



Molina Healthcare

Washington **Apple Health**

Behavioral Health Services Only

Справочник участника программы — **2023 г.**



Your Extended Family.

**Non-Discrimination Notification
Molina Healthcare of Washington
Apple Health (Medicaid)**

Molina Healthcare of Washington, Inc. (“Molina”) complies with applicable Federal and Washington State civil rights laws that relate to health care services. Molina offers health care services to all members without regard to, and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual identity. Molina does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual orientation.

Molina also complies with applicable state laws and does not discriminate on the basis of creed, gender, gender expression or identity, sexual orientation, citizenship or immigration status, families with children, marital status, religion, honorably discharged veteran or military status, or the use of a trained dog guide or service animal by a person with a disability.

To help you talk with us, Molina provides services free of charge:

- Aids and services to people with disabilities
 - o Skilled sign language interpreters
 - o Written material in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Written material translated in your language
 - o Material that is simply written in plain language

If you need these services, contact Molina Member Services at (800) 869-7165, TTY/TTD: 711.

If you believe that Molina has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, sex, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with our Civil Rights Coordinator at (866) 606-3889, or TTY, 711.

You can also email your complaint to civil.rights@molinahealthcare.com; or fax your complaint to (800) 816-3778. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, our Civil Rights Coordinator is available to help you.

If you send by mail, please mail your complaint to:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

You can also file a civil rights complaint with:

The U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal. This is available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

The Washington State Office of the Insurance Commissioner electronically through the Office of the Insurance Commissioner Complaint portal. This is available at <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> or by phone at 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Complaint forms are available at <https://fortress.wa.gov/oic/onlineservices/cc/pub/complaintinformation.aspx>.



Your Extended Family.

Non-Discrimination Tag Line– Section 1557
Molina Healthcare of Washington, Inc.
Apple Health (Medicaid)

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian (Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកមានសំណប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማሰታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Arabic ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਿ ਰੇ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੱ ਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਿ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Содержание

Добро пожаловать в Molina Healthcare и Washington Apple Health.....	1
Важные контактные данные.....	2
Мои поставщики медицинских услуг.....	2
Как пользоваться этим справочником.....	3
Введение.....	4
Для доступа к услугам вам понадобятся две карты: карта участника программы страхования Molina Healthcare и членская карта ProviderOne.....	4
1. Ваша карта участника программы страхования Molina Healthcare.....	4
2. Ваша членская карта ProviderOne.....	4
Если вам требуется новая членская карта ProviderOne.....	5
Смена плана обслуживания в сфере психического здоровья.....	5
Использование индивидуального медицинского страхования совместно со страховой программой Molina Healthcare.....	5
Получение услуг в сфере психического здоровья.....	6
Услуги в сфере психического здоровья и ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP).....	6
Услуги, предоставляемые без направления.....	7
Телемедицинские услуги.....	7
Вы должны обращаться к поставщикам услуг в сфере психического здоровья и в медицинские учреждения, представленные в списке поставщиков Molina Healthcare.....	8
Оплата услуг в сфере психического здоровья.....	8
Программы повышения качества обслуживания.....	9
Программы управления применением страхования.....	10
Информация для представителей коренных народов Америки и Аляски.....	10
План страхования Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP).....	11
Получение медицинской помощи в экстренной ситуации или вдали от дома.....	12
Экстренная ситуация.....	12
Местные номера телефона горячей линии.....	12
Время ожидания приема у поставщика медицинских услуг.....	13
Услуги, покрываемые компанией Molina Healthcare.....	14
Общее обслуживание и неотложная медицинская помощь.....	14
Лабораторные исследования.....	16
Медицинские услуги для детей.....	16
Дополнительные услуги, которые мы предлагаем.....	17

Дополнительные услуги координации медицинской помощи, которые мы предлагаем	17
Исключенные (не покрываемые программой) услуги.....	20
Доступ к вашей медицинской информации	21
Если вы недовольны своим поставщиком медицинских услуг, планом страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания	22
Уполномоченные по защите прав граждан	22
Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях.....	23
Ваши права	25
Ваши обязанности.....	26
Заблаговременные распоряжения	27
Что такое заблаговременное распоряжение?	27
Заблаговременные распоряжения на случай психических расстройств.....	28
Что такое заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	28
Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	28
Предотвращение мошенничества, злоупотреблений и нерационального использования.....	28
Мы ценим вашу конфиденциальность	29

Добро пожаловать в Molina Healthcare и Washington Apple Health

Добро пожаловать!

Благодарим вас за регистрацию в программе Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) и приветствуем в вашем плане страхования Molina Healthcare. Мы совместно с Apple Health оказываем вам услуги в рамках программы BHSO. Настоящий справочник содержит более подробные сведения о доступных вам покрываемых услугах и способах их получения.

Большинство клиентов Apple Health BHSO являются участниками плана управляемого медицинского обслуживания. Это означает, что программа Apple Health оплачивает ежемесячный страховой взнос за ваше страховое покрытие. Ваше страховое покрытие распространяется на услуги в сфере психического здоровья, включая услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Вы должны обращаться к поставщикам медицинских услуг, представленным в сети Molina Healthcare. Для обращения к поставщикам медицинских услуг, не представленным в сети поставщиков вашего плана страхования, потребуется предварительное разрешение. Большинство услуг, полученных за пределами нашей зоны обслуживания, не покрывается, если только они не были предварительно одобрены.



Для некоторых участников программы Apple Health доступны планы Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP). Это особая разновидность планов страхования Medicare Advantage для лиц, имеющих право на одновременное участие в двух программах. В этом случае осуществляется координация услуг медицинской помощи между Medicare и Apple Health. Лицам, имеющим право на участие в двух программах одновременно, предоставляется покрытие как по программе Medicare, так и в рамках Apple Health. Сюда относится страховое покрытие услуг в сфере физического и психического здоровья. Представитель Molina Healthcare свяжется с вами в течение ближайших недель. Вы можете обращаться к нам с любыми имеющимися у вас вопросами и за помощью в организации приема. Наши телефонные линии доступны для звонков по любым вопросам в том числе до того, как мы свяжемся с вами. Позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) с 7:30 a.m. до 6:30 p.m.

Если вы не говорите на английском языке, у вас отсутствует или нарушено зрение или слух, мы можем помочь. Наша цель — обеспечить вам доступ к положенным вам медицинским услугам. Если вам необходима информация на языке, отличном от английского, включая жестовый язык, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711). Мы предоставим вам бесплатные услуги переводчика. Мы также можем помочь вам найти поставщика медицинских услуг, который говорит на вашем языке.

На медицинском приеме в рамках программы Apple Health вы имеете право на услуги языковой помощи. Ваш поставщик медицинских услуг должен будет организовать доступ к услугам переводчика на время приема. Если вам необходимы услуги переводчика, сообщите об этом своему поставщику медицинских услуг во время записи на прием.

Устные переводчики могут присутствовать в кабинете поставщика медицинских услуг, а также участвовать в приеме посредством телефонной или видеосвязи. Переводчики жестового языка могут присутствовать в кабинете поставщика медицинских услуг или участвовать в приеме посредством видеосвязи.

Если у вас возникли какие-либо вопросы о нашей программе услуг перевода, посетите наш веб-сайт по ссылке MolinaHealthcare.com. Вы также можете посетить веб-сайт услуг перевода Департамента здравоохранения (Health Care Authority, HCA) hca.wa.gov/interpreter-services или отправить в Департамент здравоохранения электронное письмо по адресу interpretersvcs@hca.wa.gov.

Позвоните нам, если вам нужна помощь с пониманием представленной информации либо она нужна вам в других форматах. Если ваши физические возможности ограничены, отсутствует или нарушено зрение или слух либо вы не понимаете содержимое этого пособия или других материалов, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711). Мы бесплатно предложим вам материалы в другом формате, например набранные шрифтом Брайля. Мы сообщим вам, имеется ли в кабинете

поставщика медицинских услуг доступ для инвалидных кресел и оснащен ли он специальными коммуникационными устройствами или иным специальным оборудованием. Мы также предлагаем:

- Услуги телетайпа (номер телефона для линии телетайпа: 711).
- Материалы, напечатанные крупным шрифтом.
- Помощь в организации приемов и услуг транспортировки в соответствующие медицинские учреждения.
- Имена и адреса поставщиков медицинских услуг, которые специализируются на особых потребностях в уходе.

Важные контактные данные

Организация	Часы работы Службы поддержки клиентов	Номер телефона Службы поддержки клиентов	Адрес веб-сайта
Molina Healthcare	С понедельника по пятницу с 7:30 а.м. до 6:30 р.м.	1-800-869-7165 Телетайп: 711	MolinaHealthcare.com
Служба поддержки клиентов Apple Health Департамента здравоохранения (Health Care Authority, HCA)	С понедельника по пятницу с 7 а.м. до 5 р.м.	1-800-562-3022 TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	С понедельника по пятницу с 8 а.м. до 6 р.м.	1-855-923-4633 Телетайп: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Мои поставщики медицинских услуг

Рекомендуем вам записать имя и номер телефона вашего поставщика медицинских услуг, чтобы они были у вас под рукой. Эта информация доступна на нашем веб-сайте в каталоге поставщиков медицинских услуг по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA.

