

Molina Healthcare of Washington

# WASHINGTON APPLE HEALTH

СПРАВОЧНИК ПО ЛЬГОТАМ ДЛЯ ПАЦИЕНТА В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
2018



[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)



## Содержание

Добро пожаловать в Washington Apple Health от компании Molina Healthcare .....	1
Важная контактная информация.....	1
Инструкции по использованию настоящего справочника .....	1
План, наши врачи и вы .....	2
Как выбрать основного лечащего врача (PCP) .....	5
Вам необходимо две карты для получения доступа к услугам.....	5
Ваша идентификационная карта Molina Healthcare .....	5
Ваша карта участника в системе ProviderOne.....	5
Изменение плана медицинского страхования.....	6
Как получить медицинские услуги.....	7
Как получить специализированную помощь и направление .....	7
Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления .....	8
Оплата за медицинские услуги .....	9
Как получить медицинскую помощь в неотложных ситуациях или когда вы находитесь за пределами вашей зоны обслуживания .....	9
Получение помощи в нерабочее время .....	10
Время приема медицинского специалиста плана медицинского страхования .....	10
Как попасть к доктору, в аптеку или больницу Molina Healthcare .....	10
Услуги психологов и психиатров.....	11
Получение лекарственных препаратов по рецепту.....	11
Медицинское оборудование и медицинские принадлежности.....	12
Особые потребности в медицинском уходе или длительное заболевание.....	12
Услуги по долгосрочной медицинской помощи.....	12
Медицинские услуги для детей.....	13
Льготы, покрываемые компанией Molina Healthcare .....	14
Дополнительные услуги от компании Molina Healthcare .....	19
Мой портал участника Molina и приложение.....	19
Услуги, покрываемые вне компании Molina Healthcare.....	19
Услуги, НЕ покрываемые компанией Molina Healthcare .....	26
Если вы не довольны качеством услуг, предоставляемых нами.....	27
Важная информация об отказах, апелляциях и слушаниях по административному делу ...	27
Ваши права .....	29
Ваша ответственность .....	30
Заблаговременные распоряжения .....	32
Мы стоим на защите вашей конфиденциальности .....	32

*Данный справочник не создает законные права или права на получение каких-либо выплат. Не относитесь к данному справочнику как к единственному источнику информации о программе Apple Health (план Medicaid). Данный справочник предназначен для предоставления информационной справки о льготах при медицинском обслуживании, положенном вам. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законами и правилами органа здравоохранения, которые размещены на веб-сайте <http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking>*



## Добро пожаловать в Molina Healthcare и Washington Apple Health



Мы желаем вам приятного сотрудничества в качестве нового участника. Мы свяжемся с вами в течение нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы или получать помощь при записи на прием к врачу. Если вам потребуется связаться с нами до того, как мы сами позвоним вам, воспользуйтесь нашими телефонными линиями, работающими с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

### Важная контактная информация

	Время работы Отдела работы с клиентами	Номера телефонов Отдела работы с клиентами	Адрес веб-сайта
<b>Molina Healthcare</b>	С понедельника по пятницу 7:30 – 18:30	(800) 869-7165, TTY 711	<a href="http://MolinaHealthcare.com">MolinaHealthcare.com</a> и <a href="http://MyMolina.com">MyMolina.com</a>
<b>Отдел обслуживания Управления здравоохранения (НСА) программы Apple Health</b>	С понедельника по пятницу 7:00 – 17:00	(800) 562-3022 TRS 7-1-1 или TTY (800) 848-5429	<a href="https://hca.wa.gov/apple-health">https://hca.wa.gov/apple-health</a>
<b>Биржа медицинского страхования в штате Вашингтон</b>	С понедельника по пятницу 8:00 – 18:00	(855) 923-4633 TRS 7-1-1 или TTY (855) 627-9604	<a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a>

### Инструкции по использованию настоящего справочника

Данный справочник является вашим путеводителем в получении услуг. Если у вас возникает вопрос, воспользуйтесь нижеуказанным списком, чтобы узнать, к кому следует обратиться.

Если у вас возникают вопросы о ...	Обращайтесь к ...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменении или исключении из программы Apple Health</li> <li>• Пправе на получение медицинского обслуживания</li> <li>• Получении услуг, покрываемых компанией Apple Health, не включенных в план</li> <li>• Карте участника в системе ProviderOne</li> </ul>	<p>НСА на: Портал для клиентов системы ProviderOne по адресу: <a href="https://www.waproviderone.org/client">https://www.waproviderone.org/client</a></p> <p>Позвоните по бесплатному номеру телефона (800) 562-3022</p> <p>Или: <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Выборе или замене медицинского специалиста</li> <li>• Покрываемых услугах и лекарственных препаратах</li> <li>• подаче жалобы</li> <li>• Обжаловании решения вашего плана медицинского страхования, которое влияет на ваши льготы</li> </ul>	<p>Molina Healthcare по номеру (800) 869-7165 (TTY 711) или пройдите по ссылке <a href="http://www.MolinaHealthcare.com">www.MolinaHealthcare.com</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вашем медицинском обслуживании</li> <li>• Направлениях к специалистам</li> </ul>	<p>Вашему основному лечащему врачу (Если вам нужна помощь в выборе основного лечащего врача, позвоните нам по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) или пройдите по ссылке <a href="http://www.MolinaHealthcare.com">www.MolinaHealthcare.com</a>)</p> <p>Вы также можете позвонить по номеру телефонной службы медицинской помощи, которая работает круглосуточно и без выходных (888) 275-8750 (TTY 711)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изменениях данных учетной записи, например смене адреса, семейного положения, беременности, рождении или усыновлении ребенка.</li> </ul>	<p>Бирже медицинского страхования в штате Вашингтон по номеру (855) WAFINDER (855) 923-4633 или пройдите по ссылке <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">https://www.wahealthplanfinder.org</a></p>

## План, наши врачи и вы

Когда вы становитесь участником плана Molina Healthcare, один из наших медицинских специалистов начинает заботиться о вашем здоровье. Большую часть времени этим специалистом будет ваш основной лечащий врач (PCP). Если вам необходимо сдать анализ, посетить специалиста, лечь в больницу, ваш основной лечащий врач организует это. В некоторых случаях вы можете посетить определенных врачей без предварительного согласования с вашим основным лечащим врачом (PCP). Это распространяется только на некоторые услуги. Подробную информацию см. на стр. 7.

**Если вы не говорите по-английски, мы поможем вам.** Мы хотим, чтобы вы знали, как пользоваться вашими медицинскими льготами. Если вам необходима информация на любом другом языке, позвоните нам. Услуги по переводу будут предоставлены бесплатно для вас. Мы найдем способ общения с вами и поможем вам найти врача, который говорит на вашем языке.



**Позвоните нам, если вам нужна информация в других форматах или если вы нуждаетесь в помощи.** Если вы ограничены в возможностях, незрячий или имеете нарушения органов зрения, либо тугоухий или имеете нарушения органов слуха, либо не понимаете данный справочник или другие материалы, свяжитесь с нами. Мы можем предоставить вам материалы в других форматах, например, со шрифтом Брайля. Мы можем предоставить вам информацию о доступности офиса врача для инвалидной коляски или о наличии специальных устройств связи или другого специального оборудования. Мы также можем предложить:

- линию ТТУ (номер нашего ТТУ 711);
- информацию крупным шрифтом;
- помощь в записи на прием к врачу или организации транспортировки до места приема к врачу;
- имена и адреса врачей, специализирующихся на особых потребностях в медицинском уходе.

## **Как компания Molina Healthcare рассматривает новые технологии?**

Компания Molina Healthcare изучает все новые виды оборудования, лекарственных средств и процедур, чтобы определить, следует ли их оплачивать. Некоторые новые виды оборудования, лекарственных средств и процедур все еще проходят испытания, которые должны подтвердить их реальную эффективность. Если эти нововведения все еще проходят тестирование, они носят экспериментальный и исследовательский характер. Экспериментальные и исследовательские услуги покрываются только тогда, когда исследование показывает, что они приносят больше пользы, чем вреда, и когда они являются необходимыми с медицинской точки зрения. Если вы хотите получить больше информации об этих услугах, обратитесь в Отдел обслуживания участников. Если ваш медицинский специалист направил запрос о предоставлении вам медицинской услуги и запрос был отклонен, так как услуга носит экспериментальный или исследовательский характер, вы или ваш медицинский специалист можете обжаловать решение компании Molina Healthcare.

## **Есть ли у компании Molina Healthcare программа повышения качества?**

Да, в рамках программы повышения качества обслуживания предлагается следующее.

- Проводится оценка работы медицинских специалистов, чтобы вы имели доступ к квалифицированному медицинскому персоналу.
- Проверяются и принимаются меры по результатам рассмотрения жалоб в отношении качества полученных вами услуг.
- Ведется разъяснительная работа среди наших участников и медицинских специалистов по вопросам безопасности в системе здравоохранения.
- Предоставляется руководство «Растем и остаемся здоровыми», из которого участники могут узнать, какое медицинское обслуживание им необходимо и когда следует обращаться к врачу.
- Предоставляется руководство «Оценка качества медицинского обслуживания», при помощи которого участники могут оценить качество наших программ и услуг.
- Оценивается качество медицинских услуг при помощи Набора данных и информации по медицинскому страховому плану (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, HEDIS®).
  - По этим данным мы узнаем, когда вы получаете необходимый вам вид обслуживания. По этим данным мы узнаем, как часто участники получают такие услуги, как прививки от гриппа, иммунизации, обследования зрения, определение уровня холестерина и дородовое наблюдение для беременных участниц.

