питаннями психічного здоров'я, у режимі онлайн за допомогою телефону або комп'ютера, подібно до відеодзвінка. Це допоможе вам отримати медичну допомогу без візиту до кабінету лікаря.

Послуги телемедицини покриваються планом страхування. Ви можете отримати допомогу від будь-якого з цих постачальників послуг телемедицини:

Bright Heart Health: послуги з лікування психічних розладів, зловживання опіоїдами, зловживання психоактивними речовинами, розладів харчування, лікарські засоби для лікування зловживання опіоїдами та лікування хронічного болю.

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

Eleanor Health: лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare: лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.

- **boulder.care**

Charlie Health: індивідуальна програма інтенсивного амбулаторного лікування для молоді.

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

Отримайте допомогу від консультанта з питань охорони психічного здоров'я

Консультант із питань охорони психічного здоров'я — це спеціаліст, який може допомогти вам безкоштовно та зберігатиме вашу інформацію в таємниці. Він може допомогти, якщо у вас виникли проблеми з отриманням обслуговування у сфері охорони психічного здоров'я, наприклад, із поданням скарг або апеляцій.

Консультант із питань охорони психічного здоров'я є незалежним від плану UnitedHealthcare Community Plan і має досвід подолання проблем у сфері психічного здоров'я особисто або в члена сім'ї.

Ви можете зв'язатися із консультантом із питань охорони психічного здоров'я, зателефонувавши за номером **1-800-366-3103** або надіславши електронного листа на адресу **info@obhadvocacy.org**.

Ресурси, якими можна скористатися зараз

Live and Work Well: ознайомтеся з ресурсами про психічне здоров'я, стосунки, трудову діяльність і здорове життя. Відвідайте liveandworkwell.com/en/member/uhcwa.

Find help: знайдіть місцеві ресурси допомоги з продуктами, житлом, працевлаштуванням тощо на вебсайті **Optum.findhelp.com** або перейдіть на вкладку «Health & Wellness» на вебсайті myuhc.com/CommunityPlan.



Відділ обслуговування
учасників
1-877-542-8997, ТТУ **711**



myuhc.com/CommunityPlan



Додаток
UnitedHealthcare



Додаткові пільги від UnitedHealthcare

Учасники плану UnitedHealthcare Community Plan отримують додаткові пільги без додаткової оплати. Ці пільги надаються на додаток до пільг Apple Health. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТТ **711**.

Винагороди учасникам

Заробляйте винагороди за виконання важливих профілактичних заходів, як-от профілактичних візитів для дітей та імунізації, скринінгу на рак молочної залози, моніторингу цукрового діабету тощо. Ви можете заробити до \$200 у вигляді подарункових карт на рік. Учасники, які мають право на участь у програмі, отримують повідомлення звичайною або електронною поштою.

Окуляри (дорослі віком від 21 року)

Отримуйте до \$100 на одну оправу та пару лінз в мережі March Vision щодва роки. Відвідайте **MarchVisionCare.com**.

Підтримка вагітних

Автокрісло: оберіть одну з двох моделей для вашої новонародженої дитини. Замовлення необхідно зробити протягом 12 місяців із моменту народження. Надішліть електронного листа на адресу **maternalhealthwa@uhc.com** із зазначенням такої інформації: ваше повне ім'я, ідентифікаційний номер учасника UnitedHealthcare та контактні дані для зв'язку з вами. Представник UnitedHealthcare зв'яжеться з вами, щоб обговорити доступні варіанти й оформити ваше замовлення.

Програма Healthy First Steps®: спеціаліст із догляду за дитиною допоможе вам отримати додаткову підтримку й доступ до ресурсів спільноти. Зателефонуйте за номером **1-800-599-5985** або відвідайте вебсайт **uhchealthyfirststeps.com**.

Харчування для матерів Mom's Meals: вагітні, що перебувають у групі високого ризику, можуть отримувати їжу з доставкою додому протягом двох тижнів після пологів. Харчування надається породіллі та ще чотирьом членам сім'ї. Ви повинні бути зареєстровані в програмі Healthy First Steps. Зателефонуйте за номером **1-800-599-5985**.

Wellhop: спілкуйтеся віртуально з іншими батьками для отримання підтримки під час вагітності та після пологів. Отримайте додаткову інформацію на вебсайті **momandbaby.wellhop.com**.

Babyscripts™

Приєднуйтеся до Babyscripts™, щоб отримувати освітню інформацію й нагадування про візити та заробити до \$150 у вигляді подарункових карток. Завантажте додаток і зареєструйтеся.

