



UnitedHealthcare Community Plan

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

Справочник участника плана

2025

Данная страница намеренно оставлена пустой.

Дискриминация является нарушением закона. Компания соблюдает применимое федеральное законодательство о гражданских правах и не допускает дискриминации, ограничения людей или иного отношения к ним на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола, сексуальной ориентации или гендерной идентичности.

Если вы считаете, что с нашей стороны были проявления дискриминации, вы можете направить претензию нашему координатору по гражданским правам (Civil Rights Coordinator).

По электронной почте: UHC_Civil_Rights@uhc.com

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

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

Вы также можете подать жалобу 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://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

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

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

Мы предоставляем бесплатные вспомогательные средства и услуги людям с ограниченными возможностями, помогающие им общаться с нами, например:

- Услуги квалифицированных сурдопереводчиков
- Письменную информацию в других форматах (напечатанную крупным шрифтом, в форме аудиозаписи, в доступном электронном и других форматах)

Мы также предлагаем бесплатные услуги перевода людям, для которых английский язык не является основным, например:

- услуги квалифицированных устных переводчиков;
- информацию, напечатанную на других языках.

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.

Это уведомление доступно по адресу

<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

1-877-542-8997, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Amharic: ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይቻላል። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Burmese: သတိပေးရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Cambodian: យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយ ឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Laotian: ເລື່ອງສຳຄັນ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໃຫ້ເຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Oromo: FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

Persian: توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

Punjabi: ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪੋਰਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Romanian: ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Tigrigna: አቋልቡ፡- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃቡኩም። ሓገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽረ ደውሉ።

Ukrainian: УВАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Kosraean: MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsruh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsruh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

Marshallese: KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej bellok ilo ejjeļok wōñāān ñan eok. Ñe kwōj aikuj jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

Palauan: ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

Pohnpeian: MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

Chuukese: ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

Yapese: MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu denguwa nag e pii numba ni baaray nga lang.

Содержание

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health	8
Важная контактная информация	10
Мои поставщики медицинских услуг	11
Как пользоваться этим справочником	12
С чего начать	14
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne	14
1. Ваша идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan	14
2. Ваша сервисная карта ProviderOne	15
Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья	16
Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan	17
Как получить услуги в области поведенческого здоровья	18
Услуги в области поведенческого здоровья и ваш основной лечащий врач (ОЛВ)	18
Услуги, которые вы можете получить без направления	19
Телемедицина / дистанционное лечение	19
Вы должны обращаться к медицинским работникам в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, которые входят в сеть UnitedHealthcare Community Plan	21
Оплата услуг в области поведенческого здоровья	21
Программы повышения качества	22
Программа по управлению целесообразным использованием	22
Как мы оцениваем новые технологии	22
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	23
Apple Health Medicare Connect	23

Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома.....	24
В экстренной ситуации.....	24
Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья.....	25
Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях.....	26
Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг.....	27
Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan.....	28
Общие услуги и экстренная медицинская помощь.....	29
Служба охраны поведенческого здоровья.....	29
Лабораторные услуги.....	32
Медицинское обслуживание детей.....	32
Предлагаемые нами дополнительные услуги.....	33
Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить.....	33
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания.....	34
Исключенные (непокрываемые) услуги.....	36
Получение доступа к вашей медицинской информации.....	37
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания.....	37
Защитники поведенческого здоровья (ранее омбудсмены).....	38
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях.....	40
Ваши права.....	43
Ваши обязанности.....	44
Предварительные распоряжения.....	45
Что такое предварительное распоряжение?.....	45
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья.....	46
Что такое предварительное распоряжение относительно психического здоровья?.....	46
Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?.....	46
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений.....	46
Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных.....	47

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 планы Apple Health Medicare Connect. 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. Если у вас возникли вопросы, свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 до 17:00 часов, с понедельника по пятницу.

