



Вашингтон



UnitedHealthcare Community Plan

**Программа управляемого обслуживания
Washington Apple Health**

Справочник участника плана

2025

CSWA25MD0270070_000

United
Healthcare®
Community Plan



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 ይችላሉ። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

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

Burmese: သတိမူရန်- 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: ເຊີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໃຫ້ທ່ານເຂົ້າໂທ.

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 ਉਪਰੋਕਤ 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: ኣቻልቦ:- ናይ ትርጉምን ካልኣ ናይ ቋንቋ ኣገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃቡኩም። ኣገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽሪ 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 belloko ilo ejjeļok wōḡāān ñan eok. Ñe kwōj aikuļ 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 . . .	9
Важная контактная информация	11
Мои поставщики медицинских услуг	12
Как пользоваться этим руководством	13
С чего начать	16
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne.	16
1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan.	16
2. Сервисная карта ProviderOne	17
Изменение планов медицинского страхования.	19
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	20
Информация для участников программы Apple Health Expansion.	21
Ваши права и конфиденциальность	22
Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan.	22
Как получить медицинскую помощь.	23
Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)	23
Назначение первого приема у ОЛВ	23
Как получить помощь специалиста и направление к нему	24
Услуги, которые вы можете получить без направления	25
Телемедицина / дистанционное лечение	25
Вы должны обращаться к врачам, в аптеки, к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в больницы, работающие с UnitedHealthcare Community Plan.	28
Оплата медицинского обслуживания.	28
Программы повышения качества.	29

Программы по управлению целесообразным использованием	29
Как мы оцениваем новые технологии.....	29
Как получить помощь в неотложной ситуации или вдали от дома	30
Если вам нужна срочная медицинская помощь	30
Если вам нужна помощь в нерабочее время	30
Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья.....	31
Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях ..	32
Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг	33
Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan.....	34
Общие услуги и медицинская помощь в неотложной ситуации	34
Аптека или рецептурные препараты	35
Медицинское обслуживание детей	36
Терапия.....	44
Услуги специалиста.....	45
Проверка слуха и зрения.....	47
Планирование семьи и репродуктивное здоровье	49
Медицинское оборудование и расходные материалы	50
Лаборатории и рентгеновские снимки	50
Женское здоровье и материнство	52
Предлагаемые нами дополнительные услуги.....	53
Дополнительные льготы (VAB)	53
Координация обслуживания.....	55
Услуги ведения сложных случаев	55
Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить:	55

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания	56
Исключенные (непокрываемые) услуги	63
Получение доступа к вашей медицинской информации.	65
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания	66
Консультант по вопросам поведенческого здоровья (ранее — омбудсмен)	67
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях	68
Ваши права	71
Ваши обязанности	72
Предварительные распоряжения	73
Что такое предварительное распоряжение?	73
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья	74
Что такое предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	74
Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	74
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений	74
Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных	75

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

Добро пожаловать!

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

Если вы зарегистрированы в плане управляемого медицинского обслуживания, Apple Health выплачивает вашему плану медицинского страхования ежемесячную премию за ваше покрытие. Ваше покрытие включает услуги в области физического и поведенческого здоровья, такие как профилактические услуги, услуги основного лечащего врача, услуги специалистов, услуги дистанционного лечения и другие медицинские услуги. Большинство клиентов программы управляемого медицинского обслуживания должны обращаться к поставщикам медицинских услуг в сети их плана. Большинство услуг, полученных за пределами территории обслуживания вашего плана, не покрываются без предварительного разрешения. Обратитесь к своему основному лечащему врачу (ОЛВ) для получения предварительного разрешения на лечение вне зоны обслуживания. Для назначения поставщика медицинских услуг для коренного населения (Indian Health Care Provider, ИНСР) в качестве вашего ОЛВ позвоните по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**. Мы оплатим услуги неотложной помощи в случае возникновения чрезвычайной ситуации за пределами зоны обслуживания.

Мы свяжемся с новыми участниками в течение следующих нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы и получить помощь в записи на прием. Если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**, с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., с понедельника по пятницу.

Если английский не является вашим предпочтительным языком или у вас проблемы со слухом, зрением и слухом или вы плохо слышите, мы можем помочь вам. Мы хотим, чтобы вы могли получить доступ к льготам на медицинское обслуживание. Если вам нужна какая-либо информация на другом языке, помимо английского, включая язык жестов, позвоните нам по

телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы предоставим вам бесплатные услуги перевода. Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, который говорит на вашем языке.

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

Устные переводчики могут приходить в кабинет поставщика услуг, разговаривать по телефону или вести видеосвязь во время вашего приема. Сурдопереводчики могут присутствовать во время вашего приема лично либо с использованием средств видеосвязи.

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

Позвоните нам, если вам нужна помощь в понимании информации или информация нужна вам в других форматах. Если у вас 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 кабинет поставщика услуг пандусом для кресла-коляски, специальными коммуникационными устройствами или иным специальным оборудованием. Мы также предлагаем:

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

Важная контактная информация

Организация	Часы обслуживания клиентов	Телефонные номера обслуживания клиентов	Адрес веб-сайта
UnitedHealthcare Community Plan	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м.	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan или Программа Apple Health (Medicaid): UHCCP.com/wa/imc Программа Apple Health Expansion: UHCCP.com/wa/ahe Приложение UnitedHealthcare
Обслуживание клиентов Отдела здравоохранения (HCA) Apple Health	С понедельника по пятницу с 7:00 а.м. до 5:00 р.м.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м.	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

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

Мои поставщики медицинских услуг

Мы предлагаем вам записать имена, фамилии и номера телефонов ваших поставщиков услуг, чтобы с ними можно было быстро связаться. Эта информация будет представлена на нашем веб-сайте в справочнике поставщиков услуг по адресу myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc или UHCCP.com/wa/ahe. 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 правилами на странице Отдела здравоохранения онлайн по адресу hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

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

Как пользоваться этим руководством

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

Вопросы...	Обращайтесь к...
<ul style="list-style-type: none">• Изменение или прекращение участия в плане управляемого обслуживания Apple Health. См. стр. 19.• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в ваш план. См. стр. 56.• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. стр. 17.	<p>Отдел здравоохранения штата Вашингтон (Health Care Authority, HCA):</p> <ul style="list-style-type: none">• Клиентский портал ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Если у вас остались вопросы или требуется дополнительная помощь, позвоните в HCA по телефону 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Выбор или смена поставщиков услуг. См. стр. 24.• Покрываемые услуги или лекарственные препараты. См. стр. 34.• Подача жалобы. См. стр. 66.• Обжалование решения по вашей программе страхования здоровья, затрагивающей ваши льготы. См. стр. 68.	<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</p>

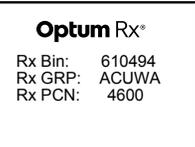
Вопросы...	Обращайтесь к...
<ul style="list-style-type: none"> • Ваше медицинское обслуживание. См. стр. 23. • Выдача направлений к специалистам. См. стр. 24. 	<p>Ваш основной лечащий врач.</p> <p>Если вам нужна помощь в выборе основного лечащего врача, позвоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Или обратитесь через наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan</p> <p>Если вы не можете добраться на прием к врачу или время нерабочее, вы также можете:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пообщаться с врачом в видеочате круглосуточно и без выходных. Загрузить приложение UHC Doctor Chat или войти на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan и нажать UHC Doctor Chat на главной странице. • Позвонить в службу NurseLine плана UnitedHealthcare Community Plan, работающую круглосуточно и без выходных, по телефону 1-877-543-3409, ТТУ 711
<p>Изменения учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение адреса; • изменение уровня доходов; • семейное положение; • беременность; • роды или усыновление. 	<p>Washington Healthplanfinder по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>или посетите веб-сайт wahealthplanfinder.org.</p>