Вы также можете позвонить нам, и мы вам поможем.



Поставщик медицинских услуг	Имя	Номер телефона
Мой основной поставщик медицинских услуг:		
Мой поставщик услуг в сфере психического здоровья:		
Мой стоматолог:		
Мой поставщик услуг специализированной помощи:		

Настоящий справочник не устанавливает никаких законных прав или привилегий. Не используйте его в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Настоящий справочник содержит краткие сведения о доступных вам медицинских услугах. Подробную информацию о программе Apple Health можно найти на веб-странице законов и нормативов Департамента здравоохранения (HCA) по ссылке: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим справочником

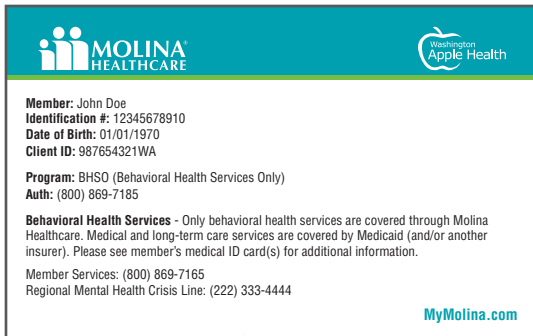
Это краткое пособие по пользованию услугами. Из таблицы ниже вы можете узнать, куда можно обращаться с вопросами.

Тема вопроса	Куда обратиться
<ul style="list-style-type: none"> Смена плана страхования или выход из плана страхования Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) (стр. 5) Получение услуг, покрываемых в рамках Apple Health, но не предусмотренных вашим планом страхования (стр. 19) Ваша членская карта ProviderOne (стр. 4) 	<p>Департамент здравоохранения (HCA):</p> <ul style="list-style-type: none"> Портал для клиентов ProviderOne: www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Если у вас остались вопросы или вам необходима дополнительная помощь, звоните по номеру 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Покрываемые услуги (стр. 14) Подача жалобы (стр. 22) Обжалование решения, принятого вашим планом страхования и влияющего на доступные вам услуги (стр. 23) 	<p>Компания Molina Healthcare по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711). Либо посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Оказываемые вам услуги в сфере психического здоровья (охрана психического здоровья и расстройства, вызванные употреблением психоактивных веществ) (стр. 14) Направления к специалистам (стр. 6) 	<p>Ваш поставщик услуг в сфере психического здоровья. Если вам необходима помощь в выборе поставщика услуг в сфере психического здоровья, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) либо посетите веб-сайт MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Вы также можете позвонить в справочную службу медсестер Molina Healthcare (работает круглосуточно и без выходных) по номеру 1-888-275-8750 (телетайп: 711).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Изменения следующих данных вашей учетной записи: <ul style="list-style-type: none"> Адрес Доход Семейное положение Беременность Рождение или усыновление/удочерение ребенка 	<p>Washington Healthplanfinder по номеру 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633). Либо посетите веб-сайт: wahealthplanfinder.org.</p>

Введение

Для доступа к услугам вам понадобятся две карты: карта участника программы страхования Molina Healthcare и членская карта ProviderOne.

1. Ваша карта участника программы страхования Molina Healthcare



Ваша карта участника программы страхования должна прибыть в течение 30 дней после регистрации в плане страхования. Ваш идентификационный номер участника программы страхования будет указан на вашей карте участника программы страхования. Незамедлительно позвоните нам, если обнаружите, что какая-либо информация неверна. Всегда носите свою карту участника программы страхования с собой и предъявляйте ее каждый раз при обращении за медицинской помощью. Для посещения поставщика медицинских услуг или получения лекарственного препарата по рецепту не требуется дожидаться прибытия карты. Обратитесь к нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) либо по адресу

электронной почты MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com, если вам нужна медицинская помощь, но вы еще не получили карту участника программы страхования. Кроме того, ваш поставщик медицинских услуг может связаться с нами в любой момент, чтобы убедиться, что вы имеете право на то или иное обслуживание.

2. Ваша членская карта ProviderOne



Ваша членская карта ProviderOne будет отправлена вам по почте через 7–10 дней после подтверждения вашего права на страховое покрытие в рамках программы Apple Health. Это пластиковая карта-идентификатор, внешний вид которой не отличается от других карт медицинского страхования. Сохраните эту карту. Новая карта не будет автоматически выслана вам Департаментом здравоохранения (HCA), если ранее вы уже получали такую карту. При необходимости вы можете запросить новую карту. Каждому присваивается свой собственный номер клиента ProviderOne. Берите эту карту с собой на прием у врача. С помощью этой карты поставщики

медицинских услуг проверяют наличие у вас страхового покрытия услуг.

Использование членской карты ProviderOne

С помощью мобильного приложения WAPlanfinder вы можете просмотреть цифровую копию вашей членской карты ProviderOne. Узнайте больше об этом приложении по ссылке: wahbexchange.org/mobile/. Вам не придется заказывать новую карту взамен утерянной, если ее цифровая копия будет всегда у вас под рукой!

Ваш номер клиента ProviderOne указан на задней стороне вашей карты. Этот номер всегда состоит из девяти цифр с буквами «WA» на конце. Убедитесь, что ваше страховое покрытие начало действовать, либо сменить план страхования можно на Портале для клиентов ProviderOne по адресу www.waproviderone.org/client.

Поставщики медицинских услуг с помощью ProviderOne также могут проверить статус вашей регистрации в программе Apple Health.

Если вам требуется новая членская карта ProviderOne

Вы можете запросить новую членскую карту ProviderOne, если вы так и не получили ее, информация на карте неверна либо вы потеряли свою карту. Подать запрос на замену можно несколькими способами:

- Посетите портал для клиентов ProviderOne по ссылке: www.waproviderone.org/client.
- Позвоните по бесплатному номеру телефона с интерактивным автоответчиком 1-800-562-3022 и следуйте голосовым подсказкам.
- Запросите замену онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
 - Выберите тему «Services Card» (Членская карта).

Выдача новой карты осуществляется бесплатно. Она придет к вам по почте в течение 7–10 дней.

Смена плана обслуживания в сфере психического здоровья

Вы имеете право в любой момент сменить свой план страхования Behavioral Health Services Only (BHSO). Смена вашего плана страхования может произойти уже через месяц после подачи запроса на такую смену. Прежде чем обращаться к поставщикам медицинских услуг в сети вашего нового плана, убедитесь, что зарегистрированы в нем.

Сменить план можно несколькими способами:

- Смените план страхования на веб-сайте Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Посетите портал для клиентов ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Запросите замену онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Выберите тему «Enroll/Change Health Plans» (Регистрация/смена плана страхования).
- Позвоните в Департамент здравоохранения (HCA) по номеру: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Если вы решите сменить план страхования, мы обеспечим вам обслуживание в переходный период. Мы вместе с вашим новым планом обеспечим вам необходимое по медицинским показаниям обслуживание на время перехода, что позволит вам продолжать получать необходимые услуги.

ПРИМЕЧАНИЕ. Участники программы контроля и организации обслуживания пациентов Patient Review and Coordination обязаны оставаться участниками одного и того же плана страхования в течение одного года. Обратитесь к нам в случае вашего переезда.

Использование индивидуального медицинского страхования совместно со страховой программой Molina Healthcare

Некоторые участники программы страхования пользуются услугами индивидуального медицинского страхования. Мы можем сотрудничать с другой страховой компанией с целью помочь вам с покрытием некоторых доплат, не покрываемых страховкой минимумов и услуг, которые не покрываются вашим индивидуальным страхованием.

Убедитесь, что ваши поставщики услуг в сфере психического здоровья входят в сеть поставщиков услуг Molina Healthcare либо готовы выставить нам счета на покрытие доплат, не покрываемых страховкой минимумов и сумм, которые остаются непогашенными в рамках вашей основной медицинской страховки.

Это поможет вам избежать любых расходов за свой счет. Если вы участвуете в программе Medicare, помните, что сначала ваш врач должен выставлять счета в рамках Medicare.