- Выполняется исследование степени удовлетворенности участников качеством обслуживания. Один из видов опроса называется «Потребительская оценка поставщиков медицинских услуг и систем» (англ. Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, CAHPS®).
  - Из него мы узнаем, насколько вы довольны полученными услугами и вашим врачом. А также о том, что нам необходимо улучшить. Это может быть запись на нужный тип приема в нужное время и достаточное количество медицинских специалистов, которые смогут обеспечить ваши потребности.
- Чтобы получить экземпляр описания Программы повышения качества обслуживания компании Molina Healthcare или отчет о достигнутых результатах, пожалуйста, обратитесь в Отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165 (линия ТТУ 711). Для получения информации о программах и мерах повышения качества компании Molina перейдите по ссылке: [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](https://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram)
- Для получения информации участников по здоровому образу жизни перейдите по ссылке: [MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters](https://MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters)  
[MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy)

## Как компания Molina Healthcare оплачивает услуги медицинским специалистам?

Мы принимаем решения об оплате вашего лечения, исходя из ваших потребностей. Компания Molina Healthcare не вознаграждает медицинских специалистов, сотрудников или других лиц за отказ в предоставлении или ограничение вашего лечения. Компания Molina Healthcare не поощряет назначение диагностических или лечебных процедур в избыточном или недостаточном объеме. Более подробную информацию о том, как компания Molina Healthcare оплачивает услуги медицинских специалистов, вы можете получить, обратившись в Отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165 (линия ТТУ 711).

## Какие услуги я обязан(а) оплачивать?

Вы не должны платить за услуги, оплачиваемые компанией Molina Healthcare или WA Apple Health, за исключением частичной оплаты услуг долгосрочного ухода. Совместная оплата покрываемых услуг не предусмотрена. Возможно, вам придется оплатить услуги в следующих случаях:

- услуга не покрывается страховкой;
- в услуге нет необходимости с медицинской точки зрения;
- вы получили услуги от поставщика медицинских услуг, не работающего по контракту с компанией Molina Healthcare (за исключением экстренных случаев);
- вы подписали утвержденное WA Apple Health соглашение об оплате; и
  1. вы получили услуги врача-специалиста или оборудование без направления от вашего поставщика услуг; или
  2. вы получили лечение, которое требует предварительного разрешения компании Molina Healthcare, до получения одобрения компании Molina Healthcare.

Если у вас возникнут вопросы, обратитесь в Отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165 (линия ТТУ 711).

## Если мне выставят счет?

Если вам выставят счет, обратитесь в Отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165 (линия ТТУ 711).

## Как вам выбрать основного лечащего врача (PCP)



Если вы не выбрали своего PCP, вам необходимо сделать это прямо сейчас. Каждый член семьи может обслуживаться у разных PCP, или вы можете выбрать одного PCP, который будет заботиться о здоровье всех членов вашей семьи. Мы можем предоставить вам информацию об образовании, профессиональной подготовке и профессиональной сертификации PCP, чтобы помочь вам сделать выбор. Свяжитесь с Отделом обслуживания участников по номеру телефона (800) 869-7165 (ТТУ 711) для получения помощи. Если вы не сможете выбрать PCP, мы поможем вам сделать это.

## Группы по совместному предоставлению медицинских услуг

Некоторые основные лечащие врачи (PCP) и врачи-специалисты являются участниками групп по совместному предоставлению медицинских услуг. Если основной лечащий врач (PCP) является участником сетевой группы, в «Онлайн-справочнике поставщиков медицинских услуг» компании Molina Healthcare под адресом основного лечащего врача приводится название сетевой группы по совместному предоставлению медицинских услуг. Если будет необходимо, ваш PCP направит вас к врачам-специалистам и другим медицинским специалистам, которые являются участниками сетевой группы. Чтобы посетить специалиста, который не является участником сетевой группы, вам необходимо получить предварительное разрешение.

## Вам необходимо две карты для получения доступа к услугам

### Ваша идентификационная карта Molina Healthcare

Member: TEST TESTER98		
Identification #: 12345678910	Date of Birth: 01/01/1970	Client ID: 000000000A
Program: Apple Health		
PCP Name: JANE DOE		PCP Eff: 08/01/2017 Auth: (800) 869-7185
PCP Phone: (608) 456-7891		
PCP Location: TEST HEALTH CENTER_0000000000		
Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711		
Molina Healthcare Virtual Care: (844) 870-6821 / TTY 711 or go to wavirtualcare.molinahealthcare.com		RxBIN: 000000 RxPCN: ADV RxGRP: RX0000

Вы получите свою идентификационную карту в течение 30 дней с момента регистрации. Если у вас возникнут проблемы с вашей идентификационной картой, незамедлительно свяжитесь с нами. На вашей идентификационной карте имеется ваш идентификационный номер участника Molina. Всегда носите с собой идентификационную карту и показывайте ее каждый раз, когда идете на прием к врачу. Если вы имеете право на получение лечения и вам необходимо лечение до получения карты, свяжитесь с нами по телефону (800) 869-7165 (ТТУ 711).



## Ваша карта участника



### **Вы также получите карту участника Apple Health по почте.**

Приблизительно через две недели после регистрации в программе Washington Apple Health через веб-сайт [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org), вы получите голубую карту участника (которая также называется карта участника в системе ProviderOne), которая изображена на этой фотографии. Не теряйте эту карту. Ваша карта участника является доказательством того, что вы являетесь участником программы Apple Health.

Не надо активировать вашу новую карту участника. Она будет активирована до отправления вам по почте.

Система ProviderOne • это компьютерная система, которая регулирует планы медицинского страхования и направляет вам письма и справочники. Номер на карте является вашим номером в системе ProviderOne. Вы можете проверить через Интернет, стали ли вы участником программы, или сменить план медицинского страхования при помощи портала для клиентов ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client>. Медицинские специалисты также могут использовать систему ProviderOne, чтобы посмотреть стали ли вы участником в компании Apple Health.

Каждый член вашего дома, который имеет право на получение услуг Apple Health, получит свою собственную карту участника. У каждого участника имеется свой собственный номер клиента ProviderOne, который не меняется в течение жизни.

Если вы ранее были участником Apple Health (или у вас был план Medicaid до того, как он изменил свое название на Apple Health), вам не будет выслана новая карта. Ваша старая карта и номер клиента являются действительными, даже если имеется перерыв в покрытии.

### **Если вы не получите карту, информация не верна или вы потеряли свою карту**

- Перейдите на портал для клиентов системы ProviderOne по адресу <https://www.waproviderone.org/client>.
- Сделайте запрос на изменение в режиме онлайн по адресу [https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client_WebForm).

Выберите тему «Карта участника».

- Позвоните в Центр обслуживания клиентов НСА по номеру телефона (800) 562-3022.

Плата за выпуск новой карты не взимается. Получение новой карты по почте занимает от 7 до 10 дней. Ваша старая карта перестанет действовать, когда вы сделаете запрос на новую.

## **Изменение плана медицинского страхования**

Вы имеете право подавать запрос о смене вашего плана медицинского страхования в любое время, когда вы являетесь участником программы Apple Health. В зависимости от того, когда вы подаете запрос о

смене плана, ваш новый план начнет действовать с первого числа следующего месяца. Важно убедиться, что вы стали участником в новом плане до посещения медицинских специалистов в сети другого плана. Существует несколько способов смены плана медицинского страхования:

- перейдите на веб-сайт по поиску плана медицинского страхования штата Вашингтон [www.wahealthplanfinder.org](http://www.wahealthplanfinder.org);
- посетите веб-сайт портала клиента системы ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client>;
- сделайте запрос на изменение в режиме онлайн по адресу [https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client\\_WebForm](https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm);

Выберите тему «Регистрация/Изменение планов медицинского страхования».

- позвоните в Центр обслуживания клиентов НСА по номеру телефона (800) 562-3022.

**ПРИМЕЧАНИЕ.** Если вы зарегистрировались в программу Осмотра и координации пациентов, вы не сможете изменить ее в течение одного года. Если вы переедете, свяжитесь с нами.

## Как получить медицинские услуги

Вы можете получить доступ к обследованию, диспансерному наблюдению, иммунизации (прививкам) или другим видам лечения для поддержания вашего здоровья. К тому же, мы можем дать вам рекомендации, когда вам это необходимо, и направить вас в больницу или специалистам, при необходимости.

Ваш уход должен быть определен как **необходимый с медицинской точки зрения**. Это значит, что медицинское обслуживание предоставляется вам, чтобы:

- выполнить профилактику или диагностику и корректировку того, что может причинить больше страданий;
- противодействовать угрозе вашей жизни;
- противодействовать проблеме, которая может привести к болезни;
- противодействовать чему-либо, что может ограничивать вашу обычную деятельность.

Ваш основной лечащий врач будет заниматься вашими потребностями в отношении медицинского обслуживания, но вам необходимо согласовывать время приема с вашим врачом. После того, как вы выберете основного лечащего врача, позвоните ему, чтобы назначить время приема. Даже если у вас нет срочных потребностей в отношении медицинского обслуживания, вам необходимо закрепить за собой в качестве пациента у выбранного вами РСР. Закрепление в качестве пациента поможет вам получить медицинскую помощь быстрее, когда она вам понадобится.

Важно подготовиться к вашему первому приему у врача. Вы должны сообщить вашему врачу подробную информацию о вашем состоянии здоровья. Напишите свой анамнез и составьте список проблем, которые у вас имеются, рецептов на лекарства, которые у вас есть, а также любые вопросы, которые вы хотите спросить у вашего врача. Если вы не можете прийти на прием, позвоните своему врачу.



## Как получить специализированную помощь и направление

Если вам нужна медицинская помощь, которую не может оказать вам ваш лечащий врач, он или она направит вас специалисту. Узнайте у вашего лечащего врача назначение направлений. Если вы считаете, что специалист не может удовлетворить ваши потребности, обсудите это с вашим лечащим врачом. Ваш лечащий врач может помочь вам, если вам необходимо посетить другого специалиста. Имеется ряд видов лечения и услуг, в отношении которых ваш лечащий врач должен запросить у нас одобрение перед тем, как вы их получите. Это называется «предварительным одобрением» или «предварительным разрешением». Ваш лечащий врач может сказать вам, какие услуги требуют предварительного одобрения, или вы можете позвонить нам и спросить.

Если у нас нет специалиста в нашей сети, мы предоставим необходимую вам медицинскую помощь другого специалиста вне нашей сети с помощью процесса предварительного одобрения. Получив направление от вашего основного лечащего врача, вы можете быть уверены, что ваше медицинское обслуживание скоординировано и что все ваши медицинские специалисты знают цели и планы вашего медицинского обслуживания. Если вы хотите получить медицинские услуги от специалиста, не входящего в нашу сеть, ваш основной лечащий врач или специалист обязан подать запрос в компанию Molina Healthcare о получении предварительного разрешения на предоставление специализированного медицинского обслуживания по факсу или по телефону. Данный запрос на предварительное разрешение должен быть выполнен до начала проведения лечения или исследования. Если запрос на получение специализированного медицинского обслуживания отклонен компанией Molina Healthcare, в течение трех дней мы отправим вам письмо с отказом. У вас или вашего врача есть право на обжалование решения. Если компания Molina Healthcare одобряет эти услуги, вы не несете ответственности за какие-либо расходы. Компания Molina Healthcare оплатит данные услуги.