Вопросы...	Обращайтесь к...
<p>Как сообщить о мошенничестве, растратах и злоупотреблениях</p>	<p>Отдел здравоохранения штата Вашингтон</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сообщение о мошенничестве при получении права на участие в программе Washington Apple Health в Вашингтоне WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Сообщение о действиях поставщиков услуг по программе Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Посетите веб-сайт НСА для получения подробной информации: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p> <ul style="list-style-type: none"> • Горячая линия UnitedHealthCare Community Plan по вопросам мошенничества, нерационального использования ресурсов 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. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan

	
Health Plan (80840) 911-87726-04	
Member ID: 000200069	Group Number: WAHLOP
Member: NEW L ENGLISH	Payer ID: 87726
State ID: 99999999496	
PCP Name: NE WASHINGTON HEALTH PROGRAMS	
PCP Phone: (509)258-4234	
0501	IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911.		Printed: 01/30/23
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
All Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims:	OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334	
For Pharmacists:	877-305-8952	

Вы получите идентификационную карту участника в течение 30 дней после регистрации в страховом покрытии. На идентификационной карте участника будет указан ваш идентификационный номер участника. Позвоните нам прямо сейчас, если какая-либо информация на карте окажется неверной. Всегда носите с собой идентификационную карту участника и предъявляйте ее всякий раз, когда вы получаете медицинскую помощь. Вам не нужно ждать, пока вам пришлют карту, чтобы обратиться к поставщику услуг или получить препарат по рецепту. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, TTY **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. 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 вашей сервисной карте будет содержаться только следующая информация:

- ваши имя и фамилия;
- идентификационный номер ProviderOne;
- дата выпуска;
- веб-сайт ProviderOne;
- информация об обслуживании клиентов (информация о статусе резидента или иммиграционном статусе указана не будет).

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

Использование сервисной карты ProviderOne

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

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

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

Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne

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

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

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

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

Отдел здравоохранения (Health Care Authority, HCA) непосредственно платит за некоторые льготы и услуги через Apple Health, даже если вы зарегистрированы в плане медицинского страхования. К таким льготам относятся:

- стоматологические услуги профессионального стоматолога;
- очки для детей (в возрасте до 20 лет);
- долгосрочные услуги и поддержка¹;
- программа First Steps Maternity Support Services (MSS), программа First Steps Infant Case Management (ICM), обучение по вопросам родов, программа Substance Using Pregnant People (SUPP), пренатальное генетическое консультирование и прерывание беременности²; а также
- услуги по уходу за пациентами с пороками развития.

Для доступа к этим льготам вам нужна 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. 34 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении льгот или услуг.

Изменение планов медицинского страхования

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

Существует несколько способов перехода на другой медицинский план.

- Внесите изменения в свой план на веб-сайте Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>

¹ Долгосрочные услуги и поддержка по программе Apple Health Expansion не покрываются.

² Программа Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

-
- Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Выберите тему Enroll/Change Health Plans (Зарегистрироваться/сменить план медицинского страхования)
 - Позвоните в HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Если вы приняли решение сменить план медицинского страхования, мы будем работать с вашим новым планом для перехода на необходимое по медицинским показаниям медицинское обслуживание, чтобы вы могли продолжать получать необходимые услуги.

Примечание. Участники программы Patient Review and Coordination должны оставаться на том же плане медицинского страхования в течение одного года. Свяжитесь с нами в случае переезда.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

HCA 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 называются «с оплатой за каждую услугу»). HCA 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 HCA 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 обратитесь или будете сотрудничать с помощником для представителей коренного населения через учреждение Медицинской службы для коренного населения (Indian Health Service, IHS), программу медицинского обслуживания коренного населения или Городскую медицинскую программу для коренного населения (Urban Indian Health Program, UIHP) вам могут помочь 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 UIHP, например, Департамент здравоохранения в Сиэтле (Seattle Indian Health Board) или проект NATIVE (NATIVE Project) (в Спокане). Поставщики услуг в этих клиниках хорошо знают и понимают ваши культурные особенности, общину и потребности в медицинских услугах. Вам окажут необходимую медицинскую помощь или направят к специалисту.

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

Информация для участников программы Apple Health Expansion

Apple Health Expansion — это новая программа, предназначенная для предоставления медицинского страхования лицам в возрасте 19 лет и старше с иммиграционным статусом, соответствующим критериям участия в программе. К участию допускаются участники, которые не соответствуют критериям участия в других программах Apple Health на основании своего иммиграционного статуса. В рамках этой программы вы регистрируетесь в плане медицинского страхования, предлагаемом в вашем округе. Этот план медицинского страхования управляет вашим медицинским обслуживанием и является вашим контактным центром, помогающим в получении услуг, координации медицинского обслуживания и необходимой поддержки для преодоления языкового барьера.

Программа Apple Health Expansion включает большинство услуг, покрываемых по другим программам Apple Health. Вы имеете доступ к медицинским, стоматологическим, аптечным и поведенческим услугам в рамках вашего страхового покрытия по программе Apple Health Expansion.

К некоторым услугам, доступным в рамках программы Apple Health Expansion, относятся:

- медицинские услуги и услуги в области поведенческого здоровья;
- стоматологические услуги;
- поездки на визиты, покрываемые по программе Apple Health;
- услуги устного перевода;
- аптека (препараты, отпускаемые без рецепта и по рецепту, в списке предпочтительных препаратов по программе Apple Health);
- очки/линзы (для участников в возрасте 19–20 лет).

Некоторые услуги **недоступны** в рамках страхового покрытия по программе Apple Health Expansion. К ним относятся, помимо прочего:

- ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение (early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT);
- поддерживающий контроль;
- обслуживание персональной медицинской сестрой;
- долгосрочный уход в учреждении сестринского ухода;
- учреждение промежуточного медицинского ухода;
- программа медицинского обслуживания на дому;
- услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Доступны следующие программы Apple Health независимо от гражданства или иммиграционного статуса:

- план Apple Health для детей;
- программа Apple Health для беременных;
- страховое покрытие после беременности;
- только планирование семьи.

Ваши права и конфиденциальность

В соответствии с законодательством, мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию и сохранять ее конфиденциальность. Мы используем и передаем эту информацию только для предоставления льгот, проведения лечения, оплаты и функционирования системы здравоохранения. Ваш иммиграционный статус будет защищен, и в отношении вас не будут приняты ответные меры в связи с подачей жалобы или претензии в отношении медицинской помощи, которую вы получили. Более подробную информацию о конфиденциальности можно найти в разделе «Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных» данного руководства.

Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan

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

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

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

- карту частного медицинского страхования;
- сервисную карту ProviderOne;
- идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Немедленно свяжитесь с сотрудниками плана UnitedHealthcare Community Plan, если:

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

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

Как получить медицинскую помощь

Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)

Важно выбрать основного лечащего врача (ОЛВ). Информация о вашем ОЛВ содержится на идентификационной карте участника. Если вы не выберете ОЛВ, мы сделаем это за вас. Если вы уже ходите на приемы к ОЛВ или слышали о поставщике услуг, у которого вы хотите проходить лечение, то вы можете отправить запрос на организацию приема к этому поставщику услуг. Если поставщик услуг, к которому вы хотите ходить на прием, не входит в нашу сеть, то мы можем помочь вам найти нового ОЛВ. Сообщите нам, если вы посещаете поставщика медицинских услуг для коренного населения (Indian Health Care Provider, ИНСР). Нет никаких требований к тому, чтобы ИНСР входили в сеть, и вы можете продолжать рассматривать их в качестве своих ОЛВ. Вы имеете право менять планы медицинского страхования не прерывая лечение. Это право указано в политике НСА в отношении смены поставщика медицинского обслуживания.

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

Назначение первого приема у ОЛВ

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

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

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

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

-
- имеющих у вас сейчас медицинских проблем или проблем в области поведенческого здоровья;
 - принимаемых лекарственных препаратов;
 - вопросов, которые вы хотели бы задать своему ОЛВ.

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

Как получить помощь специалиста и направление к нему

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

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

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

ОЛВ запросит у плана предварительное разрешение с предоставлением информации медицинского характера для обоснования необходимости 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.

Если план отклонит этот запрос и вы будете не согласны с решением плана, то вы имеете право обжаловать наше решение. Это означает, что вы можете попросить план, чтобы этот запрос рассмотрел кто-то другой. Дополнительную информацию см. на стр. 67.

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

Телемедицина / дистанционное лечение

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

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

UHC Doctor Chat

Вы хотите посетить врача, но не можете дождаться приема? Вы можете начать общаться с врачом за считанные секунды, используя приложение UHC Doctor Chat — в любое время и в любом месте.

Используйте приложение UHC Doctor Chat в следующих случаях:

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

Загрузите приложение UHC Doctor Chat сегодня или войдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan и нажмите UHC Doctor Chat на главной странице.

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 сфере 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 на уровне территориальной популяции.

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

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

BoulderCare

Лечение и услуги в сфере 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

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

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

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

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

Оплата медицинского обслуживания

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

- Вы получаете услугу, которая не покрывается Apple Health, например, косметическую хирургию.
- Вы получаете услугу, которая не является необходимой по медицинским показаниям.
- Вы получаете лечение у поставщика, не входящего в сеть плана, за исключением экстренной ситуации или наличия предварительного разрешения от вашего плана медицинского страхования.
- Вы не следуете установленным нами правилам получения обслуживания у специалиста.

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

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

Программы повышения качества

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

Программы по управлению целесообразным использованием

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

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

Как мы оцениваем новые технологии

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

Как получить помощь в неотложной ситуации или вдали от дома

В неотложной 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 неотложной помощи, если у вас возникла экстренная ситуация.

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

Если вам нужна срочная медицинская помощь

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

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

Если вам нужна помощь в нерабочее время

У вас есть варианты, если вам нужно медицинское обслуживание в выходные дни или в нерабочее время.

- Пообщаться с врачом в видеочате круглосуточно и без выходных. Загрузите **приложение UHC Doctor Chat** или войдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan и нажмите UHC Doctor Chat на главной странице.
- Звоните в службу NurseLine плана UnitedHealthcare Community Plan круглосуточно и без выходных по телефону **1-877-543-3409**, ТТУ **711**
- Позвоните вашему ОЛВ, чтобы узнать, предоставляет ли он помощь в нерабочее время

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

Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья

Примеры неотложных/кризисных ситуаций в области поведенческого здоровья включают ситуации, когда 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 вашего округа для обращения в кризисных ситуациях по нижеуказанным номерам.

- **Для получения немедленной помощи звоните по телефону 911 в случае возникновения неотложной ситуации, представляющей угрозу для жизни**
- **Для получения немедленной помощи в случае кризисной ситуации, связанной с поведенческим здоровьем, звоните по телефону 988**
 - Звоните или отправляйте сообщение по номеру 988. Линия является бесплатной, конфиденциальной и доступна круглосуточно и без выходных.
- **Для получения поддержки в области злоупотребления психоактивными веществами, азартных игр или психического здоровья:** позвоните или отправьте сообщение в Washington Recovery Help Line по телефону 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY) для получения круглосуточных рекомендаций. Вы также можете перейти на веб-сайт warecoveryhelpline.org.
- Подростки могут общаться с подростками с 6:00 до 10:00 р.т. 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

Позвоните в местную организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services Organization, [BH-ASO]), чтобы запросить помощь при возникновении у вас или вашего знакомого кризисной ситуации в области поведенческого здоровья.

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.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение вашего ОЛВ, поставщика услуг в области поведенческого здоровья, клиники неотложной помощи или другого поставщика в течение 24 часов.
- **Стандартное обслуживание:** посещение ОЛВ, поставщика услуг в области поведенческого здоровья или другого поставщика услуг в течение 10 дней. Стандартное обслуживание является плановым и включает регулярные визиты к поставщику услуг по поводу медицинских проблем, не являющихся срочными или неотложными.
- **Профилактическое обслуживание:** посещение ОЛВ или другого поставщика услуг в течение 30 дней. Примеры профилактического обслуживания:
 - ежегодные медицинские осмотры (также называемые диспансеризацией);
 - профилактические визиты для детей;
 - ежегодная медицинская помощь женщинам;
 - иммунизация (прививки).

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

Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan

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

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

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

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

Общие услуги и медицинская помощь в неотложной ситуации

Услуга	Дополнительная информация
Услуги неотложной помощи	Доступно в любое время, 24 часа в сутки и без выходных в любой точке США.
Больничное, стационарное и амбулаторное обслуживание	Необходимо наше разрешение для любого вида неэкстренного обслуживания.

Услуга	Дополнительная информация
Срочная медицинская помощь	Услугами срочной медицинской помощи следует пользоваться в ситуации, когда имеются проблемы со здоровьем, требующие немедленной медицинской помощи, но ваша жизнь при этом не подвергается опасности.
Профилактическое обслуживание	См. стр. 33.
Реабилитация в стационаре (физиотерапия)	Должно быть одобрено специалистами UnitedHealthcare Community Plan.
Иммунизация/ вакцинация	<p>Участники имеют право проходить иммунизацию у своего ОЛВ, в аптеке или в местном отделе здравоохранения. Для получения дополнительной информации о графике прохождения иммунизации обратитесь к своему поставщику услуг или свяжитесь с отделом обслуживания участников.</p> <p>Вы также можете посетить сайт Департамента здравоохранения по адресу doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization для получения дополнительной информации.</p>
Услуги лечебного учреждения с квалифицированным сестринским уходом за больными (Skilled Nursing Facility, SNF)	Покрываются краткосрочные услуги, необходимыми по медицинским показаниям. Могут быть доступны дополнительные услуги. Звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.

Аптека или рецептурные препараты

Мы используем список покрываемых препаратов, называемый «Список предпочтительных препаратов Apple Health» (Preferred Drug List, PDL). PDL — это список препаратов, которые покрываются планом United Healthcare Community Plan. Ваш поставщик услуг должен назначать вам препараты из списка PDL. Вы можете позвонить нам и попросить:

- копию PDL;
- информацию о группе поставщиков услуг и фармацевтов, которые подготовили список PDL;
- копию полиса о том, как мы решаем, на какие препараты распространяется покрытие;
- как подать запрос на получение разрешения на препарат, который не входит в PDL.

