Руководство по получению качественного медицинского обслуживания

2025

Содержание

Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания 2

Ваши контактные лица по вопросам медицинского обслуживания 2

Посетите наш сайт 4

Портал для участников 4

Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг 6

План и программа улучшения качества компании Molina 6

Рекомендации по поддержанию вашего здоровья 7

Дополнительная помощь при хронических заболеваниях 8

Здоровье населения 8

Оценка рисков для здоровья и инструменты для контроля за его состоянием 9

Программа обеспечения безопасности пациентов 10

Как мы сотрудничаем с поставщиками услуг при принятии решений, касающихся вашего медицинского обслуживания 10

Нововведения 11

Услуги языковой и коммуникационной помощи 11

Услуги по охране психического здоровья 11

Услуги экстренной медицинской помощи в ситуациях, связанных с психическим здоровьем 12

Услуги, получаемые вне сети 12

Часы работы при обращении за услугами 12

Что делать, если вам необходима помощь в нерабочее время или экстренная медицинская помощь 12

Защита конфиденциальной информации 13

Ваши права и обязанности 14

Независимое заключение другого врача (второе мнение) 15

Жалобы и апелляции 15

Ваше право на подачу апелляции в случае отказа 16

Ваше право на оформление предварительного распоряжения 16

MOLINA® HEALTHCARE

Ваше руководство по получению качественного медицинского обслуживания

Версия Руководства Molina по получению качественного медицинского обслуживания 2025 года (Руководство) поможет вам узнать о предлагаемых вам программах и услугах. В этом руководстве вы можете прочитать о нашей программе повышения качества и услугах для поддержания вашего здоровья и лечения любых имеющихся у вас расстройств психического здоровья.

В этом руководстве вы найдете подробную информацию о том, как мы:

- Защищаем ваши права на неприкосновенность частной жизни и конфиденциальной медицинской информации (PHI)
- Принимаем решения по поводу вашего медицинского обслуживания
- Помогаем вам совершать определенные действия, требуемые при получении медицинской помощи
- Учитываем ваши потребности в коммуникации

Вы можете распечатать Руководство и любую другую информацию с нашего сайта. Чтобы получить Руководство на предпочитаемом вами языке или в доступном формате, позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800)-869-7165 (TTY: 711). Как новые, так и уже давно зарегистрированные участники плана могут запросить у нас отправку копий материалов по почте.

Ваши контакты в сфере медицинского обслуживания

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
Услуги для участников	**Служба поддержки участников Molina может:** • Ответить на вопросы о вашем плане медицинского страхования и услугах. • Помочь в выборе или смене поставщика услуг в области психического здоровья. • Рассказать, куда обратиться за медицинской помощью. • Предложить услуги переводчика, если вы не говорите на английском языке, включая американский язык жестов (ASL). • Предоставить необходимую информацию на других языках и в альтернативных форматах.	**Служба поддержки участников** (800) 869-7165 TTY: 711 Понедельник – пятница 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Круглосуточная линия медицинских консультаций Nurse Advice Line и Национальная линия по вопросам суицида и кризисов	Обращайтесь к дипломированной медсестре в любое время, если у вас возникнут вопросы о вашем здоровье. Доступно 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Горячая линия 988 **по вопросам суицида и кризисов действует** по всей стране и предоставляет конфиденциальную поддержку 24 часа в сутки, 7 дней в неделю людям, находящимся в состоянии суицидального кризиса или в состоянии расстройства психического здоровья.	**Круглосуточная линия консультаций медсестер Nurse Advice Line** (888) 275-8750 Для испанского языка: (866) 648-3537 TTY: 711 **Национальная линия по вопросам суицида и кризисов** Звонки и текстовые сообщения: **988**