Для вас доступны определенные льготы, которые мы не оплачиваем. Другие программы предоставляют эти услуги по льготной оплате. Льготная оплата услуг распространяется на стоматологическое обслуживание, проверку зрения, лечение алкогольной и наркотической зависимости, долгосрочный уход и стационарное психиатрическое лечение. Данные льготы потребуют доступа к вашей карте участника в системе ProviderOne. Ваш основной лечащий врач или компания Molina Healthcare поможет вам получить данные льготы и координировать ваше медицинское обслуживание. Для получения более подробной информации о покрываемых льготах см. стр. 11.

## Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления

Вам не требуется направление от вашего основного лечащего врача для посещения одного из **наших медицинских специалистов**, если вы:

- беременны;
- желаете попасть на прием к акушеру;
- нуждаетесь в услугах касательно женского здоровья;
- нуждаетесь в услугах по планированию семьи;
- нуждаетесь в обследовании молочной железы или гинекологическом обследовании;
- нуждаетесь в тестировании на ВИЧ или СПИД;
- нуждаетесь в иммунизации;
- нуждаетесь в лечении и последующем наблюдении по поводу заболеваний, передающихся половым путем;
- нуждаетесь в скрининге и последующем наблюдении по поводу туберкулеза.

## Оплата за медицинские услуги

Совместная оплата не предусмотрена.

Возможно, вам придется оплатить услуги в следующих случаях:

- вы получили услугу, которая не оплачивается, например, мануальная терапия или косметическая операция;
- вы получили услугу, в которой нет необходимости с медицинской точки зрения;
- вы не знаете название вашего плана медицинского страхования, поэтому ваш лечащий врач, который вас принимает, не знает кому выставить счет. По этой причине вам необходимо носить свою карту участника и идентификационную карту Molina Healthcare с собой всегда, когда вам нужны услуги;
- вы получили лечение у врача, который не является участником сети Molina Healthcare, за исключением экстренных случаев или предварительного разрешения вашим планом медицинского страхования;
- вы не соблюдаете правила по получению лечения у вашего специалиста.

## Как получить медицинскую помощь в неотложных ситуациях или когда вы находитесь за пределами вашей зоны обслуживания

**Неотложные ситуации:** ваши расходы всегда покрываются в экстренных случаях. Неотложная ситуация - это такая ситуация, когда лицо, которое имеет общие знания о медицине, может опасаться того, что некто получит серьезные повреждения частей тела или функций или серьезные увечья без немедленного получения медицинской помощи. Это означает медицинское или психическое состояние, которое наступает неожиданно, представляет угрозу для жизни, сопровождается болью или другими тяжелыми симптомами. Некоторые примеры неотложных ситуаций включают:

- сердечный приступ или тяжелая боль в грудной клетке;
- неостанавливаемое кровотечение или сильный ожог;
- переломы костей;
- затрудненное дыхание, конвульсии или потеря сознания;
- когда вы чувствуете, что можете навредить себе или другим;
- если вы беременны и у вас имеются такие признаки, как боль, кровотечение, лихорадочное состояние или рвота.

Если вы считаете, что вам необходима неотложная помощь, независимо от того, где вы находитесь, звоните по номеру 911 или посетите центр оказания неотложной медицинской помощи. Неотложная медицинская помощь доступна на всей территории Соединенных Штатов. Для получения услуг неотложной медицинской помощи не требуется предварительного разрешения или направления врача. В максимально короткие сроки вам или кому-либо другому необходимо позвонить вашему лечащему врачу или компании Molina Healthcare, чтобы сообщить о своей неотложной ситуации, и получить последующее наблюдение, когда неотложная ситуация закончится.

**Срочная медицинская помощь:** срочная медицинская помощь • это такая помощь, когда у вас есть проблемы со здоровьем, требующие немедленных действий, но вашей жизни не угрожает опасность. Например, возникшая посреди ночи и не дающая спать боль в ухе у ребенка, растяжение связок голеностопного сустава или застрявший осколок, который вы не можете самостоятельно удалить. Срочная медицинская помощь доступна на всей территории Соединенных Штатов. Если вы считаете,

что вас необходимо осмотреть немедленно, обратитесь в центр срочной медицинской помощи, который сотрудничает с нами. Вы также можете позвонить по номеру офиса своего лечащего врача или нашей службы медицинской помощи, которая работает круглосуточно и без выходных (888) 275-8750 (TTY 711).

**Медицинская помощь за пределами вашей зоны обслуживания:** если вам нужна медицинская помощь, которая не является экстренной или срочной, либо вам необходимо получить рецепт на лекарства в то время, когда вы находитесь за пределами вашей зоны, позвоните своему лечащему врачу или компании Molina Healthcare для получения рекомендаций. Мы поможем вам получить необходимое обслуживание. Плановое или профилактическое медицинское обслуживание, например, назначенное посещение медицинского специалиста или проверка состояния здоровья, не покрывается, когда вы находитесь за пределами вашей зоны обслуживания (округа).

**Получение медицинской помощи в нерабочее время:** бесплатный номер телефона для звонков для получения круглосуточных консультаций медицинской сестры без выходных (888) 275-8750 (TTY 711). Позвоните в офис вашего лечащего врача или на номер телефонной службы медицинской помощи для получения рекомендаций по тому, как связаться с лечащим врачом в нерабочее время.

## Время приема медицинского специалиста по плану медицинского страхования

Вы можете посетить одного из наших медицинских специалистов в следующее время.

- **Неотложная медицинская помощь:** доступна круглосуточно, без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение офиса вашего лечащего врача или другого медицинского специалиста в течение 24 часов.
- **Плановое медицинское обслуживание:** посещение офиса вашего лечащего врача или другого медицинского специалиста в течение десяти дней. Плановое медицинское обслуживание — это регулярные посещения медицинского специалиста для лечения состояний, не требующих экстренного или неотложного вмешательства.
- **Профилактическое медицинское обслуживание:** посещение офиса вашего лечащего врача или другого медицинского специалиста в течение 30 дней. Примеры профилактического медицинского обслуживания: ежегодные медицинские осмотры (также называются обследованиями), детская консультация, ежегодная женская консультация и иммунизации (прививки).

## Как попасть к доктору, в аптеку или больницу Molina Healthcare

Вам необходимо посещать наших докторов, других медицинских специалистов, больницы и аптеки. Позвоните нам по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) или посетите наш веб-сайт [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) для получения справочника медицинского специалиста или более подробной информации. Справочник включает в себя следующую информацию:

- имя, расположение, номер телефона и часы работы медицинского специалиста;
- специальность и медицинская степень;
- языки, на которых говорят медицинские специалисты;
- ограничения по типу пациентов (взрослые, дети и т. д.), которых принимает медицинский специалист;
- какие основные лечащие врачи принимают новых пациентов.



## Услуги психологов и психиатров

Если вы нуждаетесь в услугах психолога или психиатра, ваш основной лечащий врач и компания Molina Healthcare помогут скоординировать медицинское обслуживание. Мы выполняем следующее.

- Покрываем оценку психического здоровья, например, психологическое консультирование, обследование и назначение лекарств для лечения психических симптомов.
- Покрываем лечение малого и среднего уровня интенсивности.
- Предоставляем услуги скрининга по расстройствам, вызванным потреблением наркотических веществ, и можем направить либо на услуги, покрываемые планом, либо муниципальному специалисту для дальнейшей оценки.



Ваш основной лечащий врач может счесть, что ваши потребности в услугах психологов и психиатров будут лучше удовлетворены, если вы обратитесь в организацию по оказанию психологической помощи, действующую при муниципальных центрах лечения психических расстройств и расстройств, вызванных потреблением наркотических веществ. В таком случае ваш основной лечащий врач направит вас туда для проведения обследования. Если результаты обследования определяют, что вам необходим этот уровень обслуживания, вы можете продолжить получение психологической помощи в этом учреждении.

**Телефонная служба помощи по реабилитации для штата Вашингтон** • это круглосуточный центр помощи при психоэмоциональных критических ситуациях для людей, столкнувшихся с проблемами, связанными с психическим здоровьем, злоупотреблением алкоголем или наркотиками и зависимостью от азартных игр. Позвоните по номеру (866) 789-1511 или (206) 461-3219 (TTY 711), [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) или пройдите по ссылке <https://www.warecoveryhelpline.org>. Для подростков центр функционирует в специальное время: (866) 833-6546, [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org), [866teenlink.org](https://www.866teenlink.org).

## Получение лекарственных препаратов по рецепту

Мы используем список одобренных лекарственных препаратов. Он называется формуляром или перечнем предпочитаемых лекарственных препаратов. Ваш медицинский специалист, выписывающий вам рецепт на получение лекарственных препаратов, должен выписывать вам лекарственные препараты из этого списка. Вы можете связаться с нами и запросить следующее.

- Экземпляр перечня лекарств или предпочитаемых лекарств.
- Информацию о группе медицинских специалистов и фармацевтов, которые составили этот перечень.
- Экземпляр политики, описывающей методы включения лекарственных препаратов, которые мы покрываем, и способы запроса разрешения на лекарственные препараты, которые не входят в формуляр или список предпочитаемых лекарственных препаратов.

Для того, чтобы убедиться, что ваши лекарственные препараты будут оплачены, вам необходимо получать их в аптеках, с которыми мы контактируем. Позвоните нам по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) и мы поможем вам найти аптеку рядом с вами.

## Медицинское оборудование и медицинские принадлежности

Мы покрываем медицинское оборудование или принадлежности, необходимые и выписанные вашим медицинским специалистом. Нам необходимо предварительно одобрить большинство оборудования и принадлежностей перед тем, как мы произведем за них оплату. Позвоните нам, чтобы получить больше информации по покрываемому медицинскому оборудованию, принадлежностям и о том, как их получить.