Продовження на наступній сторінці

Додаткові пільги від UnitedHealthcare (продовження)

Участь у клубі Boys & Girls Club

Учасником клубу можуть стати діти віком від 6 до 18 років. При реєстрації пред'явіть ідентифікаційну картку учасника плану UnitedHealthcare Community Plan.

Додаток Calm Health

Тепер дбати про психічне здоров'я стало простіше — завдяки додатку Calm Health. Учасники плану UnitedHealthcare Community Plan можуть використовувати додаток будь-коли безкоштовно.

Ознайомтеся з ресурсами з майндфулнес, які допоможуть:

- надати пріоритет психічному здоров'ю;
- працювати над досягненням цілей;
- підтримувати розум і тіло.

Завантажте **додаток UnitedHealthcare®**. Calm Health міститься в розділі «Додаткові пільги» (Additional Benefits).

Підтримка під час періоду адаптації після виходу з в'язниці / звільнення з-під варти

Отримайте послуги з координації догляду та набір речей першої необхідності при виході з місця позбавлення волі. Щоб знайти свого персонального менеджера, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997, ТТУ 711.**



Дізнайтеся про координацію медичної допомоги та програми підтримки

Учасники плану UnitedHealthcare Community Plan отримують послуги з координації догляду та доступ до програм підтримки безкоштовно. Програми, як-от підтримка при раку (Cancer Support), контроль діабету (Diabetes Management) та ведення складних пацієнтів (Complex Case Management), допомагають справлятися з проблемами та залишатися максимально здоровими.

Приклади послуг:

- Допомога у вирішенні питань щодо догляду та пільг
- З'єднання з ресурсами спільноти
- Координування медичної допомоги з вашими лікарями й організація медичного обладнання
- Допомога у вирішенні проблем, які ускладнюють отримання обслуговування
- Оцінка ваших медичних потреб і допомога у встановленні цілей
- Консультування вас по телефону й організація візитів додому, у разі необхідності
- Навчання навичкам догляду за собою та надання інформаційної підтримки для контролю симптомів
- Підвищення обізнаності й надання ресурсів для прийняття інформованого вибору щодо госпісу та паліативного догляду



Щоб зв'язатися з програмою підтримки або координацією догляду, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997, ТТУ 711.**



Не задоволені вашим постачальником послуг, UnitedHealthcare або будь-яким аспектом обслуговування?



Скарги

Якщо ви незадоволені, ви маєте право подати скаргу (претензію).

- Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників і скажіть: «Я хочу подати скаргу».
- Поясніть суть своєї скарги.
- Ми розглянемо вашу скаргу та надішлемо вам лист протягом 45 днів із результатом розгляду.

Апеляції

Якщо ваш постачальник послуг звернувся до нас за дозволом на лікування, а ми відмовили, ви можете попросити нас переглянути рішення, якщо ви не згодні. Це називається апеляцією.

Щоб подати апеляцію:

- Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників і скажіть: «Я хочу подати апеляцію».
- Надайте інформацію про лікування, яке ми не схвалили.
- Ми зв'яжемося з вашим постачальником послуг, щоб отримати додаткову інформацію.
- Як правило, ви отримаєте лист з рішенням протягом 14 днів. Якщо нам знадобиться більше часу, ми повідомимо про це.

Для подання прискореної (швидкої) апеляції:

Ви можете подати прискорену апеляцію на медичні послуги або послуги з охорони психічного здоров'я.

- Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників і скажіть: «Я хочу подати прискорену апеляцію».
- Поясніть, чому вам потрібне швидке рішення.
- Ми розглянемо ваш запит і прийнемо рішення протягом 3 днів, а також надішлемо листа протягом 5 днів.

Якщо вашу апеляцію відхилено

- Відділ обслуговування учасників може пояснити вам, як подати запит на розгляд справи суддею з адміністративного права, та надасть інформацію про інші варіанти отримання схвалення медичного обслуговування.

Докладна інформація про скарги й апеляції міститься у вашому довіднику учасника за посиланням **myuhc.com/CommunityPlan**.

Щоб подати скаргу або апеляцію:

- Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.
- Напишіть нам на адресу:
**UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals**
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Надішліть нам факс: **1-801-994-1082**
- Перейдіть на вебсайт **myuhc.com/CommunityPlan**.



Відділ обслуговування
учасників
1-877-542-8997, ТТУ 711



myuhc.com/CommunityPlan



Додаток
UnitedHealthcare

Повідомлення про недискримінацію

Наші компанії дотримуються застосовних законів про громадянські права і не допускають дискримінації на підставі раси, кольору шкіри, національного походження, віку, інвалідності або статі (включаючи вагітність, сексуальну орієнтацію та гендерну ідентичність). Ми обслуговуємо всіх без виключення і не ставимося до людей менш прихильно через їхню расу, колір шкіри, національне походження, вік, інвалідність або стать.