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
Санитарное просвещение*	Узнайте больше о том, как жить хорошо и оставаться здоровым. Получите подробные сведения о программах, которые помогут вам бросить курить и контролировать свой вес. Мы поможем вам научиться пользоваться этими программами, присоединяться к ним или выходить из них.	**Санитарное просвещение** (866) 472-9483 TTY: 711 Понедельник-пятница 6:00 a.m. – 6:00 p.m. по тихоокеанскому времени
Управление уходом*	Менеджеры по уходу оценивают состояние вашего здоровья и рассматривают льготы и ресурсы. Эта программа может помочь вам жить более здоровой жизнью. Служба поддержки участников поможет вам научиться пользоваться этими программами, присоединяться к ним или выходить из них.	**Служба поддержки участников** (800) 869-7165 TTY: 711 Понедельник – пятница 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Управление комплексным уходом и управление интенсивной терапией*	Помощь участникам с тяжелыми заболеваниями, которым требуется дополнительная поддержка для улучшения самочувствия. Менеджеры по уходу помогут вам получать наилучшее обслуживание. Позвоните в Службу поддержки участников, чтобы узнать, как пользоваться, присоединиться или выйти из этих программ.	**Служба поддержки участников** (800) 869-7165 TTY: 711 Понедельник – пятница 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Программа перехода из одного вида обслуживания в другой*	Когда вас выписывают из больницы или учреждения сестринского ухода, специалисты помогают вам перейти от одного этапа обслуживания к другому. Они помогут вам получить необходимую помощь на дому. Позвоните в Службу поддержки участников, чтобы узнать, как пользоваться, присоединиться или выйти из этих программ.	**Служба поддержки участников** (800) 869-7165 TTY: 711 Понедельник – пятница 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Министерство здравоохранения и социального обеспечения США (HHS), Управление гражданских прав (OCR)	OCR защищает вас от дискриминации в сфере медицинского обслуживания и социальных услуг. Это ведомство также защищает конфиденциальность вашей личной медицинской информации.	**Управление гражданских прав (OCR)** (800) 368-1019 Бесплатный номер TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Медицинская страховка, предоставляемая федеральным правительством большинству людей в возрасте 65 лет и старше. Medicare помогает оплачивать лечение, но не покрывает все медицинские расходы.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Управление медицинского обслуживания (HCA), отдел обслуживания участников Apple Health (Medicaid)	Изменение или исключение из вашего плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health. Как получить услуги, покрываемые Apple Health, которые не входят в пакет услуг Molina. Вопросы о вашей карте услуг ProviderOne.	Отдел обслуживания участников программы Apple Health Понедельник – пятница 7:00 a.m. – 5:00 p.m. fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Портал для клиентов ProviderOne waproviderone.org/client Если у вас остались вопросы или вам нужна дополнительная помощь, позвоните по телефону (800) 562-3022 или посетите сайт hca.wa.gov

Отдел/программа	Услуги	Номер телефона
Washington Healthplanfinder	Обновление информации в вашей учетной записи, например: • изменение адреса • изменения в доходах • изменение семейного положения • беременность, а также • рождение или усыновление ребенка	Washington Healthplanfinder Понедельник – пятница 8:00 a.m. – 6:00 p.m. (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 wahealthplanfinder.org

*Вы можете отказаться от этих программ в любое время. Чтобы получить более подробную информацию об этих программах, позвоните в Службу поддержки участников.

Посетите наш сайт

Посетите сайт MolinaHealthcare.com и выберите свой штат. Вы найдете информацию о следующем:

- Льготы и услуги
- Доплаты и другие суммы, подлежащие оплате (если применимо)
- Что делать, если вы получили счет
- Часто задаваемые вопросы (FAQs) и ответы на них
- Рекомендации по профилактике заболеваний
- Информацию о том, как получить специализированную медицинскую помощь и больничные услуги
- Информацию о доступных поставщиках услуг по охране психического здоровья
- Процедуры оценки обоснованности и эффективности использования медицинских услуг (UM), например:
  - Оценка до получения услуги
  - Срочная одновременная оценка (оценка, которая проводится во время получения вами услуги в медицинском учреждении)
  - Оценка после получения услуги
  - Как подать апелляцию

Чтобы получить копию какой-либо информации на MolinaHealthcare.com, позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711). Вы также можете просмотреть **Справочник участника** на сайте.

Портал для участников

MyMolina.com — безопасный портал для участников. Он позволяет вам управлять своим медицинским обслуживанием с компьютера, телефона, планшета или ноутбука. Портал для участников прост в использовании. Вот некоторые из действий, которые вы можете выполнить с его помощью:

- Заполнить анкету по оценке рисков для здоровья (HRA)
- Получить помощь по следующим вопросам:
  - Правильное питание
  - Управление весом

  - Проверка наличия у вас депрессии или отсутствия мотивации
  - Управление стрессом
  - Быть физически активным
  - Прекращение употребления табака
  - Отказ от алкоголя
- Запросить или распечатать свою идентификационную карту участника
- Обновить ваши личные данные:
  - Номер телефона
  - Адрес электронной почты
  - Почтовый адрес
  - Предпочтения в плане языка
  - Раса
  - Этническая принадлежность
  - Местоимения
  - Гендерная идентичность
  - Сексуальная ориентация
- Выбрать или сменить своего поставщика услуг в области охраны психического здоровья
- Просматривать свою медицинскую документацию
- Получить медицинскую консультацию от сотрудников нашей круглосуточной и работающей без выходных консультационной медсестринской службы Nurse Advice Line
- Отправить электронное сообщение в Службу поддержки участников
- Найдите полезные ресурсы

Чтобы узнать больше или зарегистрироваться на портале для участников, посетите MyMolina.com или позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711). Вы также можете создать учетную запись на своем компьютере или с телефона. Мы рекомендуем сначала настроить учетную запись на вашем компьютере.