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

Некоторые препараты покрываются Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Звоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** при возникновении вопросов или для получения дополнительной информации. Вы должны получать свои лекарственные препараты в аптеке, входящей в сеть поставщиков плана. Это гарантирует покрытие ваших рецептурных препаратов. Позвоните нам для получения помощи в поиске ближайшей к вам аптеки или для получения информации о пополнении запаса рецептурных лекарств по почте.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги аптеки	Участникам необходимо обращаться в аптеки, участвующие в плане. Мы используем Apple Health PDL. Позвоните нам по телефону 1-877-542-8997 , ТТУ 711 , для получения списка аптек или зайдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan .

Медицинское обслуживание детей

Для детей и молодежи в возрасте до 21 года предусмотрены услуги в области медицинского обслуживания под названием «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (EPSDT)³. EPSDT включает в себя полный спектр услуг по скринингу, диагностике и лечению. Скрининговые обследования могут помочь выявить потенциальные потребности в медицинской помощи, связанные с физическим, поведенческим здоровьем или развитием, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

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

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

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

³ Медицинское обслуживание детей в возрасте от 0 до 18 лет, включая EPSDT, не покрывается по программе Apple Health Expansion.

-
- сбор полного медицинского анамнеза и истории развития;
 - выполнение полного медицинского осмотра;
 - медицинское просвещение и консультирование в зависимости от возраста и медицинского анамнеза;
 - проверку зрения;
 - проверку слуха;
 - лабораторные исследования;
 - скрининги на содержание свинца;
 - анализ проблем с усвоением пищи и сном;
 - скрининг здоровья ротовой полости и услуги гигиены ротовой полости, предоставляемые квалифицированным ОЛВ из Access to Baby and Child Dentistry (ABCD);
 - иммунизацию (прививки);
 - скрининг психического здоровья;
 - скрининг на наличие расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

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

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

Дополнительные услуги включают:

Услуга	Дополнительная информация
Скрининг на аутизм	Доступен для всех детей в возрасте 18 и 24 месяцев.
Хирургия	Для детей в возрасте до 20 лет с направлением от ОЛВ.
Скрининг развития ребенка	Доступен скрининг для всех детей в возрасте 9, 18 месяцев, а также в возрасте от 24 до 30 месяцев.
Услуги частной медицинской сестры (Private Duty Nursing, PDN) или Программа интенсивного лечения детей, необходимого с медицинской точки зрения (Medically Intensive Children's Program, MICP)	<p>Покрывается для детей в возрасте 17 лет и младше. Необходимо получить наше разрешение.</p> <p>Для пациентов в возрасте от 18 до 20 лет эти услуги оказываются Управлением поддержки пожилых и длительно болеющих лиц (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Контактные данные см. на стр. 61.</p>

Поведенческое здоровье

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

Услуга	Дополнительная информация
Прикладной анализ поведения (Applied Behavioral Analysis, ABA)	<p>Помощь людям с расстройствами аутистического характера и другими нарушениями развития для улучшения их коммуникативных, социальных и поведенческих навыков.</p> <p>Для получения доступа к услугам АВА и координации медицинского обслуживания, позвоните на линию поддержки АВА по телефону 1-866-456-5376.</p>
Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (Substance Use Disorder, 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 со злоупотреблением опиоидами (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD);• ведение пациентов;• поддержка от таких же людей, как вы;• услуги в кризисных ситуациях;• управление выведением препарата (детоксикация).

Услуга	Дополнительная информация
<p>Лечение психических расстройств</p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, если они предоставляются учреждением по охране поведенческого здоровья или оказываются психиатром, психологом, лицензированным консультантом в сфере психического здоровья, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным терапевтом 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; – модели интенсивного и кратковременного лечения. • Услуги в кризисных ситуациях • Контроль и мониторинг приема лекарственных препаратов • Координация ухода и интеграция в сообщество
<p>Препараты для лечения опиоидного расстройства (Medications for Opioid Disorder, MOUD)</p>	<p>Ранее называлось «медикаментозной терапией» (Medication Assisted Treatment, MAT). Лекарственные препараты, используемые для лечения определенных расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>
<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 семьи, молодежи и системы (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT)

Круглые столы для семьи, молодежи и системы (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRTs) поддерживают идею о том, что молодежь и семьи могут и должны играть активную роль в том, как системы охраны поведенческого здоровья обслуживают их. FYSPRT — это платформа для семей, молодежи и партнеров системы (ювенальная юстиция, образование, социальное обеспечение детей и т. д.), где они собираются вместе, чтобы сотрудничать, слушать и учитывать мнение территориальной популяции при принятии решений на региональном, штатном и законодательном уровнях.

FYSPRT — это важный механизм для устранения неоднократно возникающих проблем, барьеров и потребностей, связанных с поведенческим здоровьем детей, молодежи и семей, а также для обмена накопленным опытом и знаниями, чтобы повлиять на политику и программы, улучшающие результаты поведенческого здоровья молодежи и семей в Вашингтоне.

В Вашингтоне существует 10 региональных FYSPRT, и каждый региональный FYSPRT проводит встречи, открытые для общественности. Встречи FYSPRT — это процесс совместной работы. Три лидера — представители семей, молодежи и системных партнеров работают вместе на основе равноправного партнерства, составляя повестки дня встреч и обеспечивая их совместное проведение. Накопленный опыт семей и молодежи, а также их вклад будут способствовать улучшению результатов для молодежи и семей по всему Вашингтону. Хотя молодежь и семьи могут выразить свои опасения по поводу предоставляемых услуг на этом форуме, FYSPRT предназначены для устранения неоднократно возникающих проблем и барьеров в системе, а не для решения вопросов индивидуального медицинского обслуживания. Для решения конкретных опасений, связанных с конкретными услугами, предоставляемыми подростку или семье, можно подать претензию в рамках урегулирования опасения касательно лечения. За дополнительной помощью по этому вопросу обращайтесь к омбудсмену в вашем регионе.

Посетите [веб-сайт HCA](https://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.

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

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

-
- учебные мероприятия об алкогольной и наркотической зависимости;
 - помощь в подаче заявки на программы социальной защиты;
 - тестирование на наркотики, предоставляемое по решению суда;
 - программа по персональному уходу Medicaid;
 - услуги для лиц, находящихся в тюремном заключении / центре социальной адаптации;
 - ведение пациентов во время реабилитации;
 - услуги по уходу за детьми: услуги для детей, родители которых находятся на лечении, чтобы завершить программу для родителей по лечению расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами;
 - расширенные социальные услуги по месту жительства;
 - услуги по вырезвлению;
 - вспомогательные услуги по реабилитации.

Чтобы получить доступ к этим услугам, обратитесь к своему лечащему врачу по охране поведенческого здоровья, UnitedHealthcare Community Plan или позвоните по телефону 211, чтобы получить информацию об общественных ресурсах.

Питание

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

Особые потребности в медицинском обслуживании или длительное заболевание

Вы можете иметь право на дополнительные услуги в рамках нашей программы медицинского обслуживания на дому⁴ либо в рамках координирования медицинского обслуживания, если у вас особые потребности в медицинском обслуживании или длительное заболевание. Это может включать поддержку в получении доступа к специалистам. В некоторых случаях у вас есть возможность использовать вашего специалиста в качестве своего ОЛВ. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711** для получения дополнительной информации о координации медицинского обслуживания и его управлении.

⁴ Программа Health Home не покрывается в рамках Apple Health Expansion.