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

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

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 требуется помощь в понимании информации или информация нужна вам в других форматах. Если у вас есть инвалидность, если вы страдаете слепотой или имеете слабое зрение, страдаете глухотой или имеете слабый слух, либо если вы не понимаете информацию, представленную в данном руководстве или других материалах, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**. Мы можем бесплатно предоставить вам материалы в другом формате или вспомогательные средства, например, в виде книги, напечатанной шрифтом Брайля. Мы можем рассказать вам, оснащен ли врачебный офис 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 до 17:00 часов.	1-877-542-8997 TTY 711	<ul style="list-style-type: none">• myuhc.com/CommunityPlan• UHCCP.com/wa/bhso• Приложение UnitedHealthcare
Обслуживание клиентов Отдела здравоохранения (HCA) Apple Health	С понедельника по пятницу с 7:00 до 17:00 часов.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	С понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 часов.	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

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 медицинских услуг по адресу myuhc.com/CommunityPlan или UHCCP.com/wa/bhso. Вы также можете позвонить нам, и мы окажем вам помощь.

Поставщик медицинских услуг	Имя и фамилия	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:		
Мой врач в области поведенческого здоровья:		
Мой стоматолог:		
Мой врач-специалист:		
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 данное руководство в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Данное руководство предназначено для того, чтобы дать вам представление о ваших льготах на медицинское обслуживание. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законами и правилам на веб-странице Отдела здравоохранения по адресу: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим руководством

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

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none">• Изменение или прекращение участия в плане Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO). См. стр. 16.• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в Ваш план. См. стр. 20.• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. стр. 15.	<p>HCA:</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. 37.• Обжалование решения по Вашему плану медицинского страхования, затрагивающего Ваши льготы. См. стр. 40.	<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 UHCCP.com/wa/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 требуется 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 UHCCP.com/wa/bhso</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную службу NurseLine плана UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-543-3409, TTY 711.</p>

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

Вопросы...	Обратитесь к...
<p>Изменения учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение адреса; • изменение уровня доходов; • семейное положение; • беременность; • роды или усыновление. 	<p>Washington Healthplanfinder по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>Или 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 Вашингтон</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: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Горячая линия плана UnitedHealthcare Community Plan по вопросам мошенничества, расточительства и злоупотреблений 1-844-359-7736

С чего начать

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

1. Ваша 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 вашей карте окажется неверной. Всегда носите с собой идентификационную карту участника и предъявляйте ее всякий раз, когда вы получаете медицинскую помощь. Вам не нужно ждать, пока вам пришлют карту, чтобы обратиться к поставщику услуг или получить препарат по рецепту. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если вам нужна помощь до получения карты. Ваш поставщик услуг также может связаться с нами, чтобы проверить, имеете ли вы право на страховое покрытие.

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. Ваша сервисная карта ProviderOne

Вы также получите сервисную карту ProviderOne по почте.



Приблизительно через 7–10 дней после того, как будет установлено, что вы 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. Сохраните эту карту и защитите свои данные.

В сервисной карте содержится следующая информация:

- ваши имя и фамилия;
- идентификационный номер ProviderOne;
- дата выпуска;
- веб-сайт ProviderOne;
- информация отдела обслуживания клиентов.

НСА не отправит вам новую карту автоматически, если вы получали ее в прошлом. При необходимости вы можете запросить новую карту. Все клиенты имеют свои собственные номера ProviderOne. Приносите эту карту с собой на приемы к врачу. Поставщики услуг используют эту карту, чтобы убедиться, что ваши услуги покрываются страховкой.

Использование сервисной карты ProviderOne

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

Ваш номер клиента ProviderOne указан на обратной стороне карты. 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 (BHSHO). План изменится уже через месяц после внесения вами изменений. До момента обращения к поставщикам сети Вашего нового плана медицинского страхования убедитесь, что Вы включены в новый запрошенный Вами план.

Существует несколько способов изменения плана 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)

16 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТТ **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 (PRC) должны оставаться в рамках того же плана 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 есть частная медицинская страховка. Мы можем работать с другой страховкой 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;
- идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Немедленно свяжитесь с сотрудниками плана UnitedHealthcare Community Plan, если:

- действие вашей частной медицинской страховки завершилось;
- ваша частная медицинская страховка изменилась; или
- у вас появились вопросы в отношении использования плана Apple Health с вашей частной медицинской страховкой.