При посещении врача или иного поставщика медицинских услуг предъявляйте все имеющиеся у вас карты. Сюда входит следующее:

- Карта индивидуального медицинского страхования
- Членская карта ProviderOne
- Карта участника программы страхования Molina Healthcare

Незамедлительно обращайтесь в компанию Molina Healthcare в следующих случаях:

- Завершение срока действия вашего индивидуального медицинского страхования
- Смена плана вашего индивидуального медицинского страхования или
- Появление у вас каких-либо вопросов об участии в программе Apple Health параллельно с индивидуальным медицинским страхованием

Получение услуг в сфере психического здоровья

Услуги в сфере психического здоровья и ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP)

К услугам в сфере психического здоровья относятся услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD, Substance Use Disorder). У большинства участников программы страхования в сфере психического здоровья уже может иметься основной поставщик медицинских услуг (PCP, primary care provider) из другой медицинской сети, такой как Medicare, план индивидуального медицинского страхования, центр Indian Health Center или программа Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания (по принципу «оплата конкретных услуг»). При необходимости мы будем координировать получение вами услуг в сфере психического здоровья вместе с вашим основным поставщиком медицинских услуг (PCP). Если вам нужна помощь, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

Один из наших поставщиков услуг в сфере психического здоровья предоставит необходимую вам помощь, включая услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Мы будем координировать предоставление необходимых вам услуг в сфере психического здоровья, включая консультации, тестирование и обращения к специалисту в сфере психического здоровья.

Получение услуг в сфере психического здоровья

Если вам необходимы услуги в сфере психического здоровья, вы можете самостоятельно обратиться к соответствующему поставщику услуг либо попросить помощи у основного поставщика медицинских услуг (PCP) или координатора медицинских услуг. Поиск поставщика услуг в сфере психического здоровья в сети Molina:

- Перейдите по адресу MolinaProviderDirectory.com/WA
- В разделе «Plan/Program» (План/Программа) выберите пункт «Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO)».



Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников программы страхования либо попросить вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) направить вас к специалисту в сфере психического здоровья. К услугам в сфере психического здоровья относятся услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Некоторые виды лечения и определенные услуги требуют от вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) предварительного согласования с компанией Molina Healthcare. Эта процедура называется «предварительное разрешение» или «предварительное подтверждение». Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) может рассказать вам, какие услуги требуют такого согласования; вы также можете обратиться с этим вопросом в компанию Molina Healthcare.

Если в нашей сети нет подходящего специалиста, мы поможем вам получить необходимую медицинскую помощь вне сети поставщиков услуг Molina Healthcare. Предварительного согласования требуют посещения всех специалистов, не входящих в нашу сеть. Вы можете обсудить этот вопрос со своим основным поставщиком медицинских услуг (PCP).

Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) запросит у нас предварительное разрешение, предоставив медицинскую информацию, подтверждающую необходимость данного обслуживания. Мы обязаны ответить вашему основному поставщику медицинских услуг (PCP) в течение пяти дней с момента поступления запроса. Мы уведомим вас о принятом решении в течение 14 дней.

Вы имеете право подать апелляцию, если мы отклоним этот запрос, а вы будете несогласны с нашим решением. Другими словами, вы можете попросить нас привлечь к рассмотрению вашего запроса другого человека. Дополнительные сведения см. на [стр. 23](#).

Вы не несете ответственности за какие-либо расходы, если ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) или компания Molina Healthcare направляют вас к специалисту за пределами нашей сети и мы даем предварительное разрешение на это.

Услуги, предоставляемые без направления

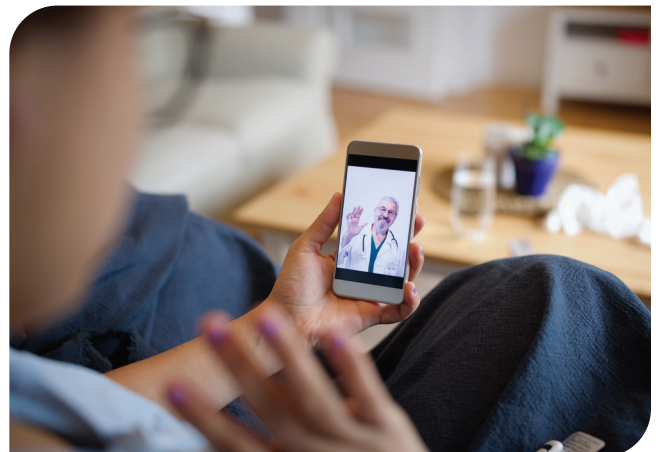
Вам не требуется направление от основного поставщика медицинских услуг (PCP) для посещения представленного в нашей сети поставщика услуг в следующих случаях:

- Услуги кризисной психологической помощи, в том числе следующие:
 - Вмешательство при кризисной ситуации
 - Услуги диагностики и лечения
- Амбулаторные услуги в сфере психического здоровья (ограничения см. на [стр. 20](#))

Телемедицинские услуги

Вместо очного приема вы можете обратиться к своему поставщику медицинских услуг по телефону или посредством компьютера. Такой вид помощи называется «услуги телемедицины». Услуги телемедицины должны подразумевать конфиденциальное, интерактивное общение в режиме реального времени посредством аудио либо аудио и видео.

Пациенты могут обмениваться информацией со своим поставщиком медицинских услуг и получать диагноз и лечение в режиме реального времени, не находясь при этом в том же месте, что и поставщик услуг.



Компания Molina Healthcare покрывает приемы в рамках услуг телемедицины, если они предоставляются сотрудничающими с нами поставщиками медицинских услуг. Узнайте у своего поставщика медицинских услуг, предоставляет ли он или она услуги приема онлайн или по телефону. Узнайте больше на веб-сайте MolinaProviderDirectory.com/WA.

Услуги Apple Health, предоставляемые вне плана управляемого медицинского обслуживания (по принципу «оплата конкретных услуг»)

Департамент здравоохранения (НСА) непосредственно оплачивает некоторые виды услуг, даже если вы зарегистрированы в каком-либо плане страхования. К таким услугам относится следующее:

- Услуги по долгосрочному уходу и поддержке
- Услуги для лиц с нарушениями развития

Для доступа к этим услугам вам потребуется только членская карта ProviderOne. Получить эти услуги и скоординировать ваше лечение вам помогут ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) или представитель компании Molina Healthcare. Более подробные сведения о покрываемых услугах см. на [стр. 14](#). Позвоните нам, если у вас возникли какие-либо вопросы относительно указанных здесь услуг.

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в сфере психического здоровья и в медицинские учреждения, представленные в списке поставщиков Molina Healthcare

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в сфере психического здоровья, которые сотрудничают с компанией Molina Healthcare. Помимо этого, в нашей сети представлены медицинские учреждения и аптеки, услугами которых вы можете пользоваться. Вы можете запросить каталог, в котором приведены сведения о наших поставщиках медицинских услуг, аптеках и медицинских учреждениях. В каталоге представлена следующая информация:

- Имя, адрес и номер телефона поставщика медицинских услуг.
- Специализация, квалификация и медицинское образование.
- Медицинское учебное заведение, которое посещал данный специалист, сведения об окончании ординатуры и статус профессиональной сертификации.
- Языки, которыми владеет данный поставщик медицинских услуг.
- Ограничения относительно категорий обслуживаемых поставщиком медицинских услуг пациентов (взрослые, дети и т. д.).
- Список поставщиков медицинских услуг, принимающих новых пациентов.

Чтобы получить каталог, позвоните в наш отдел обслуживания участников программы страхования по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) либо посетите наш веб-сайт MolinaProviderDirectory.com/WA.

Оплата услуг в сфере психического здоровья

Для клиентов программы Apple Health не предусмотрено никаких доплат или не покрываемых страховкой минимумов за какие-либо покрываемые услуги. Возможно, вам придется заплатить за полученные услуги, если:

- Вы получили услугу, которая не покрывается программой Apple Health.
- Вы получили услугу, которая не является необходимой по медицинским показаниям.

- Вы не знаете названия своего плана страхования, поэтому поставщик медицинских услуг не знает, кому выставить счет.
 - Важно брать с собой членскую карту ProviderOne и карту участника плана страхования каждый раз, когда вы обращаетесь за медицинскими услугами.
- Вы обратились к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть поставщиков, при этом полученная услуга не относится к неотложной медицинской помощи и не была предварительно одобрена вашим планом страхования.
- Вы нарушили наши правила получения медицинских услуг у специалиста.

Поставщики медицинских услуг не должны требовать от вас оплаты покрываемых услуг. Позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711), если вы получили счет. Мы свяжемся с вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы выяснить, на каком основании вам был выставлен счет.

Программы повышения качества обслуживания

Программа повышения качества обслуживания компании Molina Healthcare призвана обеспечить участникам программы страхования обслуживание высокого качества и необходимые услуги посредством сети поставщиков медицинских услуг и плана страхования.