Терапия

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

Услуги специалиста

Услуга	Дополнительная информация
Антиген (анализ сыворотки на аллергию)	Уколы при аллергии.
Бариатрическая хирургия	Требуется предварительное разрешение на проведение бариатрической операции. Вы должны обратиться в центры передового опыта, утвержденные HCA (Centers of Excellence, COE).
Тренировка биологической обратной связи	Ограничено в соответствии с требованиями плана.
Химиотерапия	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
Косметическая хирургия	Только в ситуациях, когда оперативное вмешательство и связанные с ними услуги и приспособления предоставляются с целью коррекции врожденного физиологического порока, заболевания, физической травмы или для реконструктивной операции после мастэктомии по поводу онкологического заболевания.
Изделия медицинского назначения для пациентов, страдающих сахарным диабетом	Ограниченные поставки доступны без предварительного одобрения. Дополнительные поставки доступны без предварительного одобрения.
Диализ	Для получения данных услуг может потребоваться предварительное разрешение.

Услуга	Дополнительная информация
<p>Лечение гепатита С</p>	<p>Любой лицензированный поставщик услуг, имеющий право назначать противовирусные препараты прямого действия, имеет право проводить скрининг и лечение участников Apple Health. Сюда входят основные лечащие врачи, учреждения по лечению расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, и другие.</p> <p>Некоторые препараты для лечения гепатита С покрываются Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Для получения дополнительной информации звоните по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711711.</p>
<p>Трансплантация органов</p>	<p>Некоторые операции по пересадке органов покрываются планом UnitedHealthcare Community Plan, а другие — Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>
<p>Услуги, связанные с подачей кислорода и поддержанием дыхательной функции</p>	<p>Необходимое по медицинским показаниям оборудование для кислородной и/или респираторной терапии, расходные материалы и услуги для соответствующих критериям участников.</p>
<p>Специалист в области подиатрии</p>	<p>Это ограниченная льгота. Для получения дополнительной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>
<p>Средства для отказа от курения</p>	<p>Покрытие действует для всех участников, имеющих или не имеющих направление ОЛВ или предварительное разрешение. Для получения дополнительной информации о программе Quit for Life позвоните по телефону 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) или посетите веб-сайт myquitforlife.com/uhcwa.</p>

Услуга	Дополнительная информация
Услуги, связанные с трансгендерным здоровьем	<p>Услуги, связанные с трансгендерным здоровьем и лечением гендерной дисфории, включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • гормонозаместительную терапию; • терапию, направленную на подавление полового созревания; • услуги по охране поведенческого здоровья. <p>Для получения данных услуг может потребоваться предварительное разрешение.</p>
Скрининг на туберкулез (ТБ) и последующее лечение	<p>Вы можете обратиться к своему ОЛВ или в местный отдел здравоохранения.</p>

Проверка слуха и зрения

Услуга	Дополнительная информация
Аудиологические тесты	<p>Скрининговый тест слуха.</p>
Кохлеарные имплантаты и слуховые аппараты костного звукопроведения (Bone Anchored Hearing Aid, ВАНА)	<p>Двусторонние кохлеарные имплантаты, включая имплантаты, запасные части, аксессуары, аккумуляторы, зарядные устройства и ремонт, покрываются страховкой для всех лиц.</p> <p>Системы костного звукопроведения ВАНА, в том числе аппараты ВАНА (как имплантированные хирургическим путем, так и в виде мягких головных повязок), запасные части и аккумуляторы к ним покрываются в качестве льготы для детей в возрасте 20 лет и младше.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Проверка зрения и подбор очков</p>	<p>Вы должны использовать нашу сеть поставщиков услуг. Звоните нам для получения информации о льготах.</p> <p>Для детей в возрасте до 20 лет покрываются очки. Вы можете найти поставщиков очков на веб-сайте https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Плата за подбор очков и контактных линз покрывается для всех возрастов.</p> <p>Для взрослых, которым необходимы очки: вы можете по сниженной цене приобрести оправы и линзы для очков у участвующих в плане поставщиков оптики. Для ознакомления с перечнем поставщиков услуг, участвующих в плане, посетите веб-сайт hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> <p>В качестве дополнительной льготы УНС предлагает до \$100 за одну пару оправ и линз раз в два года через сеть поставщиков March Vision. Посетите веб-сайт marchvisioncare.com.</p>
<p>Обследования слуха и слуховые аппараты</p>	<p>Обследования слуха покрываются страховкой для всех участников.</p> <p>Слуховые аппараты покрываются для следующих лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дети в возрасте 20 лет и младше; • взрослые, соответствующие критериям программы. <p>Покрываются монофонические слуховые аппараты, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • настройку; • последующее наблюдение; • батарейки.

Планирование семьи и репродуктивное здоровье

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по планированию семьи, в том числе рецептурные и безрецептурные противозачаточные средства, контрацептивы и средства экстренной контрацепции (Plan B)	Вы можете воспользоваться нашей сетью поставщиков услуг, либо обратиться в местный отдел здравоохранения или клинику планирования семьи.
Скрининг на ВИЧ/СПИД	У вас есть возможность обратиться по выбору в клинику планирования семьи, местный отдел здравоохранения или к своему ОЛВ для проведения скрининга.
Страховое покрытие после беременности (АРС)⁵	Если вы являетесь участником программы Apple Health и беременны, вы можете получить послеродовое страховое покрытие сроком до 12 месяцев после окончания беременности. Узнайте больше на веб-сайте hca.wa.gov/apc .

Медицинское оборудование и расходные материалы

План оплачивает медицинское оборудование и изделия медицинского назначения, если они

⁵ Клиенты, зарегистрированные в программе Apple Health Expansion, которые сообщают о беременности, перейдут в программу Apple Health для беременных, а затем получают страховое покрытие после беременности. Участники, которые не сообщают о беременности до ее окончания, получают страховое покрытие после беременности на период до 12 месяцев после окончания беременности.

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

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

Лаборатории и рентгеновские снимки

Услуга	Дополнительная информация
Услуги рентгенологического и визуализирующего исследования	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.

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

Женское здоровье и материнство

Услуга	Дополнительная информация
Молокоотсосы	Для получения некоторых моделей может потребоваться предварительное разрешение.
Родовспомогательные услуги⁶	<ul style="list-style-type: none">• Пренатальный уход: регулярное посещение врача и сопутствующие услуги, предоставляемые выбранным вами врачом• Роды в больнице, роддоме или на дому. Обсудите с врачом-акушером вид родов, который подходит вам в наибольшей степени• Роды принимает лицензированная акушерка, медсестра-акушерка или врач• 12 месяцев комплексного послеродового ухода за роженицей• Один год медицинского обслуживания младенцев• Кормление грудью: консультация по лактации <p>Услуги доулы: в качестве дополнительной льготы беременные участницы программы Apple Health (Medicaid) имеют право на услуги доулы. Доулы помогают планировать роды и заботу о ребенке, оказывают эмоциональную и физическую поддержку во время родов, а также предлагают грудное вскармливание и другую помощь после родов.</p> <p>Дополнительную информацию о дополнительных льготах см. на стр. 53.</p>
Услуги в сфере женского здоровья⁶	Стандартные и профилактические медицинские услуги, такие как охрана материнства, дородовое медицинское обслуживание, маммограммы, репродуктивное здоровье, общий осмотр, услуги контрацепции, обследование и лечение заболеваний, передающихся половым путем, а также кормление грудью или кормления с приложением ребенка к грудной клетке.