Чтобы создать учетную запись на вашем компьютере:

Шаг 1: Посетите сайт MyMolina.com

Шаг 2: Введите свой номер участника, дату рождения и почтовый индекс

Шаг 3: Введите свой адрес электронной почты

Шаг 4: Создайте пароль

Шаг 5: Вас могут попросить назвать номер телефона или адрес электронной почты, чтобы получить код для подтверждения личности

Чтобы создать учетную запись с телефона:

Шаг 1: Найдите мобильное приложение My Molina® в Apple App Store или Google Play

Шаг 2: Загрузите мобильное приложение My Molina® на свой телефон

Шаг 3: Откройте приложение и выберите свой план медицинского страхования

Шаг 4: Введите свой номер участника, дату рождения и почтовый индекс

Шаг 5: Создайте пароль

Онлайн-каталог поставщиков медицинских услуг

Чтобы найти поставщика услуг в интернете, перейдите по ссылке MolinaHealthcare.com. Нажмите на **«Find a Doctor or Pharmacy»** (Найдите врача или аптеку). Онлайн-каталог поставщиков включает в себя:

- Имена, адреса, номера телефонов, опыт и пол поставщиков услуг, входящих в сеть плана.
- Наличие у поставщиков услуг профессиональной сертификации
  - Вы также можете посетить сайт Американского совета по медицинским специальностям (ABMS.org), чтобы узнать, сертифицирован ли поставщик.
- Часы работы
- Поставщики услуг, принимающие новых пациентов
- Языки, на которых говорит врач или его сотрудник, включая американский язык жестов
- Наименование больницы, местонахождение и наличие аккредитации

Если вы не можете воспользоваться интернетом или вам нужна дополнительная информация (например, о медицинском учебном заведении или ординатуре вашего поставщика услуг), мы можем отправить вам печатную копию каталога поставщиков услуг. Вы можете обратиться за помощью в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

План и программа повышения качества компании Molina

Мы стремимся обеспечить вам наилучшее качество медицинской помощи. Вот почему каждый год мы разрабатываем план дальнейшего совершенствования:

- Наших услуг
- Качества получаемой вами медицинской помощи
- Взаимодействия с вами

Наши цели:

- Оказывать услуги, которые будут полезными для вашего здоровья
- Сотрудничать с поставщиками услуг, чтобы обеспечивать вас необходимой медицинской помощью
- Удовлетворять ваши языковые и культурные потребности
- Устранять любые препятствия на пути к получению медицинского обслуживания, такие как транспорт или языковые потребности

Мы также хотим знать ваши впечатления о нашей работе. Мы анализируем свою деятельность за прошедший год, чтобы оценить наш прогресс. Мы можем отправить вам анкету, чтобы вы могли поделиться своим мнением.

Мы также можем отправлять опросы, чтобы узнать, сколько участников получают необходимые услуги. Эти опросы помогают нам понять, какая медицинская помощь необходима. Один из таких опросов называется CAHPS® («Оценка потребителями поставщиков и систем здравоохранения»).

Опрос CAHPS® просит вас дать оценку следующему:

- Оказываемая вам медицинская помощь
- Ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP)
- Ваш план медицинского страхования
- Специалист(ы), которого(ых) вы посещали

- Профилактические осмотры
- Насколько просто вам получать медицинскую помощь
- Насколько просто вам получать медицинскую помощь в кратчайшие сроки

HEDIS® (набор данных и информации об эффективности медицинской помощи)

Мы также отслеживаем, сколько наших участников проходят важные анализы и обследования. Мы анализируем следующее:

- Ежегодные осмотры
- Лечение сахарного диабета
- Маммография (рентгенологическое обследование молочных желез)
- Прием лекарственных препаратов
- Мазки Папаниколау
- Дородовой уход
- Послеродовой уход
- Прививки (от гриппа, для детей и подростков)

Мы заботимся о вашем здоровье. Мы хотим помочь вам лучше заботиться о себе и своей семье. Для этого мы:

- Рассказываем вам о хронических заболеваниях
- Рассматриваем все ваши жалобы
- Помогаем вам найти и использовать информацию на нашем сайте
- Рассказываем о специальных услугах, которые мы предлагаем

Чтобы получить дополнительную информацию, позвоните в Службу поддержки участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m. Вы можете запросить печатный экземпляр нашего плана улучшения качества обслуживания и результатов его выполнения.

Рекомендации по поддержанию здоровья

Мы предоставляем вам информацию о профилактических услугах и о том, когда их следует получать. Данная информация не заменяет консультацию врача.