## Особые потребности в медицинском уходе или длительное заболевание

Если у вас имеются особые потребности в медицинском уходе, вы имеете право на получение дополнительных льгот через нашу программу по борьбе с заболеванием, программу ухода на дому или координацию медицинской помощи. Вы также можете получить прямой доступ к специалистам. В некоторых случаях мы можем позволить вам пользоваться услугами специалиста в качестве основного лечащего врача. Позвоните нам для получения больше информации о координации и управлению медицинскими услугами.

## Услуги по долгосрочному медицинскому обслуживанию

### Администрация возрастного и долгосрочного обслуживания (англ. **Aging and Long-Term Support Administration (AL TSA)**) • Отдел обслуживания на дому и социального обеспечения (HCS)

Если вам нужны услуги по долгосрочному медицинскому обслуживанию, включая сиделку на дому, эти услуги предоставляются через AL TSA, но по вашему плану медицинского страхования. Получить информацию об услугах долгосрочного медицинского обслуживания можно, позвонив в офис Отдела обслуживания на дому и социального обеспечения (HCS) вашего региона.

#### **Поддержка и услуги по долгосрочному медицинскому обслуживанию**

Отдел обслуживания на дому и социального обеспечения AL TSA должен одобрить данные услуги. Позвоните в офис HCS в вашем регионе для получения больше информации:

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

**Регион 2N:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom (800) 780-7094;  
Учреждение сестринского ухода

**Регион 2S:** King (206) 341-7750

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

## Услуги для людей с ограниченными возможностями

Данные услуги должны быть одобрены Администрацией по нарушению развития (DDA). Если вам нужна информация или услуги, пожалуйста, свяжитесь с офисом DDA в вашем регионе:

**Регион 1:** Chelan, Douglas, Ferry, Grant, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens (800) 319-7116 или электронная почта [R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Регион 1:** Adams, Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Whitman, Yakima (866) 715-3646 или электронная почта [R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

**Регион 2:** Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom (800) 567-5582 или электронная почта [R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Регион 2:** King (800) 974-4428 или электронная почта [R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

**Регион 3:** Kitsap, Pierce (800) 735-6740 или электронная почта [R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov)

**Регион 3:** Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum (888) 707-1202 или электронная почта [R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov](mailto:R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov)

## Медицинское обслуживание для детей

Детям и молодым людям возрастом до 21 года предоставляется льгота в виде заблаговременных и периодических осмотров, диагностики и лечения (EPSDT). Программа EPSDT включает полный спектр исследовательских, диагностических и терапевтических услуг. Осмотры могут помочь в определении возможных физических потребностей или потребностей психологического здоровья и развития, которые могут потребовать дополнительную диагностику и/или лечение. К данной льготе относится диагностическая проверка и лечение, необходимое с медицинской точки зрения, которое требуется для корректировки или улучшения физического и психологического состояния здоровья, а также дополнительные услуги, необходимые для поддержки ребенка, у которого имеется задержка в развитии. Данные услуги направлены на предотвращение ухудшения или замедление развития проблем с детским здоровьем. Программа EPSDT обеспечивает ранний и непрерывный доступ к медицинскому обслуживанию детям и молодым людям.

Осмотр EPSDT иногда называется детской или подростковой консультацией. Детская консультация или осмотр EPSDT должен включать в себя все случаи, указанные ниже:

- полный анамнез и история развития ребенка;
- полное исследование состояния здоровья, включая скрининг на содержание свинца по необходимости;
- информирование по вопросам здоровья и консультации, исходя из возраста и состояния здоровья;
- проверка зрения;
- проверка слуха;
- лабораторные анализы;
- скрининг крови на содержание свинца;
- расстройства пищевого поведения или сна;

- скрининг гигиены ротовой полости;
- прививки (инъекции);
- скрининг на психические нарушения и нарушения вследствие употребления наркотиков.

Когда детский медицинский специалист проводит диагностику состояния здоровья, детский медицинский специалист будет:

- лечить ребенка, если это предусмотрено сферой деятельности врача; или
- направит ребенка соответствующему медицинскому специалисту на лечение, которое может включать в себя дополнительное исследование или обследование специалистом, например: оценка развития, комплексное обследование психического здоровья, нарушения вследствие употребления наркотиков или консультирование по проблемам рационального питания. Лечащие медицинские специалисты сообщают результаты их услуг соответствующему медицинскому специалисту (специалистам) программы EPSDT в сфере обследований.

Некоторые покрываемые медицинские услуги могут потребовать предварительного одобрения. Все непокрываемые услуги требуют предварительного одобрения либо от нас, либо от штата, если услуга предлагается штатом как бесплатная медицинская помощь.

## Льготы, покрываемые компанией Molina Healthcare

Некоторые льготы, которые мы покрываем, приведены ниже. Проверьте своего медицинского специалиста или свяжитесь с нами, если услуга, которая вам необходима, не приведена. Возможно, вам нужно получить направление у своего основного лечащего врача и/или предварительное одобрение у нас перед тем, как вы получите их, в противном случае мы не будем оплачивать их.

Предоставление некоторых услуг ограничено количеством посещений или поставок/оборудования. У нас есть процесс для рассмотрения запроса от вас или вашего медицинского специалиста на предоставление дополнительных посещений врача или расширение ограничений. У нас также есть процесс для рассмотрения запросов на непокрываемые услуги, необходимые с медицинской точки зрения, в качестве запроса на исключение из правила.

Не забудьте позвонить нам по номеру телефона (800) 869-7165 до получения медицинских услуг или попросите своего основного лечащего врача помочь вам.

Услуги	Примечания
Антиген (сыворотка против аллергии)	Аллерген-специфическая иммунотерапия.
Прикладной анализ поведения (АВА)	Помощь детям (младше 21 года) с расстройствами аутического спектра и другими нарушениями развития в улучшении коммуникационных, социальных и психических навыков.
Аудиологические анализы	Проверка слуха.
Обследование на выявление аутизма	Доступно для детей возрастом от 18 месяцев до 24 месяцев.

<b>Бариатрическая хирургия</b>	Для бариатрической хирургии требуется предварительное одобрение. Доступно только в центрах передового опыта, одобренных НСА.
<b>Терапия биологической обратной связи</b>	Ограничено согласно требованиям плана.
<b>Средства контрацепции</b>	См. услуги по планированию семьи.
<b>Препараты крови</b>	Кровь, компоненты крови, препараты крови человека и их введение.
<b>Молокоотсосы</b>	Для некоторых видов может потребоваться предварительное разрешение.
<b>Химиотерапия</b>	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное одобрение.
<b>Услуги мануальной терапии</b>	Покрывается для детей младше 21 года только с направлением основного лечащего врача после осмотра на скрининге EPSDT (детская консультация).
<b>Кохлеарные имплантанты и слуховые аппараты с костной фиксацией</b>	Покрывается только для детей младше 21 года.
<b>Контрацептивы</b>	См. услуги по планированию семьи
<b>Обследование развития</b>	Одно обследование доступно для всех детей в возрасте 9 месяцев, 18 месяцев и в период от 24 до 30 месяцев.
<b>Расходные материалы для больных сахарным диабетом</b>	Определенное количество расходных материалов доступно без предварительного разрешения; для получения дополнительных расходных материалов требуется предварительное одобрение.
<b>Диализ</b>	Может потребоваться предварительное разрешение.
<b>Неотложная медицинская помощь</b>	Доступна круглосуточно, без выходных, на территории Соединенных Штатов.
<b>Ранние и периодические осмотры, диагностика и лечение ((EPSDT), Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment).</b>	EPSDT включает полный спектр исследовательских, диагностических и терапевтических услуг для обеспечения необходимым медицинским обслуживанием детей возрастом до 21 года в целях определения и лечения проблем со здоровьем на ранних стадиях. Любое лечение, необходимое с медицинской точки зрения, даже если данный вид лечения не указан в списке покрываемых услуг. См. отдельный раздел на стр. 10.
<b>Энтеральное питание (продукты и оборудование)</b>	<p>Парентеральные биологически активные добавки и поставки для всех участников.</p> <p>Продукты и поставки энтерального питания для участников всех возрастов, получающих зондовое питание.</p> <p>Пероральные продукты энтерального питания для клиентов младше 21 года.</p>



<b>Проверка зрения</b>	<p>Вы должны пользоваться услугами сетевого медицинского специалиста. Позвоните нам для получения информации о льготах.</p> <p>Для детей младше 21 года очки, контактные линзы и металлические изделия покрываются отдельно по бесплатной программе с помощью вашей карты участника системы ProviderOne. Список специалистов по очкам <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/">https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</a></p>
<b>Услуги по планированию семьи</b>	Вы можете выбрать нашу сеть медицинских специалистов или обратиться в местный департамент здравоохранения или клинику планирования семьи.
<b>Услуги по развитию необходимых навыков</b>	Свяжитесь с нами, чтобы посмотреть, имеете ли вы на это право.
<b>Медицинские услуги (приемы в кабинете врача, профилактическое медицинское обслуживание, специализированное медицинское обслуживание)</b>	Вы должны пользоваться услугами сетевого медицинского специалиста. Мы можем потребовать предварительное разрешение. Свяжитесь с нами.
<b>Услуги медицинского просвещения и консультации</b>	Примеры: медицинское просвещение по таким состояниям, как диабет и заболевания сердца.
<b>Программа Health Home</b>	Некоторые участники могут иметь право на обслуживание в рамках этой уникальной программы координации интенсивного ухода. Свяжитесь с нами, чтобы узнать, соответствуете ли вы критериям данной программы. В программе Health Home имеются координаторы по вопросам ухода, которые обеспечивают индивидуальной поддержкой участников, у которых имеются хронические заболевания и нуждаются в помощи координации ухода среди нескольких медицинских специалистов.
<b>Проверки слуха и слуховые аппараты</b>	Покрывается только для участников младше 21 года.
<b>Обследование на ВИЧ/СПИД</b>	Для прохождения осмотров вы можете пользоваться услугами клиники планирования семьи, местного департамента здравоохранения или вашего основного лечащего врача. В рамках программы по уходу на дому оказывается дополнительная помощь координирования ухода за вами. Свяжитесь с компанией Molina Healthcare, чтобы посмотреть, имеете ли вы на это право.
<b>Уход на дому</b>	Необходимо разрешение компании Molina Healthcare.
<b>Хоспис</b>	Обслуживание взрослых и детей в учреждениях квалифицированного сестринского ухода/учреждениях сестринского ухода, больницах, хосписах и на дому.