⁶ Программа Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Предлагаемые нами дополнительные услуги

Телефонная служба помощи по расстройствам, связанным со злоупотреблением психоактивными веществами

Лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы и окажут поддержку в отношении расстройства, связанного с употреблением алкоголя, и расстройства, связанного со злоупотреблением психоактивными веществами. Позвоните по бесплатному телефону **1-855-780-5955** или посетите веб-сайт liveandworkwell.com/recovery и воспользуйтесь услугами онлайн-консультанта.

Дополнительные льготы (VAB)

Дополнительные льготы (Value-Added Benefits, VAB) предлагаются UnitedHealthcare Community Plan в дополнение к вашим льготам Apple Health. VAB может предоставить вам больше возможностей в области медицинского обслуживания и благополучия. VAB являются добровольными и бесплатными для вас. Для получения подробной информации о данных льготах звоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Право на получение дополнительных льгот зависит от вашей программы Apple Health.

Дополнительные льготы для участников программы Apple Health Medicaid и Apple Health Expansion

- **Программа Member Rewards:** зарабатывайте вознаграждения за прохождение важных профилактических осмотров, включая общие профилактические осмотры и вакцинацию детей, скрининг на определение рака молочной железы и мониторинг диабета. Получайте до \$200 в виде подарочных карт на одного участника в год. Участники, имеющие право на участие в программе, получают уведомление по обычной или электронной почте.
- **AbleTo:** попробуйте это приложение для самопомощи, предлагающее инструменты поддержания эмоционального здоровья, такие как медитации, дыхательные упражнения, видео, блоги и многое другое. Посетите веб-сайт ableto.com/begin. В качестве кода доступа используйте свой идентификационный номер участника УНС.
- **Поддержка для лиц, находящихся в тюремном заключении / под арестом:** получайте услуги по координации обслуживания и вещевой мешок, содержащий необходимые принадлежности, после выхода из места лишения свободы. Отдел обслуживания участников может направить находящихся в заключении участников к назначенному координатору медицинских услуг. Звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Дополнительные льготы для участников программы Apple Health Medicaid

Примечание. Забеременевшим участницам программы Apple Health Expansion следует зарегистрироваться в программе Apple Health для беременных. После регистрации в программе Apple Health для беременных участники имеют право на дополнительные льготы, указанные ниже, если они остаются в плане UnitedHealthcare Community Plan.

- **Поддержка материнства**

- **Babyscripts:** получайте образовательный контент, напоминания о визитах к врачу и полезные вознаграждения в виде подарочных карт (\$75 за регистрацию, \$50 за один дородовой прием и \$25 за один послеродовой прием). Загрузите приложение Babyscript™ myJourney.
- **Программа Healthy First Steps Program:** взаимодействуйте непосредственно со специалистом по беременности и родам для получения дополнительной поддержки, получайте доступ к общественным ресурсам (включая WIC) и помощь в поиске врача, акушерки или специалиста. Для получения дополнительной информации свяжитесь с Healthy First Steps по телефону **1-800-599-5985** или посетите веб-сайт uhhealthyfirststeps.com.
- **Автокресло:** выбирайте одну из двух моделей автокресел для каждого новорожденного; выбранное автокресло будет доставлено непосредственно по адресу вашего проживания. Автокресло должно быть заказано не позднее 12 месяцев со дня рождения ребенка. Удерживающая система автокресла соответствует всем действующим федеральным стандартам безопасности автотранспорта. Для заказа отправьте сообщение электронной почты на адрес maternalhealthwa@uhc.com.
- **Mom's Meals:** получите право на доставку пищи на дом в течение двух недель после родов. Женщины с беременностью высокого риска, которые занимаются с координатором медицинских услуг программы Healthy First Steps, могут получать питание для роженицы и еще до четырех членов семьи. Для получения дополнительной информации свяжитесь с Healthy First Steps по телефону **1-800-599-5985**.
- **Программа Wellhop:** виртуальная групповая партнерская поддержка. Общайтесь с другими мамами для поддержки во время беременности и после родов. Дополнительная информация доступна на веб-сайте momandbaby.wellhop.com.
- **Очки:** получите до \$100 за одну пару оправ и линз раз в два года через сеть поставщиков March Vision. Посетите веб-сайт marchvisioncare.com.
- **Boys and Girls Club:** присоединяйтесь к Boys & Girls Club бесплатно! Молодые люди в возрасте от 6 до 18 лет могут зарегистрироваться, предъявив идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan в местном клубе. Участие в программе позволяет получить доступ ко всем программам и льготам. Для получения дополнительной информации позвоните в местный клуб Boys & Girls Club.
- **Спортивные медосмотры:** пройдите спортивный медосмотр в рамках профилактического осмотра ребенка.
- **On My Way:** подготовьтесь к будущему. Молодые люди учатся решать свои жилищные, трудовые и финансовые проблемы. Зайдите на веб-сайт uhcOMW.com.

Координация обслуживания

Услуги ведения сложных случаев

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

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

Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить:

- координацию обслуживания и ведение больного: услуги по сложным медицинским потребностям, таким как астма, ХОБЛ, диабет, сердечная недостаточность, включая телемедицину;
- помощь по ориентированию в системе здравоохранения;
- помощь в развитии навыков самопомощи, которые могут улучшить исходы заболеваний;
- ведение пациентов;
- координация медицинского обслуживания для долгосрочного обслуживания и поддержки;
- доступ к медицинским услугам и общественным ресурсам;
- услуги частной медсестры для лиц в возрасте до 17 лет;
- услуги ведения после родов;
- координация медицинского обслуживания трансгендерных лиц;
- ведение и направление в службу прикладного анализа поведения (АВА).

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

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

Позвоните нам, если у вас появились вопросы в отношении льготы или услуги, не указанной в данном документе. Полный список услуг см. в брошюре о страховом покрытии Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания:

hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по искусственному прерыванию беременности⁷	<p>Оплата за каждую услугу Apple Health покрывает следующее:</p> <ul style="list-style-type: none">• медикаментозный аборт, также известный как таблетка для искусственного прерывания беременности;• хирургический аборт, также известный как больничный аборт. <p>Клиенты, зарегистрированные в организации управляемого медицинского обслуживания (managed care organization, MCO) Apple Health, могут самостоятельно обращаться за пределами MCO для получения услуг по искусственному прерыванию беременности.</p> <p>Включает в себя последующее лечение возможных осложнений.</p>
Услуги скорой помощи (воздушный транспорт)	<p>Все услуги перевозки воздушным транспортом, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (MCO).</p>

⁷ Программа Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги скорой помощи (наземный транспорт)</p>	<p>Все услуги перевозки наземным транспортом в экстренных и неэкстренных ситуациях, предоставляются клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (МСО).</p>
<p>Услуги в кризисных ситуациях</p>	<p>Кризисные службы готовы оказать поддержку вам или вашим знакомым. 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. 32.</p> <p>Телефон национальной линии жизни по вопросам предотвращения суицида: позвоните или отправьте SMS-сообщение на номер 988 или позвоните по телефону 1-800-273-8255, ТТУ 1-206-461-3219.</p> <p>По вопросам услуг помощи в кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем или расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, по округам, пожалуйста, обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, [BH-ASO]). BH-ASO оказывают поддержку в кризисных ситуациях жителям штата Вашингтон, независимо от соответствия критериям программы Apple Health. Номера телефонов кризисных служб по округам можно найти на стр. 32 выше или по адресу hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
Стоматологические услуги	<p>Услуги по договору включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рецепты, выписанные стоматологом; • услуги ABCD, предоставляемые поставщиком услуг, сертифицированным ABCD; • медицинские/хирургические услуги, предоставляемые стоматологом; • оплата услуг больницы / амбулаторно-хирургического центра. <p>Все прочие стоматологические услуги покрываются Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания.</p> <p>Вам необходимо обращаться к поставщику стоматологических услуг, который согласился выставить счета компании Apple Health без участия плана управляемого медицинского обслуживания, и использовать карту обслуживания ProviderOne.</p> <p>Узнать больше:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На сайте hca.wa.gov/dental-services • По телефону HCA 1-800-562-3022 <p>Информация в Интернете о поставщиках услуг, которые принимают услуги Washington Apple Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Услуги доулы⁸	<p>Покрывается поддержка при планировании, во время родов и после родов с привлечением доулы.</p>
Очки	<p>Для детей в возрасте 20 лет и младше — оправы для очков, линзы и контактные линзы покрываются Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания.</p> <p>Для взрослых участников в возрасте 21 года и старше — оправы для очков и линзы не покрываются Apple Health, но, если вы хотите их купить, у вас есть возможность заказать их через участвующих в плане поставщиков оптики по сниженным ценам. Посетите веб-сайт hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>