Чтобы максимально эффективно использовать эти рекомендации:

- Уделите время ознакомлению с ними
- Запишите вопросы и возьмите их с собой на очередной осмотр
- Сообщите своему поставщику услуг о любых проблемах со здоровьем, которые есть у вас или ваших детей
- Не пропускайте назначенные приемы
- Если вам пришлось пропустить прием, сразу же запишитесь на другой день

Мы поможем вам узнать об основных тестах и обследованиях, которые помогут вам справиться с такими заболеваниями, как депрессия или расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ. См. подробную информацию на сайте MolinaHealthcare.com/StayingHealthy. Позвоните в Службу поддержки участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Дополнительная помощь при хронических заболеваниях

Ежедневная забота о здоровье может стать для вас серьезным испытанием. Чтобы убедиться, что вы получаете надлежащую медицинскую помощь, наша Программа управления уходом может помочь вам:

- Получать услуги
- Организовать обследования и приемы у поставщиков услуг
- Воспользоваться транспортом для поездок к врачам
- Устранить пробелы в медицинской помощи или обслуживании
- Получить поддержку для людей с особыми потребностями, а также для лиц, осуществляющих уход за ними
- Перейти от одного вида обслуживания к другому, например выписаться из больницы
- Получить услуги долгосрочного ухода
- Обратиться за поддержкой по месту жительства

Вас могут направить в Программу управления уходом:

- Поставщик услуг, специалист по планированию выписки из больницы или социальный работник
- Сотрудники Службы поддержки участников, специалисты линии санитарного просвещения Health Education Line или нашей круглосуточной консультационной медсестринской службы Nurse Advice Line
- Член семьи или лицо, осуществляющее уход
- Вы можете обратиться в программу самостоятельно
- Molina может заключить, что вы имеете право на услуги по управлению уходом

Эти программы предоставляются вам бесплатно. Вы можете прекратить участие в этих программах в любое время. Для получения более подробной информации звоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Здоровье населения

(Управление уходом и интенсивная терапия, переходный период, информационные бюллетени для участников и санитарное просвещение)

Мы предлагаем множество программ, которые помогут вам вести более здоровый образ жизни.

Управление уходом

Управление уходом — это способ помочь вам наилучшим образом позаботиться о своем психическом здоровье. Команда людей, в которую входят менеджер по уходу, медсестры, врачи и другие помощники, будут работать вместе, чтобы разработать для вас специальный план, цели которого — помочь вам выздороветь.

Менеджеры по уходу могут связываться с вами по телефону или лично, чтобы убедиться, что с вами все в порядке. Они также могут задействовать местных специалистов, чтобы они помогли вам с информацией или научили вас чему-то. Позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711), чтобы узнать больше, проверить, имеете ли вы право на участие или выйти из этих программ.

Управление комплексным уходом и управление интенсивной терапией

Помощь участникам с тяжелыми заболеваниями, которым требуется дополнительная поддержка для улучшения самочувствия. Менеджеры по медицинскому обслуживанию хотят убедиться, что вы получаете наилучший уход, и будут:

- Рассказывать вам о вашем заболевании и помогать вам получать надлежащую медицинскую помощь и услуги
- Помогать вам получать все необходимое для улучшения вашего самочувствия
- Проверять, что предпринимаемые действия идут вам на пользу
- Продолжать работать с вами до тех пор, пока вы не почувствуете себя лучше и сможете самостоятельно заботиться о себе

Позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711), чтобы узнать больше, проверить, имеете ли вы право на участие или выйти из этих программ.

Программа перехода из одного вида обслуживания в другой

Наша программа перехода из одного вида обслуживания в другой призвана помочь вам осуществить плавный переход после выписки из больницы или другого медицинского учреждения. Специалисты будут работать с вами или вашим опекуном, чтобы убедиться, что вы понимаете, что нужно делать для поддержания здоровья. Мы хотим быть уверены, что вы получите наилучшую медицинскую помощь и будете чувствовать поддержку на протяжении всего периода выздоровления.

Программа доступна всем участникам Molina Healthcare. Позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711), чтобы узнать больше, проверить, имеете ли вы право на участие или выйти из этих программ.

Информационные бюллетени для участников

Мы размещаем информационные бюллетени для участников по ссылке MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications.
Эти бюллетени написаны простым языком и предлагают советы по здоровому образу жизни.

Санитарное просвещение

Мы можем предоставить вам информацию по следующим темам:

- Правильное питание
- Профилактика заболеваний
- Борьба со стрессом
- Сохранение активности
- Охрана психического здоровья

Чтобы получить эти образовательные материалы по вопросам здоровья, вы можете обратиться к своему врачу. Вы также можете посетить MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Оценка риска для здоровья и инструменты контроля за состоянием своего здоровья

Для внесения полезных изменений воспользуйтесь оценкой риска для здоровья (оценкой состояния здоровья) на портале для участников MyMolina. Просто ответьте на вопросы о вашем здоровье, психическом состоянии и предлагаемых анализах. После завершения этой оценки вы получите отчет о рисках для вашего здоровья.