Программа повышения качества обслуживания компании Molina Healthcare:

- Обеспечение доступа к услугам квалифицированной медицинской команды
- Анализ ситуации и принятие необходимых мер при наличии проблем с качеством оказанных услуг
- Удовлетворение потребностей участников программы, различающихся в культурно-лингвистических аспектах
- Повышение безопасности медицинского обслуживания за счет обучения и информирования участников нашей программы страхования и поставщиков медицинских услуг
- Предоставление рекомендаций по поддержанию здоровья с информацией для участников программы страхования о том, какие услуги и когда им необходимы
- Предоставление руководства по получению качественного медицинского обслуживания с информацией для участников программы страхования о доступе к нашим программам и услугам
- Отслеживание и оценка наших результатов с помощью инструмента HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, набор данных для оценки эффективности медицинского обслуживания)
 - HEDIS® представляет собой инструмент, позволяющий сравнивать различные аспекты качества медицинского обслуживания, включая профилактические скрининги и анализы, контроль сахарного диабета, дородовой и послеродовой уход при беременности, а также прививки для детей
- Анкетирование участников программы страхования с целью оценить их удовлетворенность нашим планом и поставщиками медицинских услуг. В частности, мы используем опрос CAHPS® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, оценка врачей и систем медицинского обслуживания с точки зрения потребителя)

Чтобы узнать больше о процессах, целях и результатах программы повышения качества обслуживания, посетите веб-сайт: MolinaHealthcare.com/WAQIProgramBHSO.

Советы и рекомендации по поддержанию здорового образа жизни для участников программы страхования доступны по ссылке:

MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications или MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Если вам нужен бесплатный экземпляр описания или отчета о ходе реализации программы повышения качества обслуживания компании Molina Healthcare, позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

Программы управления применением страхования

Компания Molina Healthcare стремится предоставить вам все необходимое медицинское обслуживание в объеме, не превышающем ваши потребности. Для организации оптимального объема медицинского обслуживания мы принимаем решения на основе ваших медицинских потребностей, медицинской целесообразности и наличия покрытия для соответствующих услуг.

Мы никак не вознаграждаем сотрудников, принимающих решение отказать в предоставлении вам тех или иных услуг. Это гарантирует нашу беспристрастность при принятии решений. Если у вас возникли вопросы о порядке принятия таких решений, позвоните в Molina Healthcare по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) с 7:30 a.m. до 6:30 p.m. с понедельника по пятницу.

Информация для представителей коренных народов Америки и Аляски

Департамент здравоохранения (HCA) предлагает проживающим в штате Вашингтон представителям коренных народов Америки и Аляски возможность выбора между услугами Apple Health в рамках плана управляемого медицинского обслуживания и вне такого плана (по принципу «оплата конкретных услуг»). Департамент здравоохранения (HCA) делает это в соответствии с требованиями федерального законодательства, в свете особенностей системы медицинского обслуживания представителей коренных народов Америки, а также для того, чтобы обеспечить вам доступ к медицинским услугам с учетом ваших культурных потребностей. Если у вас возникли вопросы или вы хотите сменить программу страхования, обращайтесь в Департамент здравоохранения (HCA) по номеру 1-800-562-3022. Вы можете изменить свой выбор в любой момент, но это изменение вступит в силу только на следующий месяц (при наличии такой возможности).



Если вы являетесь представителем коренных народов Америки и Аляски, вы можете получать медицинские услуги через учреждения, работающие по программе обслуживания представителей коренных народов Америки (Indian Health Service, IHS / Tribal Health Care Program / Urban Indian Health Program, UIHP), например через Управление здравоохранения коренных народов Seattle Indian Health Board или в рамках проекта NATIVE Project of Spokane. Поставщики медицинских услуг в этих медицинских центрах обладают необходимой квалификацией и знакомы с вашей культурой, этническими обычаями и медицинскими потребностями. Если через учреждение IHS, программу Tribal Health или UIHP у вас налажено взаимодействие или сотрудничество с тем или иным координатором представителей коренных народов (Tribal Assister), они помогут вам принять решение.

Они окажут вам необходимый уход или направят вас к специалисту. Они помогут вам выбрать план управляемого медицинского обслуживания или страховое покрытие в рамках программы Apple Health вне такого плана. Если у вас возникли вопросы о вашем медицинском обслуживании и доступном вам страховом покрытии, вы можете обратиться за помощью к сотруднику вашей программы обслуживания племен или программы UIHP.

План страхования Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP)

Лицам, имеющим право на участие в двух программах одновременно, предоставляется покрытие как по программе Medicare, так и в рамках Apple Health. Если вы имеете право на участие в двух программах страхования, основное страховое покрытие услуг в сфере физического здоровья будет предоставлять программа Medicare. Программа Apple Health будет предоставлять дополнительное страховое покрытие. Лицам, имеющим право на участие в двух программах страхования, также предоставляется страховое покрытие услуг в сфере психического здоровья в рамках плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Если в вашем округе предлагается совмещенная регистрация, вы можете выбрать один и тот же план страхования для программ D-SNP и BHSO. Совмещенная регистрация позволяет лицам, имеющим право на участие в двух программах страхования, использовать единый план для получения услуг в сфере как физического, так и психического здоровья. Это упрощает поиск поставщика медицинских услуг и координацию услуг в рамках Medicare и Apple Health.

Зарегистрироваться в программе D-SNP можно в те же сроки, которые действуют для программы Medicare (указанный ниже открытый период регистрации):

- **Начальный период регистрации.** Вы можете вступить в план страхования, когда впервые получаете право участвовать в программе Medicare.
- **Открытый период регистрации.** Каждый год с 15 октября по 7 декабря вы можете вступить в план страхования, сменить его или выйти из него. Страховое покрытие вступит в силу 1 января (если ваш запрос поступит в план страхования до 7 декабря).
- **Открытый период регистрации Medicare Advantage.** Если вы зарегистрированы в плане страхования Medicare Advantage Plan, один раз в год с 1 января по 31 марта вы можете сменить его на другой план Medicare Advantage или перейти на план Original Medicare (и вступить в отдельный план Medicare для рецептурных препаратов). **Примечание.** За этот период сменить план страхования можно только один раз.

Обратитесь к карте регионов с возможностью совмещенной регистрации в нашем руководстве по зонам обслуживания, чтобы узнать, предлагается ли совмещенная регистрация в вашем округе.

Информация для представителей коренных народов Америки и Аляски

Представители коренных народов Америки и Аляски, имеющие право на участие в двух программах страхования, могут:

- Зарегистрироваться в программе Apple Health BHSO.
- Получать страховое покрытие услуг в сфере психического здоровья в рамках программы Apple Health вне плана страхования.

У каждого из этих вариантов есть свои преимущества и недостатки в зависимости от конкретных обстоятельств. Сотрудники медицинских центров для представителей коренных народов Америки знакомы с этими вариантами страхования и могут помочь вам сделать правильный выбор. Узнайте больше о страховом покрытии представителей коренных народов Америки и Аляски в рамках программы Apple Health.

Получение медицинской помощи в экстренной ситуации или вдали от дома

Экстренная ситуация

Позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи, если вы столкнулись с внезапной или серьезной проблемой со здоровьем, которая на ваш взгляд является неотложной.

Затем как можно скорее позвоните нам и сообщите, что у вас возникла экстренная ситуация, а также где именно вы получили помощь. Для обращения за помощью в экстренной ситуации вам не нужно предварительное подтверждение. В экстренной ситуации вы можете обратиться в любую больницу или учреждение неотложной медицинской помощи.

Кризисная психологическая ситуация

Ниже приведены примеры экстренных и кризисных ситуаций в сфере психического здоровья. Они возникают, когда человек:

- Угрожает причинить себе вред или убить себя или говорит об этом
- Чувствует отчаяние
- Ощущает ярость или неконтролируемый гнев
- Чувствует себя в ловушке, т. е. в безвыходной ситуации
- Демонстрирует безрассудное поведение
- Чувствует тревогу или беспокойство, не может спать
- Отказывается общаться с друзьями и близкими
- Испытывает сильные перепады настроения
- Не видит причины продолжать жить
- Начинает в большем объеме употреблять алкоголь или наркотики

Позвоните на указанную ниже местную горячую линию, если вы или кто-то из вашего окружения нуждаетесь в кризисной психологической помощи.

- **Если помощь требуется незамедлительно:** позвоните по номеру 911 в экстренной ситуации, угрожающей жизни, либо по номеру 988 в экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем.
- **Если помощь требуется незамедлительно в связи с кризисной психологической ситуацией или мыслями о самоубийстве:** обратитесь на Федеральную горячую линию по предотвращению самоубийств по номеру 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) либо позвоните или отправьте текстовое сообщение по номеру 988. Это бесплатная и конфиденциальная линия, доступная круглосуточно, без выходных и праздников. Вы также можете позвонить по номеру 988, если беспокоитесь о близком, который может нуждаться в поддержке в кризисной ситуации.
- **Кризисная психологическая ситуация:** обратитесь на горячую линию Washington Recovery Help Line — круглосуточную горячую линию, оказывающую помощь и информационную поддержку в кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем, расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, а также игроманией. Позвоните по номеру 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (телетайп), отправьте электронное письмо по адресу recovery@crisisclinic.org или посетите веб-сайт warecoveryhelpline.org. Для подростков в определенные часы имеется возможность пообщаться со сверстниками: 1-866-833-6546, 866teenlink.org.

Местные номера телефона горячей линии

Вы можете позвонить по номеру местной горячей линии, чтобы обратиться за помощью для себя, друга или члена семьи. Ниже приведены соответствующие номера для разных округов.