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 требуется 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 в области поведенческого здоровья, 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.

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

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 нас, чтобы этот запрос рассмотрел кто-то другой. Дополнительную информацию см. на стр. 40.

Вы не несете ответственности за какие-либо расходы, если 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 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 обратиться к поставщику услуг по телефону или с использованием компьютера вместо личной встречи, если такой формат консультирования поддерживается поставщиком услуг. 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 с ним в разных местах.

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

Bright Heart Health

Лечение и услуги в области поведенческого здоровья, злоупотребления опиоидами, расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, расстройств пищевого поведения, медикаментозного лечения опиоидных расстройств и лечения хронической боли. Включает услуги для беременных и родителей.

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

Eleanor Health

Лечение и услуги в области расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Включает координацию медицинского обслуживания с поставщиками медицинских услуг в области физического здоровья, помощь в удовлетворении долгосрочных потребностей в области поведенческого здоровья и поддержку территориальной популяции.

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

BoulderCare

Лечение и услуги в области расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

- Веб-сайт: boulder.care/

Charlie Health

Персонализированная интенсивная амбулаторная программа для молодежи Intensive Outpatient Program.

- 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»)

Отдел здравоохранения (НСА) непосредственно оплачивает некоторые льготы и услуги через Apple Health, даже если вы зарегистрированы в программе страхования здоровья. 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 требуется только сервисная карта ProviderOne. Ваш ОЛВ или UnitedHealthcare Community Plan помогут вам получить доступ к этим услугам и будут координировать ваше медицинское обслуживание. На стр. 28 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении льгот или услуг.

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, которые входят в сеть 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 медицинских учреждениях или воспользоваться онлайн-каталогом поставщиков услуг вашего плана медицинского страхования. Каталоги включают следующее:

- наименование, место расположения и номер телефона поставщика услуг;
- специальность, квалификацию и медицинскую степень;
- языки, на которых разговаривают эти поставщики услуг;
- ограничения по типам пациентов (взрослые, дети и т. д.);
- информацию о том, принимают ли они новых пациентов.

Чтобы получить каталог в печатном виде, позвоните в службу поддержки участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan, либо UHCCP.com/wa/bhso.

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 получаете лечение у поставщика, не входящего в нашу сеть, и ситуация не является экстренной или предварительное разрешение вашего плана медицинского страхования отсутствует;
- 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 поставщиком услуг, чтобы убедиться, что он правильно выставляет счета.

Программы повышения качества

В UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа по повышению качества. Ее цель — предоставить участникам нашей программы лучший уход и обслуживание. Каждый год мы отчитываемся перед своими участниками о качестве предоставления услуг в области поведенческого здоровья. Многие из вопросов, о которых мы отчитываемся, 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 Plan направлен на то, чтобы вы получали оптимальную для вас помощь и не получали обслуживание, которое вам не нужно. Мы гарантируем, что вы получите надлежащий стандарт лечения, поскольку принимаем решения исходя из ваших потребностей в медицинской помощи, целесообразности услуг и покрываемых льгот.

Мы не вознаграждаем сотрудников, принимающих решения о предоставлении обслуживания, при отказе в помощи. Это обеспечивает справедливость наших решений. Если у вас есть вопросы о том, как принимаются эти решения, звоните по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**, с 8:00 до 17:00 часов, с понедельника по пятницу.

Как мы оцениваем новые технологии

Мы анализируем новое оборудование, препараты и процедуры, чтобы решить, 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. Если они все еще проходят тестирование, они называются экспериментальными, или исследуемыми. Такие услуги оплачиваются после того, как исследовательский персонал и специалисты UnitedHealthcare Community Plan решат, что польза от них превышает потенциальный вред. Если вам требуется 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 Вашингтон выбор между управляемым обслуживанием Apple Health или покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также именуемым «с оплатой за каждую услугу»). НСА делает это в соответствии с федеральными законами, с учетом программы медицинского обслуживания американских индейцев, а также чтобы обеспечить вам доступ к медицинским услугам с учетом культурных особенностей. Вы можете связаться с НСА по телефону 1-800-562-3022, если у вас есть вопросы или для изменения участия. Вы можете в любой момент изменить свой выбор, но такое изменение вступит в силу только в следующем месяце.