На портале для участников вы также найдете инструменты контроля за состоянием своего здоровья, которые предлагают советы по следующим вопросам:

- Контроль веса
- Депрессия
- Финансовое благополучие
- Прочие темы, влияющие на ваше здоровье

Эти инструменты помогают вам следить за своим состоянием, находить трудности и оценивать успехи на пути к здоровью. Чтобы узнать больше, перейдите по ссылке MyMolina.com.

Программа обеспечения безопасности пациентов

Наша программа безопасности пациентов помогает обеспечить вашу безопасность и безопасность вашей семьи при получении медицинских услуг.

Мы защищаем вас следующим образом:

- Сообщаем поставщикам услуг и больницам о проблемах с безопасностью и о том, где можно получить помощь
- Отслеживаем жалобы участников на проблемы с безопасностью в офисах поставщиков услуг и больницах
- Проверяем отчеты групп, которые оценивают безопасность больниц
- Помогаем вам переехать из одного места в другое, например из больницы домой
- Рассказываем вам, какие вопросы следует задавать на приеме у поставщика услуг

Организации, проверяющие безопасность, включают:

- **Рейтинги по результатам оценки качества от** Leapfrog Group
- **Национальные целевые рейтинги по безопасности пациентов от** The Joint Commission

Вы можете посетить эти сайты, чтобы:

- Узнать о предпринимаемых больницами мерах по повышению безопасности
- Выяснить, на что следует обратить внимание при выборе поставщика услуг или больницы
- Получить информацию о программах и услугах по лечению таких заболеваний, как депрессия, тревожное расстройство или расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ

Чтобы узнать больше, позвоните в Службу поддержки участников по номеру (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m. или посетите сайт MolinaHealthcare.com.

Как мы сотрудничаем с поставщиками услуг при принятии решений, касающихся вашего медицинского обслуживания

Некоторые услуги должны быть предварительно одобрены, прежде чем мы начнем их покрывать. Мы взаимодействуем с вашими врачами, чтобы выяснить, какие услуги вам необходимы. Мы принимаем решения относительно вашего лечения с учетом медицинских потребностей и льгот. Это называется Оценка обоснованности и эффективности использования медицинских услуг (UM).

- Мы не вознаграждаем поставщиков услуг или иных лиц за отказ в предоставлении услуг.
- Мы не доплачиваем поставщикам услуг или сотрудникам, выполняющим UM, за решения, направленные на снижение объема оказываемого вам медицинского обслуживания.

Если у вас есть вопросы о нашей процедуре или решениях по UM, звоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m. Мы можем принимать звонки с оплатой. Если вам нужна помощь на вашем языке, двуязычный персонал или переводчики доступны бесплатно. Мы также предлагаем услуги TTY, если у вас нарушение слуха, вы плохо слышите или испытываете трудности с речью.

Если вы звоните в нерабочее время или в выходные дни, оставьте сообщение с вашим номером телефона. Мы перезвоним вам в течение одного рабочего дня. Сотрудники Службы поддержки участников также могут позвонить, чтобы обсудить вопросы, связанные с UM. Если вам позвонят из Службы поддержки участников, то наш сотрудник сообщит свое имя, должность и скажет, что звонит из Molina.

Нововведения

Мы ищем способы предложить новые виды ухода и услуг, а также новые способы их предоставления. Мы проверяем новые услуги на предмет безопасности и наличия дополнительных преимуществ. Каждый год мы изучаем, что нового появилось в следующих областях:

- Оборудование
- Медицинские услуги
- Услуги по охране психического здоровья
- Лекарства

Услуги языковой и коммуникационной помощи

Мы предоставляем письменную или устную информацию на вашем языке бесплатно. Мы предлагаем услуги переводчиков, которые помогут вам общаться с вашими врачами. Мы делаем это для большинства языков, включая язык жестов. Чтобы получить услуги устного переводчика или письменные материалы на языке, отличном от английского, звоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Услуги в области психического здоровья

Если вас беспокоят проблемы с психическим здоровьем, мы можем вам помочь. Мы можем помочь с такими проблемами, как стресс, депрессия или употребление психоактивных веществ. Мы покрываем услуги по охране психического здоровья. Вам не требуется направление для обращения к поставщику услуг. Для получения дополнительной информации звоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Мы можем вам помочь, если у вас:

- Грусть, которая не проходит
- Чувство безнадежности или беспомощности
- Чувство вины
- Чувство никчемности
- Проблемы со сном
- Плохой аппетит или потеря веса
- Потеря интереса

Если вам нужны услуги в области психического здоровья или лечения наркотической зависимости, вы можете:

- Позвонить в Службу поддержки участников.
- Позвонить на нашу круглосуточную справочную линию Nurse Advice Line
- Обратиться к специалисту или в учреждение, оказывающее услуги по охране психического здоровья или оказание помощи при употреблении психоактивных веществ
- Заглянуть в наш каталог поставщиков услуг по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA.
- Посетить портал для участников по адресу MyMolina.com.
- Уточнить у сотрудников Службы поддержки участников названия и номера телефонов учреждений рядом с вами