Регион	Округа	Горячие линии
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Время ожидания приема у поставщика медицинских услуг

Время ожидания приема у поставщика медицинских услуг зависит от ваших потребностей в медицинском обслуживании. Изучите представленные ниже примеры предполагаемого времени ожидания приема у поставщика медицинских услуг.

- **Неотложная медицинская помощь:** круглосуточно без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** прием у вашего поставщика услуг в сфере психического здоровья или другого поставщика услуг в течение 24 часов.
- **Плановое медицинское обслуживание:** прием у вашего поставщика услуг в сфере психического здоровья или другого поставщика услуг в течение 10 дней. Плановое медицинское обслуживание предоставляется в плановом порядке и подразумевает регулярные приемы у поставщика медицинских услуг по вопросам, не являющимся срочными или неотложными.

Обратитесь к нам, если время ожидания приема у поставщика медицинских услуг превышает время, указанное выше.

Рецептурные лекарственные препараты

В рамках плана страхования BHSO не покрывается оплата рецептов, связанных с оказанием услуг в сфере психического здоровья. Рецептурные препараты относятся к страховому покрытию услуг в сфере физического здоровья. Участники программы Medicare Часть D могут рассчитывать на оплату рецептов в рамках плана Medicare Часть D. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы о страховом покрытии рецептурных лекарственных препаратов.

Услуги, покрываемые компанией Molina Healthcare

В данном разделе описаны льготы и услуги в сфере психического здоровья, покрываемые компанией Molina Healthcare. Этот список покрываемых услуг не является полным. Если необходимая вам услуга отсутствует в списке, уточните ее доступность у своего поставщика услуг в сфере психического здоровья или свяжитесь с нами. Список предоставляемых нами льгот и услуг доступен для просмотра на веб-сайте MolinaHealthcare.com.

Некоторые покрываемые медицинские услуги могут требовать предварительного разрешения. Все непокрываемые услуги требуют нашего предварительного разрешения. Непокрываемые услуги, получаемые в рамках программы Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания, требуют предварительного разрешения Департамента здравоохранения (HSA).

Для некоторых услуг установлено ограничение на количество приемов. Ваш поставщик медицинских услуг может запросить расширение ограничения (LE, Limitation Extension), если вам требуется больше приемов. Попросите своего поставщика медицинских услуг подать запрос на исключение из правила (ETR, Exception To Rule), если вам требуются непокрываемые услуги.

Перед получением услуг в сфере психического здоровья обязательно позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) или проверьте наш каталог поставщиков медицинских услуг на веб-сайте MolinaProviderDirectory.com/WA. Вы также можете обратиться за помощью с получением необходимых услуг к своему основному поставщику медицинских услуг (PCP).

Общее обслуживание и неотложная медицинская помощь

Услуга	Дополнительная информация
Услуги неотложной помощи	Доступны круглосуточно без выходных в любой точке США.
Услуги медицинских учреждений, стационарные и амбулаторные услуги	Подлежат согласованию с нами во всех случаях, не связанных с неотложной медицинской помощью.
Срочная медицинская помощь	Обращайтесь за срочной медицинской помощью при наличии проблем в сфере психического здоровья, которые требуют немедленного решения, но при этом угроза вашей жизни отсутствует.

Психическое здоровье

К услугам в сфере психического здоровья относятся услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Мы можем помочь вам с поиском поставщика медицинских услуг, если вам требуется консультация, тестирование или поддержка в сфере психического здоровья. Свяжитесь с нами по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) либо выберите поставщика медицинских услуг из нашего каталога.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)	<p>Услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD), могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Диагностика • Краткосрочное вмешательство и направление на лечение • Помощь при синдроме отмены (детоксикация) • Амбулаторное лечение • Интенсивное амбулаторное лечение • Лечение в стационаре и в учреждении с проживанием • Координация медицинского обслуживания
Психическое здоровье, лечение в стационаре	<p>Покрываются услуги в сфере психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений. Эта услуга включает диагностику и лечение (E&T, Evaluation and Treatment) в отдельном учреждении психиатрического профиля.</p>
Психическое здоровье, амбулаторное лечение	<p>Покрываются услуги в сфере психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений.</p> <p>Услуги в сфере психического здоровья могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сбор сведений • Услуги индивидуального лечения • Управление медикаментозным лечением • Групповая поддержка • Краткосрочное вмешательство и лечение • Семейная терапия • Услуги в сфере психического здоровья, оказываемые в учреждении с проживанием • Психодиагностика • Услуги поддержки в кризисных ситуациях

Помимо услуг в сфере психического здоровья в рамках программы Apple Health, в распоряжении компании Molina Healthcare также находится ограниченный по объему бюджет общего назначения (GFS, General Fund-State) для предоставления участникам плана страхования услуг, не покрываемых программой Apple Health. Доступность средств из этого бюджета не может быть гарантирована, и по исчерпанию этих средств соответствующие услуги становятся недоступны. Департамент здравоохранения (HSA) установил приоритеты в применении этих средств, основанные на соображениях медицинской необходимости; обратиться за их выделением может только заключивший с нами договор поставщик медицинских услуг согласно политикам компании Molina Healthcare. Средства из бюджета общего назначения (GFS) (при их наличии) могут использоваться для оплаты перечисленных ниже услуг. Наибольший приоритет имеют следующие услуги:

- Лечение расстройства, вызванного употреблением психоактивных веществ (SUD)
- Персональный уход в рамках услуг в сфере психического здоровья

- Услуги в учреждении с проживанием, включая, помимо прочего: проживание и питание в условиях внешнего (внебольничного) размещения, услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, в учреждении с проживанием, а также диагностику и лечение в отдельном учреждении психиатрического профиля
- Высокоинтенсивное лечение, включая услуги и лечение ПАСТ вне программы Medicaid
- Общий анализ мочи
- Терапевтические мероприятия для детей
- Услуги вытрезвления
- Координация медицинского обслуживания при реабилитации

По вопросам доступности дополнительных услуг (при наличии соответствующих ресурсов) обращайтесь к своему поставщику медицинских услуг.

Лабораторные исследования

Услуга	Дополнительная информация
Лабораторные исследования	Некоторые услуги могут требовать предварительного разрешения.

Медицинские услуги для детей

Дети и молодые люди возрастом до 21 года имеют право на медицинские услуги в рамках программы раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT, Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment). Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT) предусматривает полный спектр услуг скрининга, диагностики и лечения.

Некоторые услуги в сфере психического здоровья покрываются компанией Molina Healthcare, а некоторые — программой Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания (по принципу «оплата конкретных услуг»). Позвоните нам, если у вас возникли вопросы.



Скрининг покрывается непосредственно программой Apple Health и помогает обнаружить потенциальные медицинские проблемы физического или психического характера и проблемы развития, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT) включает диагностические обследования и необходимые медицинские процедуры для коррекции или улучшения физического и психического состояния пациента, а также дополнительные услуги для поддержки детей с задержками в развитии.

Такие услуги могут быть направлены на то, чтобы предотвратить ухудшение состояния или замедлить развитие проблем со здоровьем у ребенка. Программа раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения (EPSDT) помогает детям и подросткам получить своевременный и постоянный доступ к медицинскому обслуживанию.

Дополнительные услуги, которые мы предлагаем

Приложение Rux Health (помощь при одиночестве или тревоге)

Каждому нужна поддержка, чтобы пройти тяжелые жизненные испытания. Именно поэтому мы предлагаем участникам программы страхования воспользоваться приложением Rux Health.

Чувствуйте себя лучше с каждым днем, получая дружеское общение в позитивном ключе благодаря технологическим инновациям и отзывчивому персоналу. Дополнительная информация:

- Найдите приложение Rux Health в магазине приложений Apple App Store или Google Play Store
- Посетите веб-сайт HiPyx.com
- Позвоните по номеру 1-855-499-4777 (телетайп: 711)



Бесплатный смартфон* и тарифный план

Если вам нужен смартфон с безлимитным трафиком, мы можем вам помочь! Соответствующие критериям участники программы страхования могут бесплатно получить смартфон и тарифный план в рамках этой эксклюзивной программы Molina, которая подразумевает:

- Смартфон на платформе Android™
- Безлимитный интернет-трафик
- Безлимитные звонки
- Безлимитные текстовые сообщения
- Международные звонки**

* Эта услуга предназначена для участников программы страхования, имеющих право на участие в программах Lifeline и Affordable Connectivity Program (ACP) от Федеральной комиссии связи (Federal Communications Commission, FCC).

В рамках этой программы содействия населению компания Molina сотрудничает с оператором TruConnect.

**Отдельные страны, в том числе Мексика, Канада, Китай, Южная Корея и Вьетнам

Зарегистрируйтесь в программе уже сегодня! Посетите веб-сайт truconnect.com/Molina или позвоните по номеру 1-844-700-0795 (телетайп: 711).