Если вы связаны или являетесь партнером страхователя для представителей коренного населения через Управление медицинского обслуживания индейцев (Indian Health Service, IHS), программу медицинского обслуживания коренного населения или программу здравоохранения городских индейцев (Urban Indian Health Program, UIHP), эти организации могут помочь вам принять решение. 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.

Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать услуги здравоохранения в учреждении IHS, через программу медицинского обслуживания коренного населения или программу UIHP, например, Департамент здравоохранения индейского населения в Сиэтле (Seattle Indian Health Board) или проект NATIVE в Спокане (NATIVE Project in Spokane). Поставщики услуг в этих клиниках хорошо знают и понимают вашу культуру, территориальную популяцию и потребности в услугах здравоохранения. Они окажут вам необходимую помощь или направят вас к специалисту.

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, вы 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 [руководстве НСА 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 **911** или обращайтесь в ближайший пункт неотложной 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 неотложной ситуации, и где вы получили медицинскую помощь. В неотложных 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 неотложных/кризисных ситуаций в области поведенческого здоровья включают такие ситуации, в которых человек:

- угрожает или говорит о причинении вреда себе и/или другим, убийстве или самоубийстве;
- испытывает отчаяние;
- чувствует ярость или неконтролируемый гнев;
- чувствует себя в ловушке, как будто выхода нет;
- ведет себя безрассудно;
- 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 поведенческим здоровьем, Вы можете позвонить на горячие линии, указанные ниже.

- **Для получения немедленной помощи в ситуации, представляющей угрозу для жизни, звоните по телефону 911.**
- **Для получения немедленной помощи в кризисной ситуации, связанной с поведенческим здоровьем, звоните по телефону 988.**
 - Позвоните или отправьте текстовое сообщение на номер **988**. Линия является бесплатной, конфиденциальной и доступна круглосуточно и без выходных.
- **Для получения поддержки в вопросах употребления психоактивных веществ, игромании или психического здоровья** позвоните или отправьте текстовое сообщение на горячую линию Washington Recovery Help Line по телефону 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY) для получения круглосуточных консультаций. Вы также можете посетить веб-сайт warecoveryhelpline.org.
 - Подростки могут пообщаться со своими сверстниками с 18:00 до 22:00 часов. Звоните по телефону 1-866-833-6546, пишите на электронную почту teenlink@crisisclinic.org или посетите веб-сайт teenlink.org.

Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях

Если вы или кто-либо из ваших знакомых переживаете кризисную ситуацию, связанную с поведенческим здоровьем, позвоните в местную организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, [BH-ASO]) по указанному ниже телефону и попросите о помощи.

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 неотложной ситуации:** доступна круглосуточно и без выходных.
- **Неотложная 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 покрытие своих 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 UHCCP.com/wa/bhso.

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

Некоторые услуги ограничены по количеству визитов к 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 UHCCP.com/wa/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 неотложной помощи	Доступно в любое время, круглосуточно и без выходных в любой точке США.
Больничное, стационарное и амбулаторное обслуживание	Необходимо наше разрешение для любого вида неэкстренного обслуживания.
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.

Служба охраны психического здоровья

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;• индивидуальная, семейная и групповая терапия;• амбулаторное, стационарное лечение или лечение в реабилитационном центре;• препараты для лечения расстройства, связанного с употреблением опиоидов (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD);• ведение пациентов;• поддержка от таких же людей, как вы;• услуги в кризисных ситуациях;• управление выведением препарата (детоксикацию).