Ми надаємо безкоштовні допоміжні засоби й послуги, які допоможуть вам спілкуватися з нами. Ви можете попросити надати вам послуги усних перекладачів та (або) надсилати повідомлення іншими мовами або в інших форматах, наприклад, великим шрифтом. Ми також пропонуємо доцільні модифікації для людей з обмеженими можливостями.

Якщо Вам потрібні ці послуги, телефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю.

Якщо ви вважаєте, що ми не надали ці послуги або допустили іншу дискримінацію на підставі раси, кольору шкіри, національного походження, віку, інвалідності чи статі, ви можете направити скаргу координатору з питань громадянських прав (Civil Rights Coordinator):

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

Якщо Вам потрібна допомога з поданням скарги, телефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю.

Також ви можете подати скаргу щодо порушення громадянських прав в Управління з громадянських прав Міністерства охорони здоров'я та соціальних послуг США (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights):

Онлайн: **<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>**
Телефон: **1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)**
Поштова адреса: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Форми для подання скарг доступні за посиланням **<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>**.

Це повідомлення доступне за посиланням: **<https://www.uhc.com/nondiscrimination-med>**
<https://www.optum.com/en/language-assistance-nondiscrimination.html>

Повідомлення про доступність послуг перекладу й представлення інформації в інших 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 ទាក់ទងដោយឥតគិតថ្លៃជានប្រដាប់ផ្សេងទៀត 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 전화하십시오.

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.

ኢቻልቡ:- ትግርኛ (Tigrigna) ትዛረብ እንተኾንካ፡ ናጻ ኣገልግሎት ሓገዝ ቋንቋን ብኻልእ ቅርጺ፡ ከም ዓቢ ፊደል ዝእመሰሉ ዝተዳለዉ ናጻ ርክባትን ከትረክብ ትኽእል ኢኻ። ንኣገልግሎት ተመዝገብቲ ብሲቁ 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.

Ця сторінка навмисно залишена порожньою.

Ця сторінка навмисно залишена порожньою.

Важливі номери та ресурси

Екстрена ситуація
911

Відділ обслуговування учасників
1-877-542-8997, TTY 711

З 8 а.м. до 5 р.м., з понеділка по п'ятницю

Управління охорони здоров'я штату
Washington (Washington State Health Care Authority)

Обслуговування клієнтів: **1-800-562-3022**

Стоматологічні послуги: **1-800-562-3022**

Транспортування: **hca.wa.gov/transportation-help**

Гарячі лінії для кризових ситуацій

Доступні цілодобово та без вихідних

Округ King

1-866-427-4747

Округ Pierce

1-800-576-7764

Округи Island, San Juan, Snohomish, Skagit i Whatcom

1-800-584-3578

Округи Clallam, Jefferson i Kitsap

1-888-910-0416

Округи Thurston i Mason

1-800-270-0041

Округи Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific i Wahkiakum

1-800-803-8833

Округи Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman i Yakima

1-888-544-9986

Округи Chelan, Douglas, Grant i Okanogan

1-800-852-2923

Округи Clark, Klickitat i Skamania

1-800-626-8137

Округи Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane i Stevens

1-877-266-1818

Служба консультацій із медсестрою
UnitedHealthcare NurseLine

Доступна цілодобово та без вихідних
1-877-543-3409, TTY 711

Teen Link

Підлітки можуть поспілкуватися зі своїми однолітками з 6:00 р.м. до 10:00 р.м. за телефоном **1-866-833-6546**, електронною поштою **teenlink@crisisclinic.org** або на вебсайті **teenlink.org**

Національна гаряча лінія щодо запобігання самогубствам

Негайна цілодобова допомога у випадку психічної кризи або думок про самогубство

Зателефонуйте або напишіть повідомлення на 988

988lifeline.org

Гаряча лінія Washington Recovery Help Line

Цілодобова лінія кризового втручання та перенаправлення з питань вживання психоактивних речовин, ігromанії та підтримки психічного здоров'я

Адреса електронної пошти: **recovery@crisisclinic.org**
warecoveryhelpline.org

Лінія допомоги щодо розладів, спричинених вживанням психоактивних речовин

1-855-780-5955

liveandworkwell.com/recovery

Гаряча лінія UnitedHealthcare щодо шахрайства та зловживання

1-844-359-7736

Відділ контролю за шахрайством за програмою Medicaid у штаті Washington
MFCUreferrals@atg.wa.gov

Washington Healthplanfinder

Поновлення права на участь і внесення змін до адреси або номера телефону
1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604
wahealthplanfinder.org



**United
Healthcare®**
Community Plan