Дополнительные услуги координации медицинской помощи, которые мы предлагаем

Интеграция после тюремного заключения

Наши координаторы по взаимодействию помогут вам с поиском жилья, услуг транспортировки, школы, работы и т.д.

Услуги координации медицинского обслуживания

Услуги координации медицинского обслуживания предоставляются медсестрами и социальными работниками, которые помогают участникам программы страхования контролировать течение хронических

заболеваний, а также преодолевать препятствия, связанные с уходом за собой. Координаторы медицинских услуг готовы помочь в следующих аспектах:

- Координация лечения с поставщиками медицинских услуг
- Направление на получение необходимых услуг
- Обращение за помощью в общественные организации
- Обучение и консультации по вопросам здоровья
- Контроль течения вашего заболевания

Компания Molina Healthcare стремится как можно скорее узнать больше об участниках программы страхования и предложить услуги координации медицинского обслуживания тем из них, кому такие услуги нужны. Представитель службы координации медицинского обслуживания должен позвонить соответствующим участникам в течение 60 дней с момента регистрации и задать вопросы о состоянии здоровья (т. н. оценка состояния здоровья). Если нам не удастся дозвониться до вас, мы отправим вам анкету оценки состояния здоровья домой по почте. Вы можете заполнить анкету и отправить ее обратно в прилагаемом конверте (без почтового сбора), перезвонить нам или ответить на вопросы анкеты на веб-сайте MyMolina.com.

Услуги координации медицинского обслуживания в сложных случаях

Услуги координации медицинского обслуживания в сложных случаях предназначены для участников программы страхования со сложными или множественными медицинскими потребностями. Координаторы медицинских услуг помогают организовывать лечение с учетом ваших целей. Представитель плана страхования может предложить вам услуги координации медицинского обслуживания на основе ваших ответов на вопросы в рамках первого с момента регистрации скрининга здоровья (оценки состояния здоровья). Вы также можете в любой момент самостоятельно обратиться за услугами координации медицинского обслуживания для себя или члена семьи. Кроме того, дать направление на услуги координации медицинского обслуживания могут другие лица, такие как поставщики медицинских услуг, специалисты по планированию лечения после выписки, лица, осуществляющие уход, а также представители программ по организации медицинского обслуживания. Вы должны дать согласие на услуги координации медицинского обслуживания. Если у вас возникли какие-либо вопросы, позвоните по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

Программа Health Home

Что такое программа Health Home?

Если вы имеете право на получение услуг по программе Health Home, наш представитель позвонит вам и вы получите письмо с описанием программы и соответствующих услуг. Координатор медицинских услуг назначит встречу с вами, чтобы лично предоставить услуги по программе Health Home.

Кто имеет право на участие в программе Health Home?

Услуги по программе Health Home предназначены для участников программы Apple Health, которым необходима помощь с контролем течения хронических заболеваний и координацией лечения у различных поставщиков медицинских услуг, а также услуг, получаемых по месту проживания. Право на участие в программе Health Home определяется Департаментом здравоохранения (HCA).

Health Home — это не место. Это набор услуг по координации медицинской помощи. К таким услугам относится следующее:

- Комплексное управление медицинскими услугами
- Координация медицинского обслуживания и меры по укреплению здоровья
- Комплексное планирование переходного периода: помощь при выписке из больницы или другого учреждения, например центра сестринского ухода



- Услуги индивидуальной и семейной поддержки: информирование родственников, друзей и лиц, осуществляющих уход, для достижения целей в отношении здоровья
- Направление в местные и общественные организации
- Помощь с контролем течения хронических заболеваний и достижением целей, связанных со здоровьем

Как это влияет на текущее страховое покрытие?

- Действующие услуги по программе Apple Health остаются без изменений, включая права на обжалование
- Вы можете продолжать обращаться к своим поставщикам медицинских услуг
- Участие в программе координации медицинского обслуживания Health Home добровольно; все услуги являются дополнительными и предоставляются бесплатно

Услуги Apple Health, предоставляемые вне плана управляемого медицинского обслуживания

Программа Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания (по принципу «оплата конкретных услуг») или другие программы обслуживания по месту жительства покрывают перечисленные ниже льготы и услуги, даже если вы являетесь участником нашего плана. Мы вместе с вашим основным поставщиком медицинских услуг (PCP) поможем вам получить их и скоординируем ваше лечение. Для получения всех услуг вам потребуется членская карта ProviderOne.

Позвоните нам, если у вас возникли какие-либо вопросы относительно льгот или услуг, не указанных здесь. Полный список услуг представлен в справочнике, посвященном страховому покрытию в рамках программы Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги скорой помощи (по воздуху)	Все услуги транспортировки скорой помощью по воздуху, предоставляемые участникам программы Apple Health, включая клиентов организаций, предоставляющих управляемое медицинское обслуживание (МСО).
Услуги скорой помощи (по земле)	Все услуги (как неотложной, так и несрочной) транспортировки скорой помощью по земле, предоставляемые участникам программы Apple Health, включая клиентов организаций, предоставляющих управляемое медицинское обслуживание (МСО).
Услуги поддержки в кризисных ситуациях	<p>В зависимости от места вашего проживания вам доступны различные услуги поддержки в кризисных ситуациях. Позвоните по номеру 911 в экстренной ситуации, угрожающей жизни, либо по номеру 988 в экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем. Номера телефонов для вашего региона указаны на стр. 13.</p> <p>Федеральная горячая линия по предотвращению самоубийств: позвоните или отправьте текстовое сообщение по номеру 988 либо позвоните по номеру 1-800-273-8255; при использовании телетайпа наберите 1-206-461-3219.</p> <p>В кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем или расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, звоните в организацию по оказанию административных услуг по охране психического здоровья (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO). Номера телефона можно найти на стр. 13 или на веб-сайте: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
Услуги поддержки при материнстве (MSS) First Steps, сопровождение пациентов-новорожденных (ICM) и обучение для подготовки к родам (CBE)	<p>Программа поддержки при материнстве (MSS, Maternity Support Services) предоставляет беременным и недавно родившим женщинам профилактические медицинские и консультационные услуги дома или в кабинете врача, позволяющие обеспечить благополучное протекание беременности и поддерживать здоровье ребенка.</p> <p>В рамках программы сопровождения пациентов-новорожденных (ICM, Infant Case Management) семьям с детьми возрастом до одного года предоставляется информация и помощь в использовании медицинских, социальных, образовательных и других ресурсов сообщества для успешного развития ребенка и всей семьи.</p> <p>Программа обучения для подготовки к родам (CBE, Childbirth Education) предоставляет беременным женщинам и сопровождающих их лицам групповые занятия, проводимые поставщиками услуг по обучению для подготовки к родам (CBE), которые одобрены Департаментом здравоохранения (HCA). В рамках программы обсуждаются такие темы, как настораживающие признаки при беременности, питание, грудное вскармливание, план родов, чего ожидать во время родов и родоразрешения, а также обеспечение безопасности новорожденных.</p> <p>Список поставщиков медицинских услуг для вашего региона см. на веб-сайте hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
Стационарная психиатрическая помощь	<p>Позвоните нам, если вам нужна помощь с получением этих услуг.</p>
Несрочная транспортировка в медицинское учреждение	<p>В рамках программы Apple Health оплачиваются услуги транспортировки (туда и обратно) для посещения врачей в неэкстренных ситуациях. Чтобы узнать о доступных вам услугах и связанных с ними ограничениях, позвоните своему местному поставщику транспортных услуг (посреднику). Он поможет вам подобрать оптимальный и наиболее экономичный способ транспортировки. Список посредников можно найти на веб-сайте hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Исключенные (не покрываемые программой) услуги

Следующие услуги не покрываются в рамках нашего плана или программы Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания. Если вы получаете какие-либо из этих услуг, вам может быть выставлен счет на их оплату. Позвоните нам, если у вас возникли какие-либо вопросы.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативная медицина	<p>Врачебные практики на основе религии, лечение внушением, фитотерапия или гомеопатия</p>
Консультирование по вопросам брака и лечение сексуальных расстройств	
Предметы личного комфорта	

Услуга	Дополнительная информация
Услуги, запрещенные федеральным законом или законом штата, территорий и владений США	К территориям США относятся: <ul style="list-style-type: none"> • Пуэрто-Рико • Гуам • Виргинские острова • Северные Марианские острова • Американское Самоа
Услуги, предоставляемые за пределами США	

Доступ к вашей медицинской информации



Мобильное приложение MyMolina

Компания Molina Healthcare предоставляет мобильное приложение, доступное для загрузки (на английском или испанском языке). Это приложение обеспечивает простой доступ к полезной информации для участников программы страхования со смартфона или планшета. С его помощью вы можете:

- Найти поставщика медицинских услуг или клинику рядом с вами
- Отобразить карту участника программы страхования Molina на экране телефона
- Сменить поставщика медицинских услуг
- Найти общественные организации, готовые предоставить вашей семье дополнительную помощь
- И многое другое!