Услуга	Дополнительная информация
<p>Лечение расстройств психического здоровья</p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их предоставляет орган по охране психического здоровья или оказывает психиатр, психолог, зарегистрированный консультант в сфере психического здоровья, зарегистрированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи.</p> <p>Услуги по охране психического здоровья могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обследование, анализ и скрининг на предмет употребления веществ • Поддержка от таких же людей, как вы • Вмешательства в рамках лечения психических расстройств, такие как: <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальная, семейная и групповая терапия – амбулаторное, стационарное лечение или лечение в реабилитационном центре. • Для получения немедленной помощи в ситуации, представляющей угрозу для жизни, звоните по телефону 911. • Услуги в кризисных ситуациях • Контроль и мониторинг приема лекарственных препаратов • Координация ухода и интеграция в территориальную популяцию • Услуги в кризисных ситуациях • Контроль и мониторинг приема лекарственных препаратов • Координация ухода и интеграция в территориальную популяцию
<p>Препараты для лечения расстройства, связанного с употреблением опиоидов (MOUD)</p>	<p>Ранее называлось «медикаментозной терапией» (Medication Assisted Treatment, MAT). Лекарственные препараты, используемые для лечения определенных расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>
<p>Вмешательства в рамках лечения патологического влечения к азартным играм</p>	<p>Оплачиваются следующие услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обследование; • индивидуальная, семейная и/или групповая терапия.

Круглые столы для семей, молодежи и партнеров (Family Youth System Partner Round Tables [FYSPRT])

Круглые столы для семей, молодежи и партнеров (FYSPRT) подразумевают идею о том, что молодежь и семьи могут и должны играть активную роль в том, как их обслуживают системы поведенческого здоровья. FYSPRT – это платформа для семей, молодежи и партнеров (система ювенальной юстиции, образования, охраны здоровья детей и т. д.), объединяющая усилия для обеспечения сотрудничества, чтобы слышать и учитывать голос территориальной популяции в процессе принятия решений на региональном уровне, уровне штата и законодательном уровне.

FYSPRT являются важным механизмом для устранения повторяющихся недочетов, барьеров и потребностей, связанных с поведенческим здоровьем детей, молодежи и семей, а также для обмена жизненным опытом и знаниями, чтобы оказывать влияние на политику и программы, улучшающие результаты поведенческого здоровья молодежи и семей в штате Вашингтон.

В штате Вашингтон имеется 10 региональных подразделений FYSPRT, и каждое региональное подразделение FYSPRT проводит встречи, которые открыты для общественности. Встречи FYSPRT – это коллективный процесс. Три лидера – представители семей, молодежи и партнеров работают вместе на основе равноправного партнерства, формируя повестки дня встреч и совместно обеспечивая их проведение. Жизненный опыт семей и молодежи и их вклад будут способствовать улучшению результатов для молодежи и семей во всем штате Вашингтон. Хотя молодые люди и семьи могут выразить на этом форуме свою озабоченность по поводу предоставляемых им услуг, FYSPRT предназначены для устранения повторяющихся системных недостатков и барьеров, а не для решения проблем, связанных с индивидуальным обслуживанием. Для решения конкретных озабоченностей, связанных с конкретными услугами, предоставляемыми молодым людям или семье, можно подать претензию в рамках решения проблемы, связанной с лечением. Для получения дополнительной помощи в этой сфере обратитесь к омбудсмену в вашем регионе.

Посетите [веб-сайт HCA](https://www.hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt) для получения дополнительной информации: [hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt](https://www.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 заявки на программы социальной защиты;
- тестирование на наркотики, предоставляемое по решению суда;
- программа 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.

Чтобы получить доступ к этим услугам, обратитесь к своему поставщику услуг по охране поведенческого здоровья, координатору обслуживания United Healthcare или позвоните по телефону 211, чтобы получить информацию об общественных ресурсах.

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 в области медицинского обслуживания под названием «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). EPSDT включает в себя полный спектр услуг по скринингу, диагностике и лечению.

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 корректировки 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

Телефонная служба помощи по расстройствам, вызванным злоупотреблением психоактивными веществами

Лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы и окажут поддержку в отношении алкогольной зависимости и наркозависимости (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 требуется 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 гендерной идентичности.

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. Для получения этих услуг используйте свою сервисную карту ProviderOne.