<b>Больничные, стационарные и амбулаторные услуги</b>	Необходимо наше разрешение для всех случаев, не относящихся к неотложной медицинской помощи.
<b>Больничная, стационарная и амбулаторная реабилитация</b>	Необходимо разрешение компании Molina Healthcare.
<b>Иммунизация/ Вакцинация</b>	Наши участники имеют право на иммунизацию от своего основного лечащего врача, аптеки или своего местного департамента здравоохранения. Проверьте своего врача или свяжитесь с отделом обслуживания участников для получения больше информации по планированию серии иммунизации.
<b>Лабораторные и рентгенологические исследования</b>	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
<b>Маммография</b>	См. услуги в сфере женского здоровья.
<b>Уход за беременными и новорожденными и предродовое медицинское обслуживание</b>	См. услуги в сфере женского здоровья.
<b>Медицинское оборудование</b>	Для большинства оборудования необходимо предварительное разрешение. Свяжитесь с нами для детальной информации.
<b>Медицинские расходные материалы</b>	Для большинства расходных материалов необходимо предварительное разрешение. Свяжитесь с нами для детальной информации.
<b>Медицинская интенсивная детская программа</b>	Покрывается только для детей младше 18 лет.
<b>Вспомогательная медикаментозная терапия (ВМТ)</b>	Медицинские препараты, связанные с услугами для лечения нарушений вследствие употребления алкоголя или наркотических веществ.
<b>Психиатрические услуги, амбулаторное лечение</b>	<p>Психиатрическое лечение оплачивается в том случае, если эти услуги предоставляются психиатром, психологом, лицензированным консультантом по вопросам психического здоровья, лицензированным медицинским социальным работником или лицензированным психотерапевтом в сфере семейных отношений.</p> <p>К этим услугам относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• психологическое тестирование, оценка и диагностика;</li> <li>• лечение психических расстройств.</li> </ul> <p>Контроль приема лекарственных препаратов для лечения психических расстройств, проводимый вашим основным лечащим врачом или психиатром.</p>

<b>Лечебное питание</b>	См. льготы по энтеральному питанию.
<b>Пересадка органов</b>	Свяжитесь с нами для получения детальной информации.
<b>Остеопатическая манипуляционная терапия</b>	Льгота ограничена десятью остеопатическими манипуляциями в календарный год <b>ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО</b> при выполнении врачом-остеопатом, входящим в сеть.
<b>Амбулаторная реабилитация (физио-, трудотерапия и логопедия)</b>	Ограниченная льгота. Позвоните Molina Healthcare по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) для получения подробной информации.
<b>Услуги по кислородной и респираторной терапии</b>	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
<b>Фармацевтические услуги и рецепты на лекарственные препараты</b>	Необходимо пользоваться услугами сетевых аптек. Свяжитесь с компанией Molina Healthcare для получения списка аптек.
<b>Подиатрия</b>	Ограниченная льгота. Свяжитесь с компанией Molina Healthcare для получения детальной информации.
<b>Рентгенология и медицинская визуализация</b>	Для некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение.
<b>Реконструктивные операции</b>	Покрываются, только когда операция и связанные с ней услуги и расходные материалы предоставляются для исправления врожденных дефектов, лечения болезни, травмы и реконструкции после мастэктомии.
<b>Учреждение с квалифицированным сестринским уходом (SNF)</b>	Ограниченная льгота. Свяжитесь с компанией Molina Healthcare для получения детальной информации.
<b>Программа для лиц, желающих бросить курить</b>	Покрывается для всех клиентов вне зависимости от наличия направления основного лечащего врача и предварительного разрешения.
<b>Обслуживание транссексуалов</b>	Гормональная и психологическая терапия для всех возрастов и блокирование полового созревания у подростков.
<b>Обследование на выявление туберкулеза и последующее лечение</b>	Вы можете обратиться к основному лечащему врачу или в местный департамент здравоохранения.
<b>Услуги в сфере женского здоровья</b>	Услуги по контрольному и профилактическому лечению, например, ведение беременности, кормление грудью, репродуктивное здоровье, общее обследование, контрацептивные услуги, а также проверка и лечение заболеваний, передающихся половым путем.

## Дополнительные услуги от компании Molina Healthcare

### Программы и услуги, предлагаемые для участников Molina



#### Виртуальная экстренная медицинская помощь

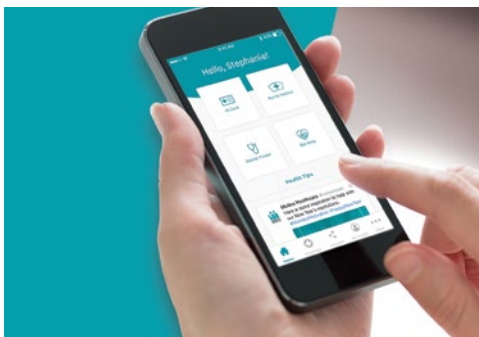
Если вы чувствуете себя плохо и не можете посетить своего основного лечащего врача, компания Molina готова перенести медицинские услуги к вам на дом с соблюдением защищенности и комфорта • через виртуальную клинику Molina, что будет совершенно бесплатно для вас\*.

Вы можете воспользоваться телефоном, смартфоном, компьютером или планшетом, чтобы проконсультироваться с врачом или медсестрой круглосуточно без выходных из любой точки вашего пребывания. Не нужно записываться на прием. Примеры симптомов, требующих срочного лечения, включают: простуда и грипп, боль в горле, конъюнктивит, боль в ушах и гайморовых пазухах.

Зарегистрируйтесь сегодня по ссылке [wvirtualcare.molinahealthcare.com](http://wvirtualcare.molinahealthcare.com) и все будет готово к использованию, когда вам понадобится данная услуга. Для получения обслуживания сейчас, просто зарегистрируйтесь или позвоните по номеру (844) 870-6821 (TTY 711). Для неотложных ситуаций звоните 911.

*\*Molina предлагает виртуальный уход для участников Apple Health по всей стране посредством медицинских специалистов сети. Виртуальные услуги предоставляются бесплатно. Тарифы за услуги сотовой связи и интернет будут применяться согласно условиям вашего провайдера сотовых услуг и услуг интернета.*

#### Мой портал участника Molina и приложение



MyMolina.com • это наш веб-сайт для наших участников. Он предоставляет вам безопасный доступ к вашей личной медицинской информации в любое время. С MyMolina.com вы можете также использовать функции самообслуживания для получения новой идентификационной карты, смены вашего основного лечащего врача и многого другого! Зарегистрируйтесь сегодня!

Вы также можете скачать наше приложение для участников, HealthinHand, посредством которого вы можете найти медицинского специалиста рядом с вами, связаться с нашей виртуальной клиникой срочной медицинской помощи, изменить своего доктора или посмотреть информацию о своем здоровье в любое время суток. Приложение доступно на английском и испанском языках.



Apple и логотип Apple являются торговыми марками компании Apple Inc., зарегистрированной в США и других странах. App Store является знаком обслуживания компании Apple Inc., зарегистрированной в США и других странах. Google Play и логотип Google Play являются торговыми марками компании Google Inc.

## Координация лечения и ведение заболеваний

Данные две программы предназначены помогать участникам при лечении хронических заболеваний и устранении ограничений при организации самопомощи.

В рамках **программы координации лечения** участникам предоставляются помощь и поддержка со стороны медсестер и социальных работников для решения проблем, связанных со здоровьем, и устранения ограничений при организации ухода. Координаторы медицинских услуг могут помочь в:

- координации ухода с медицинскими специалистами.
- составлении направлений для необходимых услуг.
- получении общественной помощи.
- медицинском просвещении и консультировании.
- лечении вашего заболевания.

Компания Molina Healthcare хочет поближе познакомиться со своими участниками и заранее знать их потребности, что позволит нам оперативно предоставлять услуги по координации лечения. Вам позвонит член координационной группы и задаст вам несколько вопросов о вашем здоровье в течение первых 60 дней после регистрации. Если мы не сможем связаться с вами по телефону, вопросы для выявления проблем со здоровьем будут направлены к вам домой и вы сможете либо перезвонить нам, заполнить опросник онлайн по адресу [MyMolina.com](http://MyMolina.com), либо отправить почтой ваши ответы (во вложенном в письмо конверте с обратным адресом).

Программа координации лечения также предлагает содействие со следующими программами по специальностям:

- бариатрическая хирургия;
- терапия прикладного анализа поведения;
- медицинские услуги для транссексуалов;
- дети с особыми потребностями в медицинском уходе.

**Программой лечения заболеваний** предусмотрена дополнительная поддержка участников посредством индивидуального подхода к образованию, индивидуального обучения и планирования ухода для участников, страдающих от таких хронических заболеваний, как:

- бронхиальная астма;
- нарушения метаболизма и сахарный диабет;
- ишемическая болезнь сердца (ИБС);
- хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ);
- застойная сердечная недостаточность (CHF);
- гипертензия (повышенное кровяное давление);
- ожирение.



В частности, руководители программы медицинской помощи (являющиеся дипломированными медсестрами с соответствующей подготовкой) оказывают участникам следующую помощь:

- обучение участников по поводу состояния их здоровья;
- контроль и принятие мер в отношении состояния их здоровья;
- поощрение и поддержание связи с их основным(и) лечащим(и) врачом(ами);
- направление на полезные ресурсы;
- поддержка изменений здорового образа жизни;
- предоставление поддержки для внесения необходимых изменений в ведение здорового образа жизни.

Для получения более подробной информации об этой бесплатной программе позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

## Программы медицинского просвещения

### **Программа Motherhood Matters® («Важность материнства»).**

Программа, в рамках которой беременные женщины могут получить консультации и услуги для здорового течения беременности. Чтобы получить более подробную информацию, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (линия TTY 711).

### **Программа прекращения курения**

Курение может отрицательно сказываться на вашем здоровье и здоровье окружающих. Если вы заинтересованы в том, чтобы бросить курить, позвоните в программу Quit-4-Life по номеру (866) 784-8454 и пообщайтесь с инструктором уже сегодня!