Для загрузки приложения перейдите в магазин приложений Apple App Store или Google Play Store либо сканируйте QR-код ниже.



Если вам нужна помощь, позвоните в компанию Molina Healthcare по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).



MyMolina.com

Если вы предпочитаете использовать персональный компьютер, посетите наш защищенный веб-сайт для участников программы страхования MyMolina.com, где вы с легкостью можете получить новую карту участника программы, попросить назначить вам координатора медицинских услуг, просмотреть сведения о своем состоянии здоровья и многое другое.

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

Для подачи претензии позвоните нам по номеру 1-877-644-4613 (телетайп: 711) либо напишите нам по адресу:

Почта: Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Электронная почта: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Факс: 1-877-814-0342

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу (претензию). Мы поможем вам в подаче претензии.

Возможные причины претензий и жалоб:

- Проблема при обращении в приемную вашего врача.
- Получение счета от врача.
- Привлечение коллекторов к взысканию неоплаченного медицинского счета.
- Качество оказанных вам услуг или отношение к вам.
- Услуга, предоставленная врачом или планом страхования.
- Другие проблемы, возникшие у вас при получении медицинских услуг.

Мы должны сообщить вам по телефону или письмом о получении от вас претензии или жалобы в течение двух рабочих дней. Мы обязаны в кратчайшие сроки (и в любом случае в течение 45 дней) отреагировать на вашу проблему. Позвоните нам, чтобы получить бесплатный экземпляр нашей политики в отношении обработки претензий.

Уполномоченные по защите прав граждан

Уполномоченный по защите прав граждан — это человек, который может предоставить бесплатную и конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашим психическим здоровьем. К нему можно обратиться за помощью, если у вас появилась претензия в связи с услугами в сфере психического здоровья, вы хотите подать апелляцию или обратиться в суд для проведения беспристрастного разбирательства и при этом желаете разрешить вопрос на максимально низком уровне. Уполномоченный по защите прав граждан никак не связан с вашим планом страхования. Это человек, который сам получал услуги в сфере психического здоровья (либо такие услуги оказывались члену его семьи).

Чтобы связаться с уполномоченным по защите прав граждан в своем регионе, воспользуйтесь указанными ниже номерами телефона:

Регион	Округа	Уполномоченные по защите прав граждан
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833 или 360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986 или 509-808-9790

Регион	Округа	Уполномоченные по защите прав граждан
King	King	1-866-427-4747 или 206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485 или 1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578 или 360-528-1799
Pierce	Pierce	1-866-427-4747 или 253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416 или 360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818 или 509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137 или 509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041 или 360-489-7505

Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях

Отказ в обслуживании — это отказ вашего плана страхования в утверждении или оплате услуги, запрашиваемой вами или вашим лечащим врачом. В случае отказа предоставить услуги мы отправляем письмо, в котором объясняем причину отказа. Это письмо представляет собой официальное уведомление о нашем решении. В нем содержится информация о ваших правах и о процедуре подачи апелляции.

У вас есть право подать запрос на пересмотр любого решения, если вы не соглашаетесь с ним, считаете, что оно было ошибочным, не была учтена вся медицинская информация либо требуется его пересмотр другим человеком. Это называется апелляцией. Мы поможем вам в подаче апелляции.

Апелляция — это запрос на пересмотр вашего случая. Вы можете обжаловать отказ предоставить услугу. Вы можете сообщить нам необходимую информацию по телефону или письменно, но вы в любом случае должны проинформировать нас о подаче апелляции в течение 60 календарных дней с даты отказа в обслуживании. Мы можем помочь вам в подаче апелляции. Ваш поставщик медицинских услуг, уполномоченный по защите прав граждан или другое лицо может подать апелляцию от вашего имени, если вы заверите подписью свое согласие с ней. Если вы хотите продолжить получать оказываемую вам услугу, пока мы пересматриваем наше решение, вы должны подать апелляцию в течение 10 календарных дней. Мы в письменном виде уведомим вас о получении вашего запроса на апелляцию в течение пяти календарных дней. В большинстве случаев мы пересматриваем дело и принимаем решение по апелляции в течение 14 календарных дней. Если нам потребуется дополнительное время для принятия решения, мы должны будем сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 календарных дней.

Вы можете подать запрос на апелляцию устно или письменно. Письменные запросы на апелляцию направляйте по адресу: Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, по факсу 1-877-814-0342 или по электронной почте WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Мы можем помочь вам в подаче апелляции. Для подачи запроса на апелляцию в устном виде позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в процессе рассмотрения вашей апелляции вы продолжаете получать услугу, при этом решение по апелляции принимается не в вашу пользу, **возможно, вам придется оплатить полученные услуги.**

Срочные ситуации. В ситуациях, требующих срочной помощи в сфере психического здоровья, вы или ваш врач можете позвонить нам и попросить рассмотреть апелляцию по ускоренной процедуре. Если того требует состояние вашего психического здоровья, решение о вашем лечении будет принято в течение трех дней. Запрашивая ускоренное рассмотрение апелляции, вы должны указать причину. Если мы отклоним ваш запрос, ваша апелляция будет рассмотрена в указанные выше стандартные сроки. Если вас не устроит наше решение о рассмотрении вашей апелляции в обычном, а не в ускоренном порядке, вы можете подать претензию. Мы постараемся позвонить вам в случае отклонения вашего запроса на ускоренное рассмотрение апелляции, чтобы объяснить причину и ответить на возможные вопросы. Если вас не устроит наше решение о рассмотрении вашей апелляции в обычном, а не в ускоренном порядке, вы можете подать претензию. Мы должны отправить вам письменное уведомление почтой в течение двух календарных дней с момента принятия решения.

Если вас не устраивает наше решение по вашей апелляции, вы имеете право затребовать административное слушание. В ходе административного слушания ваш случай будет рассматривать судья по административным делам, который не работает на нас или Департамент здравоохранения (HCA).

Вы должны подать запрос на проведение административного слушания в течение 120 дней с момента принятия нами решения по вашей апелляции. Если вы хотите продолжать получать услугу, которую получали до момента нашего отказа, вы должны подать запрос на проведение административного слушания в течение 10 дней.

Для подачи запроса на проведение административного слушания вам необходимо сообщить в Управление по административным слушаниям (Office of Administrative Hearings) о том, что одной из сторон является компания Molina Healthcare, а также указать причину, по которой вы запрашиваете разбирательство, услугу, в которой вам было отказано, дату отказа и дату отказа по вашей апелляции. Вы также должны указать свое имя, адрес и номер телефона.

Подать запрос на проведение слушания можно следующим образом:

1. Позвоните в Управление по административным слушаниям (oah.wa.gov) по номеру 1-800-583-8271

Или

2. Напишите по адресу:

Office of Administrative Hearings

P.O. Box 42489

Olympia, WA 98504-2489

Вы можете обратиться к адвокату или попросить другого человека представлять вас на слушании. Если вам нужна помощь с поиском адвоката, посетите веб-сайт nwjustice.org или позвоните на горячую линию NW Justice CLEAR по номеру 1-888-201-1014.

Судья по административным делам отправит вам уведомление с пояснением принятого им решения. Если вы не соглашаетесь с решением, принятым по результатам слушания, вы имеете право обжаловать его непосредственно в Комиссии по апелляциям (Board of Appeals) Департамента здравоохранения (HCA) либо подать запрос на пересмотр вашего случая независимой экспертной организацией (IRO, Independent Review Organization).

Важное ограничение по срокам. Если вы не обжалуете решение, принятое по результатам слушания, оно становится окончательным через 21 день после его отправки вам.

Если вы не соглашаетесь с решением, принятым по результатам слушания, вы можете подать запрос на независимую экспертизу. Проведение независимой экспертизы не является обязательным; вы можете пропустить этот этап и запросить пересмотр в Комиссии по апелляциям Департамента здравоохранения (HCA).

Независимая экспертиза проводится врачом, который на нас не работает. Чтобы подать запрос на независимую экспертизу, вы должны позвонить нам и запросить пересмотр решения независимой экспертной организацией (IRO) в течение 21 дня после получения письма с решением по результатам слушания. Вы также должны предоставить всю необходимую дополнительную информацию в течение пяти дней после запроса на проведение независимой экспертизы. Мы сообщим вам о решении независимого эксперта.