Защитники прав в области психического здоровья (ранее именуемые омбудсменами)

Защитник прав в области психического здоровья бесплатно и конфиденциально оказывает помощь в решении вопросов, связанных с вашим психическим здоровьем. Он или она поможет решить вопросы, касающиеся жалобы, апелляции или беспристрастного разбирательства в связи с психическим здоровьем. Защитник прав в области психического здоровья оказывает услуги независимо от вашего плана медицинского страхования. Это человек, который сам получал услуги по охране психического здоровья, или соответствующие услуги оказывались члену его семьи. Чтобы найти защитника прав в области психического здоровья, позвоните по номеру (800) 366-3103 или отправьте сообщение на адрес info@obhadvocacy.org. Вы также можете найти контактные данные для своего региона в **Справочнике участника** Molina.

Служба неотложной помощи в области психического здоровья

Чрезвычайная ситуация, связанная с поведенческим здоровьем, — это проблема психического здоровья, которая может нанести серьезный вред организму или даже привести к смерти. Вот несколько примеров:

- У вас возникают мысли о самоубийстве или вы совершаете попытку самоубийства
- Вы причинили вред себе или окружающим
- Вы получили травму и не можете выполнять повседневные действия
- Вы получили травму, и она причиняет серьезный вред вашему организму или может привести к смерти

Если у вас возникла чрезвычайная ситуация, обратитесь в отделение неотложной помощи ближайшей больницы. Вы можете сразу же отправиться в любое другое место оказания экстренной помощи. Вы можете позвонить 911. Чтобы позвонить на горячую линию по вопросам суицида и кризисов, позвоните 988.

Если вы обратились в отделение неотложной помощи, как можно скорее сообщите об этом своему лечащему врачу. Если вы столкнулись с экстренной ситуацией и не можете обратиться к поставщику услуг, входящему в сеть:

- Обратитесь в ближайшую больницу или в отделение экстренной медицинской помощи
- Позвоните по номеру, указанному на вашей идентификационной карте участника
- Позвоните своему поставщику медицинских услуг и обратитесь за последующим наблюдением в течение 24–48 часов после выписки из отделения неотложной помощи

Если у вас возникла чрезвычайная ситуация за пределами зоны покрытия, мы поможем вам подключиться к сетевому поставщику, как только вы поправитесь.

Услуги, получаемые вне сети

Если сетевой поставщик не может предоставить вам необходимые покрываемые услуги, вы можете обратиться к поставщику, не входящему в сеть, пока мы не сможем предоставлять услуги внутри сети. Если вам одобрят получение услуг вне сети, мы оплатим услуги и скоординируем оплату с поставщиком услуг вне сети. Ваши расходы будут такими же, как если бы поставщик был в нашей сети. Чтобы узнать больше, позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 876-7165 (TTY: 711).

Часы работы при обращении за услугами

Вы можете получить услуги круглосуточно, каждый день. Всегда есть способ получить необходимую вам помощь. При необходимости вы можете обратиться к врачу лично, воспользоваться услугами телемедицины или обратиться за неотложной помощью в нерабочее время.

Что делать, если вам нужна помощь в нерабочее время или неотложная помощь

Обслуживание в нерабочее время

Возможно, вам потребуется медицинская помощь в тот момент, когда офис вашего врача, у которого вы получаете услуги по охране психического здоровья, будет закрыт. В нерабочее время обращайтесь в круглосуточную консультационную медсестринскую службу Nurse Advice Line по номеру телефона (888) 275-8750 (английский), (866) 648-3537 (испанский) и 711 (TTY для глухих и слабослышащих лиц).

Высококвалифицированные медсестры работают круглосуточно, 7 дней в неделю, чтобы:

- Отвечать на ваши вопросы о медицинском обслуживании
- Помочь вам определить, требует ли ваше состояние незамедлительного оказания медицинской помощи
- Записывать вас на приемы

Экстренная медицинская помощь

Что такое неотложная помощь?

Внезапная или серьезная проблема, требующая немедленного лечения или подвергающая опасности вашу жизнь или здоровье.

Мы покрываем расходы на неотложную медицинскую помощь.

Неотложная помощь не покрывается за пределами США (если только вам не требуется больничное лечение в Канаде или Мексике).

Если вам нужна неотложная помощь, позвоните 911 или обратитесь в ближайшую больницу. Вам не нужно предварительное одобрение. Чтобы позвонить на горячую линию по вопросам суицида и кризисов, позвоните 988. Для получения неотложной помощи позвоните на круглосуточную линию справочной службы медсестер Nurse Advice Line по телефону (888) 275-8750 (английский), (866) 648-3537 (испанский), TTY: 711 (для глухих и слабослышащих).