### **Weight Watchers®**

Программа по контролю веса Weight Watchers® предоставляется участникам старше 18 лет, которые соответствуют критериям. Для получения информации об этой программе свяжитесь с нашим Департаментом обучения по номеру (866) 472-9483 option 4.

### **text4baby**

Как участник программы Molina, вы сможете получать бесплатные текстовые сообщения о предродовом уходе, здоровье и воспитании ребенка и многом другом. Вы можете зарегистрироваться, отправив сообщение с текстом «BABY» по номеру 511411 или пройдя по ссылке [text4baby.org](http://text4baby.org).

## Программы поощрения

Делайте здоровой выбор и получайте вознаграждения. Вы можете получить очки вознаграждения и выкупить их онлайн для получения лечебно-оздоровительных призов, например, автокресло, книгу рецептов для диабетического питания или спортивную сумку. Для получения очков поощрения возьмите форму поощрения на прием к вашему врачу и вашу форму обработают. Если у вас нет формы поощрения, позвоните в Департамент обслуживания участников по телефону (800) 869-7165, TTY 711.

После того, как ваш врач направит вам заполненную форму, вы получите карту по почте, в которой приведена информация о том, как можно выбрать ваше вознаграждение.

Способы получения очков вознаграждения:

Программа поощрения	Подробная информация
Здоровый ребенок в 15 месяцев	Проведите шесть обследований детской консультации вашего ребенка в течение первых 15 месяцев его жизни.
Здоровый ребенок в два года	Перед тем, как вашему ребенку исполнится два года, убедитесь, что он или она прошел(ла) все необходимые прививки (иммунизацию).
Ежегодные детские обследования в возрасте от 3 до 11 лет*	Детские обследования • это обследование физического здоровья, которое включает проверку зрения и слуха, процентное измерение индекса массы тела (ИМТ), консультацию по вопросам питания и физической активности, плюс иммунизацию (прививки), если она положена по времени. Проведите ежегодное детское обследование вашего ребенка.
Подростковое обследование в возрасте от 12 до 21 года*	Ежегодное обследование подростков, которое включает полное обследование физического состояния, проверку зрения и слуха, измерение кровяного давления, измерение роста, веса и процентного ИМТ, а также иммунизацию (прививки или бустер-инъекции), при необходимости.
Дородовые посещения	Посетите своего врача в течение первых трех месяцев вашей беременности или в течение 42 дней после присоединения к плану Molina.
Послеродовые посещения	Посетите своего доктора для проведения осмотра через 21–56 дней после рождения вашего ребенка.
Обследование на выявление рака груди <sup>^</sup>	Маммография является самым эффективным современным методом выявления изменений молочной железы. Участницы в возрасте от 50 до 74 лет должны проходить маммографию каждые два года. Участницам, у которых был рак груди или другие проблемы, связанные со здоровьем молочных желез, либо имеют отягощенную наследственность рака груди, могут понадобиться маммографии до 50 лет.
Обследование на выявление рака шейки матки*	Участницы в возрасте от 21 до 64 лет должны планировать обследование на выявление рака шейки матки и тест на папилломавирус человека (ПВЧ) ежегодно (или согласно указаниям вашего лечащего врача).
Поддержание здоровья при диабете*	В рамках данной программы вы можете консультироваться с вашим врачом, который поможет вам установить и достигать цели при лечении диабета. Сократите свой А1С и получите ежегодную проверку зрения.

\*Вы можете получать очки вознаграждения каждый год по данному поощрению

<sup>^</sup> Вы можете получать очки вознаграждения каждые 2 года по данному поощрению, если вам от 50 до 74 лет

## Программа Health Home (Услуги по координации ухода)

### Что представляет собой программа Health Home?

Если вы соответствуете критериям программы Health Home, вам позвонят или вы получите письмо, в котором будет описана программа и услуги. Координатор ухода будет доступен для встречи с вами и предоставления услуги ухода на дому лично для вас.

### **Кто может стать участником программы Health Home?**

Услуги Health Home предназначены для участников Apple Health, которым необходима поддержка в лечении их хронических состояний, и помогает координировать уход среди лечащих врачей и муниципальных услуг. Орган здравоохранения определяет, кто может воспользоваться услугами программы Health Home.

Health Home • это не место. Это — программа, в рамках которой предоставляется спектр услуг по координации медицинской помощи. К этим услугам относятся:

- комплексное управление оказанием медицинского ухода;
- координация ухода и укрепление здоровья населения;
- комплексное переходное планирование • получите помощь после выписки из больницы или другого учреждения, такого как центр сестринского ухода;
- услуги индивидуальной и семейной поддержки • обучите свою семью, друзей и опекунов в предоставлении содействия для поддержания вашего здоровья;
- направление на услуги муниципальной и социальной поддержки; и
- помощь при лечении хронических заболеваний и поддержании здоровья.

### **Как это повлияет на ваше текущее страховое покрытие?**

- Участие в данной программе не повлияет на ваши текущие льготы в рамках плана Medicaid, а также на ваши права на апелляцию.
- Вы можете продолжать посещать тех же медицинских специалистов.
- Участие в программе координации ухода Health Home является добровольным и бесплатным.

### **Мошенничество, ущерб и злоупотребление**

Мошенничество, ущерб и злоупотребление в здравоохранении отнимает денежные средства из программ здравоохранения и оставляет меньше денежных средств для действительного медицинского ухода. Сообщите нам, если вы считаете, что врач или кто-либо еще поступает неправильно. Неправильными действиями могут быть мошенничество, растрата или злоупотребление, так как это противоречит закону. Например, сообщите нам, если вам кажется, что некое лицо:

- получает оплату за услуги, которые не были предоставлены или в которых нет необходимости;
- позволяет постороннему лицу пользоваться его идентификационной картой Molina;
- использует идентификационную карту Molina третьего лица;
- вносит изменения в рецепты на лекарственные препараты.

**Вы можете сообщать о случаях мошенничества, указывая свои персональные данные или сохраняя анонимность следующими способами.**

Горячая линия корпоративного регулирования и контроля Molina Healthcare

- Телефон для бесплатных звонков: (866) 606-3889
- Веб-сайт: <https://molinahealthcare.AlertLine.com>

Отдел обслуживания участников

- Телефон для бесплатных звонков: (800) 869-7165 (TTY 711)

Отдел корпоративного регулирования и контроля Molina Healthcare

Номер факса для конфиденциальных сообщений Molina Healthcare of Washington

Телефон для бесплатных звонков (800) 282-9929

Кому: директору корпоративного регулирования и контроля

Molina Healthcare of Washington

PO Box 4004

Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.

**Участники программы Medicaid также могут сообщать о случаях мошенничества в**

Управление здравоохранения штата Вашингтон

Телефон для бесплатных звонков (800) 562-6906

Веб-сайт: [http://www.hca.wa.gov/medicaid/pi/pages/contact\\_us.aspx](http://www.hca.wa.gov/medicaid/pi/pages/contact_us.aspx)

Почтовый адрес: Office of Program Integrity

626 8th Ave SE / P.O. Box 45503

Olympia, WA 98504-5503

**Генеральная прокуратура (Office of the Attorney General)**

Телефон: (360) 586-8888

Веб-сайт: <http://www.atg.wa.gov/medicaid-fraud>

Почтовый адрес: отдел контроля мошенничества в отношении Medicaid

(Medicaid Fraud Control Unit)

P.O. Box 40114

Olympia, WA 98504

## **Услуги, покрываемые государственной бесплатной службой**

Бесплатное медицинское обслуживание Apple покрывает следующие льготы и услуги, даже когда вы зарегистрированы у нас. Компания Molina Healthcare и ваш основной лечащий врач могут помочь в координации медицинского обслуживания с программами и услугами, предоставляемыми по месту жительства. Для получения доступа к данным услугам необходимо пользоваться картой ProviderOne. Если у вас возникли вопросы о льготе или услуге, не приведенной тут, позвоните нам по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711).

Услуга	Примечания
<b>Услуги санитарной транспортировки (воздушная и наземная)</b>	<p>Все услуги по санитарной транспортировке, предоставляемые клиентам Washington Apple Health, включая клиентов, зарегистрированных в организации, организующей медицинское обслуживание, покрываются Органом здравоохранения.</p> <p>Для неотложной ситуаций или в случаях транспортировки между учреждениями, например из больницы в реабилитационный центр.</p> <p>Санитарная транспортировка, которая не относится к неотложной, покрывается для клиентов, являющихся зависимыми и/или требующих механического перемещения, каталки, передвигаемой при необходимости, чтобы попасть на прием к врачу для получения покрываемых услуг. К таким примерам относятся: лица, которые находятся на искусственной вентиляции легких, лица с диагнозом квадриплегия и т. д.</p>
<b>Услуги по лечению алкогольной и наркотической зависимости в стационаре, в амбулаторном учреждении и детоксификация</b>	<p>Данные услуги должны предоставляться учреждениями, прошедшими аккредитацию Департамента социальных услуг и здравоохранения ((DSHS), Department of Social and Health Services). Позвоните DSHS по номеру телефона (866) 789-1511 для получения детальной информации.</p> <p>Мы покрываем медицинские препараты, связанные с услугами лечения нарушений вследствие употребления алкоголя или наркотических веществ.</p>
<b>Услуги по долгосрочному медицинскому обслуживанию и услуги для лиц с задержкой психического развития</b>	<p>См. стр. 10 настоящего буклета.</p>
<b>Стоматологические услуги</b>	<p>Вам необходимо посетить стоматолога, который согласился на гонорарный способ оплаты Apple. Список стоматологов и больше информации по ссылке <a href="http://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/22-811.pdf">http://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/22-811.pdf</a>, или позвоните HCA по номеру (800) 562-3022.</p>
<b>Очки и услуги по подгонке очков</b>	<p>Покрываются для детей младше 21 года. Вам необходимо обратиться к платному медицинскому специалисту Apple.</p>
<b>Ранняя помощь младенцам и детям младшего возраста (ESIT) с рождения до 3 лет</b>	<p>Позвоните по программе First Steps по номеру телефона (800) 322-2588 для получения информации.</p>
<b>Психиатрическое стационарное лечение и услуги в кризисной ситуации</b>	<p>Необходимо получить направление психиатра и разрешение местной психиатрической организации. Для получения более подробной информации позвоните в DSHS по телефону (800) 446-0259.</p>
<b>Услуги помощи матерям</b>	<p>Позвоните по Программе First Steps по номеру телефона (800) 322-2588 для получения информации.</p>