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 (МСО).
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 (МСО).
Услуги в кризисных ситуациях	<p>Услуги в кризисных ситуациях доступны для поддержки вас или ваших знакомых. Звоните по телефону 911 в случае возникновения неотложной ситуации, представляющей угрозу для жизни, или по телефону 988 в случае возникновения неотложной ситуации, связанной с поведенческим 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 ТТТ 1-206-461-3219.</p> <p>По вопросам кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем, или расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, в разных округах обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (BH-ASO). Номера телефонов по округам для обращения в кризисных ситуациях можно получить на стр. 26 или на веб-сайте: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги в поддержку материнства (Maternity Support Services, MSS) First Steps, ведение новорожденных пациентов (Infant Case Management, ICM) и обучение по родам (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>В рамках MSS беременным и недавно родившим женщинам предоставляются профилактические услуги в области здравоохранения и образования на дому или в офисе в целях обеспечения здоровой беременности и здорового малыша.</p> <p>ICM оказывает помощь семьям с детьми в возрасте до одного года для получения информации о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в территориальной популяции, для благополучия ребенка и семьи.</p> <p>CBE предлагает для беременных женщин и поддерживающих их лиц групповые занятия, которые проводятся поставщиком услуг CBE, утвержденным HCA. 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>
<p>Стационарная психиатрическая помощь</p>	<p>Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь вам получить доступ к этим услугам.</p>
<p>Программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества (SUPP)</p>	<p>Программа SUPP – это программа стационарного пребывания в больнице для беременных, имеющих медицинские потребности и злоупотребление психоактивными веществами в анамнезе. Целью программы является снижение вреда для рожениц и их будущего ребенка посредством купирования абстинентного синдрома, стабилизации состояния и проведения лечения в условиях стационара.</p> <p>Для получения дополнительной информации и списка утвержденных поставщиков посетите веб-сайт https://www.hca.wa.gov/supp-program.</p>
<p>Транспортировка для визита к врачу в неэкстренной ситуации</p>	<p>Отдел здравоохранения оплачивает услуги транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для выполнения несрочных покрываемых программой Apple Health плановых визитов к врачам и обратно. Позвоните поставщику транспортных услуг (агенту) в вашем районе, чтобы узнать об услугах и ограничениях. Региональный агент организует для вас наиболее подходящую, наименее дорогостоящую поездку. С перечнем агентов можно ознакомиться по адресу hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Исключенные (непокрываемые) услуги

Следующие услуги не покрываются Apple Health BHSO или Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите эти услуги, вероятно, вам придется 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	
Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законодательством штата, а также его территориями и зависимыми территориями.	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

У Вас есть право просматривать и получать копии определенной медицинской информации. Вы должны попросить об этом в письменной форме. Отправьте запрос по адресу, указанному ниже. Если мы храним информацию в электронной форме, Вы можете запросить электронную копию. Мы можем послать Вам краткий обзор.

Чтобы подать письменный запрос, отправьте его по адресу:

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

Вы можете ознакомиться с копией нашего Уведомления о правилах соблюдения конфиденциальности на веб-сайте uhc.com/privacy. Нажмите на HIPAA Notice of Privacy Practices – Medical for Community and State Plans (на английском языке) [Уведомление о порядке использования личной информации HIPAA – медицинское обслуживание для территориальных и государственных планов] (pdf).

Если у Вас есть вопросы о методах обеспечения конфиденциальности плана UnitedHealthcare Community Plan, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТТ **711**.

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

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Это называется «претензией». Мы поможем вам подать претензию.

Чтобы подать претензию, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТТ **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 претензию онлайн на веб-сайте myuhc.com/communityplan.

Претензии и жалобы могут касаться:

- проблем с кабинетом вашего врача;
- получения счета от вашего врача;
- выставленного вам неоплаченного счета за медицинские услуги;
- качества вашего обслуживания или отношения к вам со стороны сотрудников плана;
- услуг, предоставляемых врачами или планом медицинского страхования;
- 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 решить ваши проблемы в кратчайшие сроки, в течение не более чем 45 дней. Вы можете получить бесплатную копию положения о претензиях, позвонив нам или посетив веб-сайт myuhc.com/communityplan.

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, 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

Телефон для связи в любом регионе: 1-800-366-3103. Или отправьте электронное письмо в Управление по защите поведенческого здоровья по адресу info@obhadvocacy.org.