⁸ Программа Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги в поддержку материнства (Maternity Support Services, MSS) First Steps, ведение новорожденных пациентов (Infant Case Management, ICM) и обучение по вопросам родов (Childbirth Education, CBE)⁹</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 получить информацию о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в территориальной популяции, для благополучия ребенка и семьи.</p> <p>CBE проводит для беременных женщин и поддерживающих их лиц групповые занятия, если они 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.</p> <p>Получить информацию о поставщиках услуг по месту вашего проживания можно на веб-сайте hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Стационарная психиатрическая помощь для детей [Программа долгосрочного стационарного лечения детей (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) для детей в возрасте от 5 до 17 лет]</p>	<p>Должны предоставляться учреждениями, сертифицированными Департаментом здравоохранения (Department of Health, DOH). Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь вам получить доступ к этим услугам.</p>

⁹ Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Услуга	Дополнительная информация
Долгосрочные услуги и поддержка (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)	См. стр. 61 данной брошюры.
Стерилизация в возрасте 20 лет и младше	Необходимо заполнить форму о проведении стерилизации за 30 дней до процедуры или удовлетворять требованиям для отступления от правил. Дестерилизация не покрывается медицинской страховкой.
Услуги, связанные с трансгендерным здоровьем	Услуги включают следующее: хирургические процедуры, лечение послеоперационных осложнений и электролиз или лазерное удаление волос при подготовке к хирургической операции по смене пола. Предварительное одобрение является обязательным. Для получения предварительного разрешения позвоните по телефону 1-800-562-3022 или напишите по адресу transhealth@hca.wa.gov .
Программа для беременных, злоупотребляющих психоактивными веществами (SUPP)¹⁰	<p>Программа SUPP — это программа стационарного пребывания для беременных, имеющих медицинские показания и ранее злоупотреблявших или злоупотребляющих психоактивными веществами. Целью программы является снижение вреда для родильниц 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>
Транспортировка для визита к врачу в неэкстренной ситуации	Отдел здравоохранения оплачивает услуги транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для выполнения плановых визитов к врачам и обратно, покрываемых Apple Health. 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 .

¹⁰ Программа Apple Health Expansion не покрывает услуги, связанные с беременностью и послеродовым периодом.

Долгосрочные услуги и поддержка (LTSS)¹¹

Управление поддержки пожилых и длительно болеющих лиц (AL TSA) — Программа по предоставлению услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS) предоставляет услуги долгосрочного ухода для людей пожилого возраста и людей с ограниченными возможностями в их собственных домах, в том числе услуги лица, осуществляющего уход на дому, или в учреждениях с проживанием по месту жительства. HCS также предоставляет помощь людям переезжать из учреждений сестринского ухода и помощь лицам, осуществляющим уход. Данные услуги не предоставляются вашим планом медицинского страхования. Для получения дополнительной информации об услугах долгосрочного ухода позвоните в местное отделение HCS.

LTSS

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

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

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

Регион 2South: King — 1-206-341-7750

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

Услуги для лиц с инвалидностью вследствие нарушений развития

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

¹¹ Долгосрочные услуги и поддержка не доступны в рамках программы Apple Health Expansion.

Услуги по уходу за пациентами с пороками развития

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

Регион 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 2North: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 2South: King — 1-800-974-4428 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 3: Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 или отправьте сообщение электронной почты по адресу R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Программы раннего обучения

Департамент по делам детей, молодежи и семьи (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) предоставляет нижеприведенные услуги и программы для детей в возрасте до пяти лет. Свяжитесь с нами, и мы поможем вам связаться с перечисленными ниже службами или определить, какие услуги доступны в вашей территориальной популяции.

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

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

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

Посещение семей на дому (Home Visiting for Families) является добровольной, ориентированной на семью услугой и предлагает будущим родителям и семьям, в которых появляются новые и проживают маленькие дети, поддерживать физическое, социальное и эмоциональное здоровье детей. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

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

Исключенные (непокрываемые) услуги

Следующие услуги не покрываются программами Apple Health, Apple Health Expansion или Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите какие-либо из этих услуг, вероятно, вы должны будете оплатить счет. Позвоните в план UnitedHealthcare Community Plan, если у вас возникли какие-либо вопросы или вы желаете узнать о дополнительных льготах для услуги, которая не покрывается планом. Дополнительная информация содержится в руководстве по Дополнительным льготам на веб-сайте hca.wa.gov/vab-chart.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативная медицина	Иглоукальвание, религиозные практики, исцеление верой, лечение травами, гомеопатия или массаж.
Хирургия для взрослых (в возрасте 21 года и старше)	

Услуга	Дополнительная информация
Плановая косметическая или пластическая хирургия	В том числе подтяжка лица, удаление татуировок или пересадка волос.
Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и половой дисфункции	
Консультирование по вопросам семьи и брака, терапия сексуальных расстройств	
Немедицинское оборудование	Например, пандусы или другие модификации жилого помещения.
Вопросы личного комфорта	
Медосмотры, необходимые для поступления на работу, страхования или получения лицензии	
Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законодательством штата, а также его территориями и собственностью	<p>К территориям США относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пуэрто-Рико • Гуам • Виргинские острова США • Северные Марианские острова • Американское Самоа

Услуга	Дополнительная информация
Услуги, предоставляемые за пределами США	
Услуги по снижению и контролю веса	Препараты для снижения веса, продукты, членство в спортивных клубах или предоставление оборудования для снижения веса.

Получение доступа к вашей медицинской информации

У вас есть право ознакомиться или получить копию определенной медицинской информации. Вы должны попросить об этом в письменной форме. Отправьте его 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 письмо по адресу:

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

Вы можете ознакомиться с копией нашего Уведомления о порядке использования личной информации на веб-сайте uhc.com/privacy. Нажмите на «HIPAA Notice of Privacy Practices – Medical for Community and State Plans (English) (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, ТТУ 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. Она называется «претензией». Мы поможем вам подать претензию. Подача жалобы не повлияет на ваши права на конфиденциальность. Чтобы подать претензию, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или напишите нам по адресу:

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

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

Вы также можете подать 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 нашей политики в отношении претензий, позвонив нам или посетив веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan для получения доступа онлайн.