<b>Прекращение беременности, добровольное</b>	Включает прекращение и последующее обслуживание в связи с любыми осложнениями.
<b>Стерилизация, для лиц младше 21 года</b>	Необходимо заполнить форму для прохождения стерилизации за 30 дней до проведения процедуры и соответствовать требованиям отказа от ответственности. Процедуры по восстановлению детородной функции после стерилизации не покрываются.
<b>Медицинские услуги для транссексуалов</b>	Хирургические процедуры и послеоперационные осложнения.
<b>Транспортировка для посещения приема у врача</b>	Программа Apple Health оплачивает транспортные услуги для перевозки в офис и из офиса врача для прохождения плановых несрочных осмотров. Если у вас действительная карта участника ProviderOne, вы <b>можете</b> иметь право на транспортировку. Позвоните в транспортную компанию (агентство) в вашем городе, чтобы узнать об услугах и ограничениях. Ваше региональное транспортное агентство организует соответствующие недорогие транспортные услуги для вас. Список транспортных агентств можно найти по ссылке <a href="http://www.hca.wa.gov//transportation-help">http://www.hca.wa.gov//transportation-help</a>

### Исключенные услуги (НЕ покрываемые)

Следующие услуги не покрываются нами или являются платными. Если вам предоставляются данные услуги, вероятно, вы будете должны оплатить счет. В случае возникновения вопросов, позвоните нам.

Услуга	Примечания
<b>Альтернативные методы лечения</b>	Иглоукальвание, практики христианской науки, лечение с помощью молитвы, фитотерапия, гомеопатия, массаж, лечебный массаж.
<b>Услуги мануальной терапии для взрослых</b>	
<b>Косметическая и пластическая хирургия</b>	Включая удаление татуировок, подтяжку лица, пирсинг ушей и частей тела или пересадку волос.
<b>Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и половой дисфункции</b>	
<b>Консультирование в сфере семейных отношений и лечение половых аномалий</b>	
<b>Предметы личного обихода</b>	
<b>Немедицинское оборудование</b>	Такое как пандусы или другое оборудование для обустройства дома.
<b>Медицинские осмотры, необходимые для трудоустройства, оформления страховки или получения лицензии</b>	

Услуги, запрещенные федеральным законодательством и законами штата	
Услуги по снижению и контролю за весом тела	Препараты и продукты для похудения, абонементы в спортзал или оборудование для снижения веса.

## Если вы не довольны качеством услуг, предоставляемых нами

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Это называется претензией. Мы поможем вам подать претензию. Позвоните в компанию Molina Healthcare по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) или отправьте нам письмо на электронную почту [wamemberservices@molinahealthcare.com](mailto:wamemberservices@molinahealthcare.com)

### Претензии и жалобы могут быть в отношении следующего.

- Проблем в офисе вашего доктора.
- Получения счета от вашего доктора.
- Взыскания с вас денежных средств из-за не оплаченного счета.
- Других проблем, с которыми вы можете столкнуться при получении медицинских услуг.
- Качества вашего обслуживания или отношения к вам.

Нам необходимо оповестить вас по телефону или письмом, что мы получили вашу жалобу или претензию в течение двух рабочих дней. Мы обязаны решить ваши проблемы как можно быстрее, но не более 45 календарных дней. Вы можете получить бесплатный экземпляр нашей политики по претензиям, позвонив нам.

Если мы не сможем разрешить вашу претензию, вы также можете направить свою претензию напрямую в Орган здравоохранения, позвонив по телефону (800) 562-3022.

## Важная информация об отказах, апелляциях и слушаниях по административному делу

Вы имеете право настаивать на пересмотре решения, которое вас не устраивает, если считаете, что с вами обращались несправедливо или отказали в предоставлении медицинской услуги. Это называется подачей апелляции. Мы поможем вам подать апелляцию.

**Отказ** — это ситуация, в которой, в рамках вашего плана медицинского страхования вам не утверждают или отказываются оплачивать услугу, запрашиваемую вами или вашим врачом. В случае отказа оплачивать услугу, мы высылаем вам письмо, где указываем причину, по которой мы отказываемся предоставлять запрашиваемую услугу. Данное письмо является официальным извещением о нашем действии. В данном документе будут указаны ваши права и информация о том, как подать запрос об апелляции. Вы или ваш медицинский специалист можете обжаловать отказ о предоставлении медицинской услуги.

**Апелляция** — это ситуация, когда вы просите нас пересмотреть ваш случай заново, так как вы не согласны с нашим решением. С помощью письменного согласия вы можете предоставить право подачи апелляции своему доктору или третьему лицу от вашего имени. Вам необходимо подать апелляцию в течение 60 календарных дней с даты получения письма об отказе. Вы можете подать апелляцию

в течение 10 дней, если вы желаете продолжать получать услугу, которую вы получаете, пока мы рассматриваем свое решение. Мы предоставим вам письменный ответ с указанием, что мы получили ваш запрос на апелляцию в течение 5 календарных дней. В большинстве случаев мы рассмотрим и примем решение в отношении вашей апелляции в течение 14 дней. Мы обязаны сообщить вам, если нам необходимо больше времени для принятия решения. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 дней. После этого решение по апелляции должно быть принято в течение 45 дней.

Мы можем помочь вам подать апелляцию. Если вам нужна помощь в подаче апелляции, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711) или напишите нам письмо на электронный адрес [wamemberservices@molinahealthcare.com](mailto:wamemberservices@molinahealthcare.com).

**ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы продолжаете получать услугу в ходе процесса апелляции и вы проиграете апелляцию, возможно, вам будет необходимо оплатить услуги, которые вы получили.**

**Неотложная помощь.** По неотложным медицинским условиям, вы или ваш доктор можете попросить срочное (быстрое) рассмотрение апелляции, позвонив нам. Если ваше состояние требует этого, решение о вашем уходе будет принято в течение 3 календарных дней. Чтобы запросить срочное рассмотрение апелляции, вы должны сообщить нам причины, по которым вам требуется быстрое решение. Если мы отклоним ваш запрос, ваша апелляция будет рассмотрена в указанные выше сроки. Мы должны принять разумные меры для предоставления вам незамедлительного устного извещения, если мы отклоним ваш запрос на срочное рассмотрение апелляции. Вы можете подать претензию, если вас не устраивает наше решение по изменению статуса вашего запроса с ускоренного на стандартный. Вы можете обжаловать решение изменить сроки рассмотрения жалобы с запрошенного вами ускоренного на стандартный.

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право попросить провести слушание по административному делу. Вы можете запросить слушание по административному делу в течение 120 календарных дней с даты принятия решения нами по апелляции. Если вы желаете продолжать получать услугу, которую вы получали до нашего отклонения, вы можете попросить провести слушание по административному делу в течение 10 календарных дней. На слушании судья по административным делам, который не сотрудничает с нами или Органом здравоохранения, рассмотрит ваше дело.

Чтобы попросить провести административное слушание, выполните следующее.

1. Позвоните в Управление по административным слушаниям (<https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/program-administration/requesting-administrative-hearing>) по номеру телефона (800) 583-8271

ИЛИ

2. Отправьте письмо по адресу:  
Управление по административным слушаниям (Office of Administrative Hearings)  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

И

3. Сообщите представителю Управления административных слушаний причину для проведения слушания компании Molina Healthcare; в какой услуге было отказано, дату такого отказа; а также дату отказа апелляции. Также сообщите вашу фамилию, адрес и номер телефона.

Вы можете обратиться к адвокату или попросить другого человека представлять вас в ходе слушания. Если вам необходима помощь в поиске адвоката, посетите веб-сайт <http://www.nwjustice.org> или позвоните на горячую линию юридической помощи NW Justice CLEAR по телефону (888) 201-1014.

Вы получите извещение с объяснением решения судьи, проводившего слушание. Если вы не согласны с решением по слушанию, у вас есть право подать апелляцию на решение напрямую в Апелляционную коллегию Органа здравоохранения или попросив пересмотра вашего дела Организацией по проведению независимых пересмотров решений (IRO).

**Важное временное ограничение: решение по слушанию является окончательным приказом в течение 21 дня с даты направления вам по почте, если вы не предпринимаете никаких движений для подачи апелляции на решение по слушанию.**

**IRO (Организация по проведению независимых пересмотров решений)** • это группа врачей, которые не сотрудничают с нами. Чтобы запросить IRO, вам необходимо позвонить нам и подать запрос о рассмотрении IRO после получения письма с решением по результатам слушания.

Если вы не согласны с решением IRO, вы можете попросить судью Апелляционной комиссии Управления здравоохранения рассмотреть ваше дело. Вы можете подать запрос о пересмотре дела только в течение 21 дня после получения письма с решением IRO. Решение апелляционного судьи является окончательным. Для того чтобы подать заявление о том, чтобы Ваше дело рассмотрел судья:

- позвоните по номеру телефона (844) 728-5212

ИЛИ

- отправьте письмо по адресу:  
Апелляционная коллегия НСА  
P.O. Box 42700  
Olympia, WA 98504-2700

## **Ваши права**

В качестве пациента у вас есть следующие права.

- На помощь при принятии решения о вашем медицинском обслуживании, включая услуги по лечению психических расстройств, наркомании и алкоголизма, а также при отказе от лечения.
- Получать информацию о доступным альтернативных методах лечения, независимо от их стоимости.
- Менять основного лечащего врача.
- Получать независимое профессиональное мнение другого медицинского специалиста в рамках вашего плана медицинского страхования.
- Своевременно получать услуги.
- Рассчитывать на вежливое и внимательное отношение. Дискриминация запрещена. Ни с одним человеком не должны обращаться иначе вследствие расовой принадлежности, цвета кожи, национальности, пола, сексуальных предпочтений, возраста, религии, вероисповедания или инвалидности.
- Свободно говорить о вашем медицинском обслуживании и проблемах без негативных результатов.
- Получать защиту конфиденциальности и информации о вашем медицинском обслуживании.