Регион	Округа	Консультант по вопросам 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 подать апелляцию, если вы пожелаете.

У вас есть право ходатайствовать о пересмотре решения, если вы с ним не согласны, считаете его неверным, полагаете, что была рассмотрена не вся медицинская информация или что решение должно быть пересмотрено другим лицом.

Апелляция — это обращение в наш план о повторном рассмотрении вашего случая, поскольку вы не согласны с нашим решением. Вы можете подать апелляцию в связи с отказом в обслуживании в течение 60 дней с даты отказа. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик, омбудсмен или кто-либо другой может подать апелляцию вместо Вас, если Вы соглашаетесь на апелляцию. У вас есть всего 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 подать апелляцию в устной или письменной форме, а также онлайн.

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 подать апелляцию устно, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

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

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

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

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. Чтобы сделать запрос 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 предоставить вам быстрый устный ответ, если мы откажем вам в ускоренном рассмотрении апелляции. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить статус вашего запроса с ускоренного рассмотрения на стандартное рассмотрение апелляции. Мы позвоним вам, если откажем в удовлетворении вашего запроса на ускоренную апелляцию, чтобы объяснить причину и ответить на любые вопросы. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить статус вашего запроса 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 о проведении административного слушания, сообщите в Управление по административным слушаниям 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

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

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 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 ходатайствовать о пересмотре решения в IRO в течение 21 дня после получения письма с решением по результатам слушания. Для подачи запроса в IRO вам необходимо предоставить нам любую дополнительную информацию в течение пяти дней. Мы проинформируем вас о решении IRO.

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

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

- Позвоните по телефону 1-844-728-5212

Или:

- Отправьте ходатайство в письменном виде по адресу:
НСА Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

Как участник вы имеете право:

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

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

Ваши обязанности

Как участник вы соглашаетесь:

- Обсуждать со своими поставщиками услуг состояние вашего здоровья и ваши потребности в медицинской помощи
- Помогать нам при принятии решений о вашем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения
- Знать о состоянии вашего здоровья и принимать участие в определении целей лечения, насколько это возможно
- Предоставлять своим врачам 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. Предупреждайте своего врача по телефону, 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
- Ознакомиться с планом медицинского страхования и покрываемыми страховкой услугами
- 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 неотложной 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 ваше 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 Вашингтон имеются три типа предварительных распоряжений:

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

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

- попросить отразить положения плана медицинского страхования в предварительных распоряжениях;
- подать претензию в UnitedHealthcare Community Plan или HCA, если ваше распоряжение не выполняется.

Форма Распоряжения врача об искусственном поддержании жизни (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 о нем своему поставщику услуг в области психического здоровья, чтобы он знал о ваших пожеланиях.

Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

Вы можете получить копию формы предварительного распоряжения относительно психического здоровья, а также получить дополнительную информацию о том, как ее заполнить, посетив веб-сайт 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 консультант по вопросам 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 использоваться для покрытия важнейших льгот и услуг программы Apple Health в территориальной популяции. Будучи участниками программы, вы находитесь в уникальном положении для выявления мошенничества или практики 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.

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

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 Вашингтон
По электронной почте: hottips@hca.wa.gov
Телефон: 833-794-2345
- Отделение по расследованию и противодействию мошенничеству с программой медицинских страховок, генеральный прокурор штата
Электронная почта: 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, фамилию, номер участника или иные идентификаторы, используемые или распространяемые планами медицинского страхования, включая информацию о вашей расе, этнической принадлежности и языке (race, ethnicity, and language [REL]), а также о сексуальной ориентации и гендерной идентичности (sexual orientation and gender identity [SOGI]). Планы медицинского страхования и HCA 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.

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

Мы можем использовать или предоставлять вашу PHI без вашего письменного одобрения в следующих случаях:

- Раскрытие вашей PHI членам семьи, другим родственникам и вашим близким друзьям допускается, если:
 - Информация 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 HSA 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.

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

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**, ТТУ **711**

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

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

myuhc.com/CommunityPlan или
UHCCP.com/wa/bhso

Данная страница намеренно оставлена пустой.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

или

UHCCP.com/wa/bhso