Защита вашей конфиденциальности

У вас есть права, когда речь идет о защите вашей медицинской информации. Мы не будем разглашать медицинскую информацию, если это не разрешено законом. Мы уважаем и защищаем вашу конфиденциальность. Мы можем использовать и передавать данные для предоставления вам льгот. Ваша конфиденциальность важна для нас.

Ваша конфиденциальная медицинская информация (PHI)

PHI означает «конфиденциальная медицинская информация». К ней относятся следующие виды информации:

- Имя и фамилия
- Идентификационный номер участника
- Раса
- Этническая принадлежность
- Гендерная идентичность
- Сексуальная ориентация
- Социальные потребности
- Социальные риски
- Языковые потребности
- Прочие идентифицирующие вас характеристики

Мы можем использовать вашу PHI для того, чтобы:

- Сотрудничать с врачами для предоставления вам лечения
- Оплачивать ваше медицинское обслуживание
- Проверять качество оказываемой вам медицинской помощи
- Рассказывать о доступных вам вариантах медицинской помощи
- Управлять нашим планом медицинского страхования
- Использовать или передавать PHI в иных целях в соответствии с законодательством

Мы должны получить ваше письменное разрешение на использование или передачу вашей PHI для любых целей, не указанных выше.

Ваши права на конфиденциальность

Вы имеете право:

- Изучать свою PHI
- Получить копию вашей PHI
- Вносить изменения в вашу PHI
- Попросить нас не использовать и не передавать PHI определенными способами
- Получить список лиц или учреждений, которым мы предоставили вашу PHI

Как Molina защищает вашу PHI

Ваша PHI может быть представлена в письменной, устной или цифровой форме. Мы защищаем вашу PHI:

- Предусматривая защищающие вас политики и процедуры
- Ограничивая количество наших сотрудников, которые могут просматривать PHI
- Обучая наших сотрудников тому, как обеспечивать защиту PHI (в ходе письменной и устной коммуникации)
- Запрашивая письменное согласие на соблюдение действующих политик и процедур
- Защищая PHI в электронном формате с помощью брандмауэров и паролей

В соответствии с законодательством мы должны:

- Соблюдать конфиденциальность вашей PHI
- Сообщить вам о любом несанкционированном доступе к вашей незащищенной PHI
- Не использовать и не раскрывать вашу генетическую информацию в целях осуществления страховой деятельности
- Не использовать данные о вашей расовой принадлежности, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, этнической принадлежности или языке для андеррайтинга или отказа в страховом покрытии
- Соблюдать положения нашего **Уведомления о порядке обращения с конфиденциальной информацией** (NPP)

Что вы можете сделать, если считаете, что ваши права на конфиденциальность не защищены?

- Позвоните или напишите в Molina и подайте жалобу
- Подайте жалобу в Департамент здравоохранения и социального обеспечения США

Приведенная выше информация является лишь кратким изложением. Чтобы узнать больше о том, как мы используем и передаем вашу PHI, посетите наш NPP по адресу MolinaHealthcare.com. Вы также можете позвонить в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m. и попросить выдать вам копию.

Ваши права и обязанности

Важно знать свои права и обязанности. Это поможет вам, вашей семье, вашему поставщику медицинских услуг и компании Molina обеспечить получение необходимой вам медицинской помощи.

Вы имеете право:

- Получать информацию о Molina, наших услугах и поставщиках услуг, а также о ваших правах и обязанностях.
- На конфиденциальность и уважительное и достойное отношение к себе.
- Помогать вашему поставщику услуг принимать решения о своем медицинском обслуживании. Вы можете отказаться от лечения.

- Попросить предоставить вам копию вашей медицинской документации.
- Попросить внести изменения или исправления в вашу медицинскую документацию.
- Обсудить с вашим врачом возможные варианты лечения в понятной для вас форме и принимать участие в постановке целей в области лечения, с которыми будете согласны вы и ваш врач. Стоимость или наличие страхового покрытия льгот не будут иметь значения в данном случае.
- Озвучивать какие-либо жалобы или подавать апелляции в отношении Molina или оказанной вам медицинской помощи.
- Пользоваться своими правами участника, не опасаясь, что это приведет к каким-либо отрицательным последствиям.
- Получать информацию о своих правах и обязанностях каждый год.
- Предлагать внести изменения в нашу политику, касающуюся прав и обязанностей.

Вы также обязаны:

- Сообщать все факты, которые требуются Molina и вашим поставщикам услуг, чтобы оказывать вам медицинскую помощь.
- Знать о своих заболеваниях.
- Принимать участие в достижении целей лечения, которые были согласованы вами и вашим врачом.
- Соблюдать план лечения при оказании вам медицинской помощи.
- Посещать врачей и приходить вовремя.
- Если вы опаздываете или не успеваете, сразу позвонить в офис.