- Запрашивать и получать копии вашей медицинской документации.
- При необходимости запрашивать и вносить изменения в вашу медицинскую документацию.
- Запрашивать и получать информацию о:
  - вашем медицинском обслуживании и покрываемых услугах;
  - вашем враче и процедуре выдачи направлений к специалистам и другим медицинским работникам;
  - том, как мы оплачиваем услуги ваших медицинских специалистов за лечение, которое вы получаете;
  - всех вариантах ухода и причинах, по которым вы получаете определенные виды лечения;
  - том, как получить помощь при подаче претензии или жалобы в отношении вашего медицинского обслуживания;
  - нашей организационной структуре, включая политики и процедуры, практические руководства, и о том, как рекомендовать изменения.
- Получать политики плана, льготы, услуги и права и обязанности участника, как минимум один раз в год.
- Получать список номеров телефонов, по которым следует звонить в критической ситуации.
- Получать помощь при заполнении форм предварительных указаний касательно психического здоровья и медицинских услуг.

## **Ваши обязанности**

В качестве пациента вы даете свое согласие на нижеследующее.

- Пользоваться помощью в принятии решений о медицинском обслуживании, включая отказ от лечения.
- Являться на назначенные приемы без опозданий. Звонить своему врачу, если вы задерживаетесь или не можете прийти на назначенный прием.
- Предоставлять медицинским специалистам информацию, необходимую для оплаты счетов за предоставленные вам услуги.
- Приносить карту участника и идентификационную карту плана медицинского страхования на все приемы к врачу.
- Узнавать информацию о вашем плане медицинского страхования и услугах, которые он покрывает.
- Пользоваться медицинскими услугами, когда они вам необходимы.
- Узнавать о нарушениях вашего здоровья и содействовать достижению согласованным целям лечения в максимально возможной степени.
- Предоставлять медицинским специалистам и компании Molina Healthcare полную информацию о вашем состоянии здоровья.
- Следовать рекомендациям вашего врача, которые были согласованы с вами.
- Использовать медицинские услуги надлежащим образом. Если вы этого не делаете, вы можете стать участником программы оценки и координации обслуживания пациентов. В рамках данной программы вам назначат одного лечащего врача, одну аптеку, одного врача, выписывающего контролируемые препараты, и одну больницу для неотложного обслуживания. Вы не можете менять план медицинского страхования в течение 12 месяцев.

- Если у вас поменялось количество членов семьи или произошли другие изменения, например, вы забеременели, родили ребенка, усыновили ребенка, сменили адрес, получили право на страховку Medicare или другой вид страхования, сообщите об этом органу здравоохранения
- Ежегодно обновляйте вашу страховку, используя веб-сайт Биржи медицинского страхования в штате Вашингтон <https://www.wahealthplanfinder.org>, и вносите изменения в данные учетной записи, например, при изменении доходов, семейного положения, рождении детей, усыновлении, смене адреса, получении права на страховку Medicare или другого вида страхования

## Предварительные медицинские указания

Предварительные указания • это ваши распоряжения о медицинском обслуживании, изложенные в письменной форме. В предварительных медицинских указаниях вы сообщаете вашему врачу и семье о том следующем.

- Какое медицинское обслуживание вы хотите или не хотите получить, если:
  - вы потеряете сознание;
  - вы не сможете больше принимать решения касательно вашего здоровья;
  - вы не сможете сообщить своему доктору или семье, какое лечение вы желаете получить;
  - вы желаете пожертвовать свой(и) орган(ы) после вашей смерти;
  - вы хотите, чтобы кто-то другой принимал решения о вашем здоровье, если вы не сможете делать этого.

Предварительные указания позволят вашим близким или вашему врачу принимать решения о вашем медицинском обслуживании в соответствии с вашими пожеланиями. В штате Вашингтон признаны три вида предварительных медицинских указаний.

1. Долгосрочная доверенность на медицинское обслуживание. В ней указан другой человек, который будет принимать за вас решения о вашем медицинском обслуживании, если вы сами не сможете это делать.
2. Указания о медицинском обслуживании (распоряжение о жизни). Это письменное заявление о том, хотите ли вы получать какое-либо лечение для продления жизни.
3. Просьба о пожертвовании органов.



Поговорите со своим доктором и близкими людьми. Вы можете в любой момент отменить предварительные указания. Вы можете получить больше информации у нас, вашего доктора или больницы о ваших предварительных указаниях. Вы также можете следующее.

- Попросить, чтобы вам предоставили правила вашего плана относительно предварительных указаний.
- Подать жалобу на ваш план или в Организацию здравоохранения, если ваши предварительные медицинские указания не были выполнены.

Формой «Распоряжения врача об искусственном поддержании жизни» (Physician Orders for Life Sustaining Treatment (POLST)) может воспользоваться каждый, у кого есть серьезные проблемы со здоровьем и кому нужно принять решение об искусственном поддержании жизни. Ваш врач может воспользоваться формой POLST, чтобы представить ваши пожелания в виде четких и конкретных указаний медицинского характера. Для получения больше информации о предварительных медицинских указаниях свяжитесь с нами.



## Защита вашей конфиденциальности

Закон требует от нас защищать вашу личную информацию касательно здоровья и держать ее в тайне. Мы используем и предоставляем вашу информацию для предоставления льгот, выполнения лечения, оплаты и медицинских манипуляций. Мы также используем и предоставляем касающуюся вас информацию в других целях, если это разрешено или предписано законом.

Защищенная медицинская информация ((PHI), Protected Health Information) — это медицинская информация, например медицинские документы, в которых указано ваше имя, номер участника или другие данные, позволяющие вас идентифицировать или которые используются либо предоставляются компанией Molina Healthcare. Планы медицинского страхования и орган здравоохранения предоставляют вашу закрытую медицинскую информацию по следующим причинам.

- Лечение — включает направления между вашим основным лечащим врачом и другими медицинскими специалистами.
- Оплата — мы можем использовать и раскрывать ЗМИ для принятия решений об оплате услуг. Это может включать иски, утверждение лечения, а также решения о потребностях в медицинском обслуживании.
- Медицинские манипуляции — мы можем использовать информацию из вашего иска, чтобы информировать вас о вашей программе здравоохранения, которая может помочь вам.

В определенных обстоятельствах мы можем использовать и передавать вашу закрытую медицинскую информацию без получения от вас письменного разрешения.

- Раскрытие касающейся вас закрытой медицинской информации членам вашей семьи, другим родственникам и вашим близким личным друзьям допускается в следующих случаях.
  - Информация имеет прямое отношение к участию родственника или друга в вашем медицинском обслуживании или к оплате этого обслуживания, а также если вы дали устное согласие на выдачу или имели возможность возразить и не возразили.
- Закон позволяет НСА или компании Molina Healthcare использовать и предоставлять вашу ЗМИ в следующих случаях.
  - Когда Секретарь Департамента здравоохранения и социального обеспечения США требует, чтобы мы предоставили вашу ЗМИ.
  - Общественное здоровье и безопасность, которое может включать оказание содействия государственным организациям здравоохранения для профилактики и контроля заболеваний.
  - Государственным агентствам может понадобиться касающаяся вас ЗМИ для контрольных или специальных функций, например, деятельность национальной безопасности.
  - Для целей исследования в определенных случаях при одобрении советом по вопросам конфиденциальности или институциональным советом по вопросам этики.
  - Для целей судебного производства, например в ответ на распоряжение суда. Касающаяся вас ЗМИ может также быть передана сотрудникам похоронной службы или коронерам для оказания им помощи в выполнении своей работы.
  - Правоохранительным органам для оказания им помощи в поиске подозреваемого, свидетеля или без вести пропавшего лица. Касающаяся вас закрытая медицинская информация может быть предоставлена другим официальным властям, если мы сочтем, что вы являетесь жертвой жестокого обращения, отсутствия заботы или домашнего насилия.
  - Для соблюдения Закона о компенсации работникам

Ваше письменное разрешение (утверждение) требуется для использования и выдачи по всем остальным причинам, не указанным выше. Вы можете отменить письменное разрешение (утверждение), предоставленное нам вами ранее. Однако отмена разрешения не будет относиться к действиям, совершенным до отмены.

Вы имеете право знакомиться с хранящейся у нас информацией ЗМИ, которая касается вас, и копировать ее. К такой информации могут относиться документы, использованные при принятии решений об оплате услуг, страховых требованиях и других решений в области здравоохранения, касающихся вас как участника плана компании Molina Healthcare. Запрос должен быть подан в письменной форме. Вы можете использовать для подачи вашего запроса соответствующую форму, применяемую в компании Molina Healthcare. Мы можем взимать с вас обоснованный сбор за изготовление копий и отправку документов по почте. В определенных случаях мы можем отказать в удовлетворении запроса. Если вы желаете получить форму или у вас возникли вопросы, позвоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 (TTY 711).

Если вы считаете, что мы нарушили ваши права на врачебную тайну касающейся вас ЗМИ, вы выполнить следующее.

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем принимать меры против вас за подачу вами жалобы. Предоставляемое вам медицинское обслуживание не будет подвергнуто изменениям.
- Подать жалобу в Департамент здравоохранения и социального обеспечения США, Службу по гражданским правам можно по ссылке: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, или написать письмо:

U.S. Department of Health & Human Services (Департамент здравоохранения и социального обеспечения США)  
200 Independence Ave SW, Room 509F, ННН Building  
Washington, DC 20201

ИЛИ

Позвоните по номеру телефона (800) 368-1019 / TDD (800) 537-7697.

**Примечание.** Данная информация предназначена исключительно для общего представления. Мы обязаны хранить касающуюся вас ЗМИ в тайне и предоставлять вам ежегодно информацию в письменной форме о практиках сохранения конфиденциальности плана и вашей ЗМИ. См. ваше Уведомление о соблюдении конфиденциальности для получения дополнительной информации. Вы также можете связаться с нами по номеру телефона (800) 869-7165 (TTY 711), по ссылке [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com), по электронной почте [wamemberservices@molinahealthcare.com](mailto:wamemberservices@molinahealthcare.com) или по почте Box 4004, Bothell, WA 98041-4004 для получения более подробной информации.





PO Box 4004  
Bothell, WA 98041-4004

[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)