Консультант по вопросам поведенческого здоровья (ранее — омбудсмен)

Консультант по вопросам поведенческого здоровья — это специалист, который может предоставить бесплатную конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с предоставляемыми вам услугами в области поведенческого здоровья. Он может помочь решить ваши проблемы, если вы подаете претензию, жалобу, апелляцию или запрос о проведении объективного слушания по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области поведенческого здоровья. Консультант по вопросам поведенческого здоровья является независимым лицом по отношению к вашей программе медицинского страхования. Услуги предоставляются лицом, получавшим услуги в области поведенческого здоровья, или лицом, член семьи которого получал услуги в области поведенческого здоровья.

Для связи с консультантом по вопросам поведенческого здоровья в вашем регионе воспользуйтесь приведенными ниже номерами телефонов

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

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

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 на отказ в обслуживании в течение 60 дней с даты отказа. Обжалование отказа в получении вами услуг не повлияет на ваши права на конфиденциальность. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик услуг, консультант по вопросам поведенческого здоровья или иное лицо 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 календарных дней, в письменной форме, сообщив вам о получении вашего запроса об апелляции. В большинстве случаев план рассмотрит и примет решение по вашей апелляции в течение 14 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 ваш письменный запрос на апелляцию по адресу:

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

Мы можем помочь вам подать 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 апелляции и затем получите отказ по апелляции, возможно, **вам придется оплатить услуги, которые вы получили.**

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

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право подать запрос о проведении 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 нужна помощь в поиске адвоката, посетите веб-сайт nwjustice.org или позвоните по 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 по пересмотру 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
- 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, инвалидности или иммиграционного статуса
- Свободно обсуждать свое медицинское обслуживание и проблемы без каких-либо отрицательных последствий
- На защиту своей частной жизни и соблюдение конфиденциальности информации о вашем медицинском обслуживании
- Запрашивать и получать копии вашей медицинской документации
- При необходимости запрашивать и вносить исправления в вашу медицинскую документацию
- Запрашивать и получать следующую информацию:
 - о своем медицинском обслуживании и покрываемых планом услугах;
 - о своем поставщике услуг и порядке направления к специалистам и другим поставщикам услуг;
 - о порядке оплаты вашего медицинского обслуживания вашим поставщикам услуг;
 - обо всех вариантах обслуживания и причинах выбора определенных видов услуг;
 - о получении помощи при составлении и подаче претензии или жалобы на предоставляемые вам услуги или помощь при подаче запроса о пересмотре отказа в предоставлении услуг или апелляции;
 - о нашей организационной структуре, в том числе о правилах внутреннего распорядка и процедурах, о практических рекомендациях и о том, как можно предложить изменения.
- Получение информации 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

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 своем состоянии 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. Позвоните в кабинет поставщика услуг, если вы опаздываете или если вам необходимо отменить визит
- Предоставлять поставщикам услуг информацию, которая им необходима для получения оплаты за предоставление вам услуг
- Приносить сервисную карту ProviderOne и идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan на все визиты
- 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, получение права на участие в программе Medicare или другие виды страхования, либо изменения в иммиграционном статусе
- Ежегодно возобновлять свое страховое покрытие с использованием Washington Healthplanfinder на веб-сайте wahealthplanfinder.org и сообщать об изменениях в своих данных, например, об изменении дохода, семейного положения, рождении, усыновлении детей, изменении адреса, получении права на Medicare или другие виды страхования

Предварительные распоряжения

Что такое предварительное распоряжение?

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

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

Предварительные распоряжения означают, что ваши близкие или ваш врач могут выбрать медицинские услуги для вас исходя из ваших предпочтений. В штате 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 жалобу в план UnitedHealthcare Community Plan или HCA, если ваше распоряжение не выполняется.

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

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

Предварительные распоряжения относительно психического здоровья

Что такое предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

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

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

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

Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

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

Кроме того, сотрудники плана UnitedHealthcare Community Plan, поставщик медицинских услуг в области поведенческого здоровья или 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 быть использованы для покрытия важнейших льгот и услуг программы Apple Health в обществе. Будучи участниками программы, вы находитесь в уникальном положении для выявления мошенничества или нерационального использования ресурсов. Если вы увидите что-либо из следующего, сообщите нам:

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

-
- 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 получили.
 - Если вы знаете, что кто-то неправомерно претендует на услуги плана.
 - Любые другие действия, о которых вам стало известно и которые кажутся вам мошенническими, связанными со злоупотреблением или нерациональным использованием ресурсов.

Если вы подозреваете мошенничество, растрату и злоупотребление с участием поставщика медицинских услуг, сообщите об этом представителю плана UnitedHealthcare Community Plan, позвонив на нашу горячую линию для предотвращения мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений: 1-844-359-7736. Просьба также сообщить об инциденте всем нижеуказанным организациям в течение 5 (пяти) рабочих дней после того, как вам стало известно о таком событии.

- Отдел здравоохранения штата Вашингтон
Электронная почта: 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

Посетите [веб-сайт](#) НСА для получения дополнительной информации о предотвращении 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, включая иммиграционный статус, и сохранять ее конфиденциальность. Мы используем и передаем эту информацию для предоставления льгот, проведения лечения, оплаты и функционирования системы здравоохранения. Мы также используем и передаем вашу информацию в других случаях, разрешенных и требуемых законодательством.

Защищенная медицинская информация (protected health information, PHI) — это медицинская информация, например, содержащаяся в медицинской документации, которая включает в себя ваше имя, номер участника или иные идентификаторы, используемые или распространяемые планами медицинского страхования, включая информацию о вашей расе, этнической

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

принадлежности, языке (Race, Ethnicity, and Language, REL), сексуальной ориентации и гендерной идентичности (Sexual Orientation and Gender Identity, SOGI). Планы медицинского страхования и НСА передают PHI для следующих целей:

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

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 непосредственно связана с участием членов вашей семьи или друга в вашем лечении или оплате за это лечение; и вы либо выразили устное согласие на раскрытие, либо не стали возражать против этого при наличии такой возможности.
- Закон позволяет НСА или плану UnitedHealthcare Community Plan использовать вашу PHI и обмениваться ею в следующих случаях:
 - Если Секретарь Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U. S. Secretary of the Department of Health and Human Services, DHHS) затребует вашу PHI.
 - Для целей общественного здравоохранения и безопасности, включая помощь государственным учреждениям здравоохранения в предотвращении или контроле заболеваний.
 - Ваша PHI может потребоваться правительственным учреждениям для проведения проверок или выполнения специальных функций, таких как деятельность в целях национальной безопасности.
 - В некоторых случаях для проведения исследований при наличии одобрения советом по конфиденциальности или экспертным советом медицинского учреждения.
 - Для выполнения юридических действий, например, в ответ на постановление суда. Ваша PHI может также быть передана похоронным бюро или судмедэкспертам, чтобы помочь им выполнять свою работу.
 - Для приведения закона в силу, чтобы помочь найти подозреваемого, свидетеля или пропавшего человека. Ваша PHI может также быть предоставлена другим правоохранительным органам, если мы посчитаем, что вы являетесь жертвой жестокого обращения, небрежения или насилия в семье.
 - Для соблюдения законодательства о компенсации работникам.

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

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

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

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

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

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем предпринимать каких-либо действий, препятствующих подаче вами жалобы. Обслуживание, которое вы получаете, никак не изменится.
- Для подачи жалобы в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при DHHS США посетите веб-сайт ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или напишите по адресу:

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

Или:

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

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

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

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

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

myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc или UHCCP.com/wa/ahe

Данная страница намеренно оставлена пустой.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan,

UHCCP.com/wa/imc

или UHCCP.com/wa/ahe