Мы предоставляем информацию о правах и обязанностях участников:

- Новые участники при регистрации
- Существующие участники по запросу
- Новые поставщики услуг при присоединении к сети
- Существующие поставщики по запросу

Посетите сайт MolinaHealthcare.com, чтобы просмотреть **Справочник участника** для полного списка ваших прав и обязанностей. Вы также можете позвонить в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m., чтобы запросить копию.

Независимое заключение другого врача (второе мнение)

Если вы не согласны с планом лечения вашего врача, у вас есть право на второе мнение. Вы можете обратиться к другому сетевому поставщику. Вы также можете бесплатно поговорить с поставщиком услуг за пределами нашей сети. Для получения дополнительной информации позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Жалобы и апелляции

Если у вас возникли проблемы с медицинской помощью или услугами, вы имеете право подать жалобу (претензию) или апелляцию.

Подавайте жалобу по таким вопросам, как:

- Медицинская помощь, которую вы получаете от вашего врача или больницы
- Время, необходимое для того, чтобы записаться на прием или посетить поставщика услуг
- Доступность поставщиков услуг по месту жительства

Подайте апелляцию, если вы не согласны с нашим решением:

- Прекратить оказание услуги, внести в нее изменения, приостановить ее оказание, уменьшить объем, в котором она оказывается, или отказать в ее предоставлении
- Отказать в оплате услуг

Вы можете подать запрос на ускоренное рассмотрение, если принятое решение подвергает риску вашу жизнь или здоровье. Если ваша апелляция отклонена, вы также можете ходатайствовать о проведении беспристрастного слушания на уровне штата с участием судьи по административным делам.

Посетите сайт MolinaHealthcare.com или ознакомьтесь со Справочником участника, чтобы прочитать о следующем:

- Жалобы и апелляции
- Кто может подать жалобу и апелляцию
- Процедура, права и сроки в связи с проведением беспристрастного слушания на уровне штата

Чтобы узнать больше, позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711).

Ваше право на подачу апелляции в случае отказа

Что такое отказ?

Отказ означает, что мы не будем платить за услугу или счет. Если мы откажем вам в услуге, вы имеете право узнать причину отказа. Вы имеете право на апелляцию.

Если мы откажем вам в услуге, вы получите письмо с указанием причины. В нем будет сказано о вашем праве на апелляцию. Об этих правах вы можете прочитать в Справочнике участника. Вы можете узнать, как подать апелляцию, на сайте MolinaHealthcare.com. Служба поддержки участников также может помочь вам подать апелляцию.

Если вы не удовлетворены результатом апелляции, вы можете запросить независимую проверку. В письме об отказе вы узнаете, как ходатайствовать о беспристрастном слушании. В нем также объясняется, когда вы все еще сможете получать услуги или как подать запрос на их получение, пока вы ждете беспристрастного слушания. Если в ходе беспристрастного слушания будет вынесено решение в пользу Molina, вам, возможно, придется оплатить услуги, полученные вами во время ожидания. Поставщики услуг за пределами Molina рассмотрят все факты и примут решение. Molina будет следовать этому выводу.

Ваше право на Предварительное распоряжение

Вы имеете право принять или отказаться от лечения, предлагаемого поставщиком услуг. Если вы не можете сообщить поставщику услуг, чего вы хотите, вам необходимо сообщить о своих пожеланиях. Важно иметь Предварительное распоряжение. Вы можете получить одну для получения медицинской и психиатрической помощи.

Предварительное распоряжение — это юридическая форма, в которой поставщикам медицинских услуг сообщается, какой вид медицинской помощи вам необходим, если вы не можете говорить за себя самостоятельно. Напишите Предварительное распоряжение до того, как возникнет чрезвычайная ситуация. Это не позволит другим людям принимать за вас важные решения, касающиеся вашего здоровья, если вы не можете принять их самостоятельно. Существуют различные типы Предварительных распоряжений. Вот несколько примеров:

- Доверенность на принятие решений о медицинском обслуживании
- Завещание о жизнеобеспечении

Вы сами решаете, иметь ли вам Предварительное распоряжение. Никто не может отказать вам в заботе на основании того, есть ли оно у вас или нет. Чтобы принять решение о вашем лечении, поговорите с человеком, которому вы доверяете. Это может быть член семьи или друг. Вы также можете поговорить со своим адвокатом или PCP.

Позвоните в Службу поддержки участников по телефону (800) 869-7165 (TTY: 711), чтобы получить помощь в составлении Предварительного распоряжения, соответствующего законам штата.

Если вы подписали Предварительное распоряжение и считаете, что поставщик услуг не выполнил ваши пожелания, вы можете подать жалобу. Посетите сайт MolinaHealthcare.com или позвоните в Службу поддержки участников для получения подробной информации.

MHW Part #4962-2504
MHW-04/30/2025, HCA-07/24/2025 (49399)