Если вам нужна помощь с подачей запроса на проведение независимой экспертизы (IRO), обратитесь в компанию Molina Healthcare:

Электронная почта: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Факс: 1-877-814-0342

Почта: Molina Healthcare
Attention: Member Appeals
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Если вы не соглашаетесь с решением независимой экспертной организации (IRO), вы можете подать запрос на пересмотр вашего случая апелляционным судьей Комиссии по апелляциям Департамента здравоохранения (HCA). Вы должны подать запрос на такое рассмотрение в течение 21 дня с момента получения письма с решением независимого эксперта. Решение апелляционного судьи является окончательным. Чтобы затребовать рассмотрение вашего дела апелляционным судьей, выполните следующие действия:

- Позвоните по номеру 1-844-728-5212

Или

- Напишите по адресу:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

Как участник программы страхования вы имеете право:

- Принимать решения относительно своего медицинского обслуживания, в том числе отказываться от лечения. Это относится к услугам как в сфере физического, так и в сфере психического здоровья.
- Получать информацию обо всех доступных вам вариантах лечения любой стоимости.
- Выбирать и менять основного поставщика медицинских услуг (PCP).
- Получать независимое заключение другого поставщика медицинских услуг, представленного в сети вашего плана страхования.
- Получать своевременное обслуживание.
- Рассчитывать на уважительное и достойное обращение. Мы не допускаем никаких форм дискриминации. Каждый человек имеет право рассчитывать на справедливое и равное отношение к себе независимо от расы, цвета кожи, национального происхождения, гендера, сексуальных предпочтений, возраста, религиозных убеждений, вероисповедания или наличия недееспособности.

- Свободно выражать свое мнение и опасения касательно оказываемых вам медицинских услуг без каких-либо отрицательных для себя последствий.
- Рассчитывать на защиту вашей приватности и конфиденциальное обращение с информацией о вашем медицинском обслуживании.
- Обращаться за копиями своей медицинской документации и получать их.
- Требовать внесения всех необходимых исправлений в вашу медицинскую документацию.
- Запрашивать и получать информацию по следующим аспектам:
 - Ваше медицинское обслуживание и покрываемые услуги.
 - Ваш поставщик медицинских услуг и порядок выдачи направлений к специалистам и другим поставщикам услуг.
 - Порядок оплаты нами медицинского обслуживания, полученного вами у поставщиков медицинских услуг.
 - Все варианты лечения и причины выбора того или иного варианта в вашем случае.
 - Порядок получения помощи с подачей претензий и жалоб в связи с вашим медицинским обслуживанием или помощи с подачей запроса на пересмотр отказа в обслуживании либо апелляции.
 - Наша организационная структура, включая наши политики, процедуры и практические правила, а также порядок подачи рекомендаций относительно возможных изменений.
- Получать политики плана страхования и сведения об услугах, льготах, правах и обязанностях участников программы не реже одного раза в год.
- Давать рекомендации относительно ваших прав и обязанностей как участника программы Molina Healthcare.
- Получать список номеров телефона для связи в кризисных ситуациях.
- Получать помощь с заполнением форм заблаговременных распоряжений относительно медицинского обслуживания и на случай психических расстройств.

Ваши обязанности

Как участник программы страхования вы соглашаетесь со следующими обязанностями:

- Обсуждать со своими поставщиками медицинских услуг свое здоровье и медицинские потребности.
- Участвовать в принятии решений относительно вашего медицинского обслуживания, в том числе отказываться от лечения.
- Знать о проблемах со своим здоровьем и прилагать максимально возможные усилия для достижения согласованных с вами целей лечения.
- Предоставлять поставщикам медицинских услуг и компании Molina Healthcare полную информацию о состоянии своего здоровья.
- Следовать инструкциям вашего поставщика медицинских услуг относительно согласованного с вами лечения.
- Не пропускать приемы и не опаздывать на них. Звонить в приемную поставщика медицинских услуг, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.
- Предоставлять поставщикам медицинских услуг всю необходимую информацию для получения платы за оказанные вам услуги.

- Брать с собой членскую карту ProviderOne и карту участника программы страхования Molina Healthcare на все приемы.
- Знать об особенностях своего плана страхования и объеме покрываемых услуг.
- Пользоваться медицинскими услугами по мере необходимости.
- Использовать медицинские услуги уместным и должным образом. В противном случае мы можем перевести вас в программу контроля и организации обслуживания пациентов Patient Review and Coordination. В рамках этой программы за вами закрепляется один основной поставщик медицинских услуг (РСП), одна аптека, один врач, выписывающий рецепты на лекарственные препараты, относящиеся к категории контролируемых веществ, а также одна больница для получения несрочной медицинской помощи. Вы должны оставаться участником одного и того же плана страхования в течение не менее 12 месяцев.
- Информировать Департамент здравоохранения (HCA) обо всех изменениях в составе вашей семьи или других обстоятельствах, например о беременности, рождении и усыновлении детей, смене адреса либо получении права на обслуживание в рамках программы Medicare или другой страховой программы.
- Ежегодно продлевать действие страхового покрытия на веб-сайте Washington Healthplanfinder (wahealthplanfinder.org), а также фиксировать в своей учетной записи такие изменения, как изменение уровня дохода, семейного положения или адреса, рождение или усыновление детей, получение права на обслуживание в рамках программы Medicare или другой страховой программы.

Заблаговременные распоряжения

Что такое заблаговременное распоряжение?

Заблаговременное распоряжение позволяет выразить ваши решения относительно медицинского обслуживания в письменном виде. С помощью заблаговременного распоряжения вы можете сообщить своему врачу и семье следующие сведения:

- Какую медицинскую помощь вы желаете или не желаете получить в следующих случаях:
 - Вы теряете сознание.
 - Вы больше не можете самостоятельно принимать решения о своем медицинском обслуживании.
 - Вы не можете сообщить врачу или семье, какую медицинскую помощь вы желаете получить.
 - Вы хотите пожертвовать свои внутренние органы в качестве донора после смерти.
 - Вы хотите, чтобы кто-то другой принимал решения относительно вашего медицинского обслуживания в ситуациях, когда вы не можете выразить свою волю.



Наличие заблаговременного распоряжения означает, что ваши близкие или врач могут принимать решения относительно медицинского обслуживания в соответствии с вашими пожеланиями. В штате Вашингтон существует три формы заблаговременных распоряжений:

1. Доверенность на распоряжение медицинским обслуживанием. Этот документ дает право другому лицу принимать за вас решения медицинского характера, если вы потеряете возможность делать это самостоятельно.

2. Распоряжение о медицинском обслуживании (прижизненное волеизъявление). Это ваше письменное распоряжение относительно того, следует ли поддерживать вашу жизнь медицинскими методами.
3. Запрос на предоставление донорских органов.

Поговорите со своим врачом и близкими. Вы можете в любой момент отменить свое заблаговременное распоряжение. За дополнительной информацией о заблаговременных распоряжениях обращайтесь к нам, своему врачу или в медицинское учреждение. Вы также можете:

- Попросить предоставить вам политики вашего плана страхования относительно заблаговременных распоряжений.
- Подать претензию в компанию Molina Healthcare или Департамент здравоохранения (HCA), если указания, содержащиеся в вашем заблаговременном распоряжении, не выполняются.

Форма распоряжения для врача об искусственном поддержании жизни (POLST, Physician Orders for Life Sustaining Treatment) предназначена для лиц с серьезными заболеваниями, которым необходимо принять решение об искусственном поддержании жизнедеятельности. С помощью формы распоряжения для врача об искусственном поддержании жизни (POLST) ваш поставщик медицинских услуг может оформить ваши пожелания в виде четких и конкретных медицинских указаний. За дополнительными сведениями о заблаговременных распоряжениях обращайтесь к нам.

Заблаговременные распоряжения на случай психических расстройств

Что такое заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?

Заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства — это юридический документ в письменной форме, содержащий ваши указания на тот случай, если ваше психическое состояние станет настолько серьезным, что вам понадобится помощь других лиц. Например, это может быть состояние, в котором вы не сможете принимать взвешенные решения и/или нормально общаться.

Этот документ может содержать информацию о том, какое лечение вы желаете или не желаете получить, а также о том, кому вы предоставили полномочия на принятие решений от вашего имени.

Если вы составили заблаговременное распоряжение относительно своего физического здоровья, вы должны сообщить об этом поставщику услуг в сфере психического здоровья, чтобы он ознакомился с вашими пожеланиями.

Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?

Вы можете получить экземпляр формы заблаговременного распоряжения на случай психического расстройства и дополнительную информацию о порядке ее заполнения на веб-сайте: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives.

Оказать вам помощь в заполнении этой формы также могут компания Molina Healthcare, ваш поставщик услуг в сфере психического здоровья или уполномоченный по защите прав граждан. Обратитесь к нам за дополнительной информацией.

Предотвращение мошенничества, злоупотреблений и нерационального использования

Мошенничество, злоупотребление и нерациональное использование ресурсов обходятся налогоплательщикам в немалые деньги. Эти средства можно было бы потратить на предоставление важнейших медицинских услуг по программе Apple Health, а также других услуг в рамках сообщества. Как участник программы страхования вы имеете возможность самостоятельно выявлять случаи мошеннического или нерационального использования ресурсов программы. Сообщайте нам обо всех случаях, когда:

- Кто-то предлагает вам деньги или товары в обмен на вашу членскую карту ProviderOne либо за то, чтобы вы сходили на прием к врачу.
- Вы получаете уведомление о предоставлении вам услуг или чего-то еще, что вы не получали.
- Вам становится известно о том, что кто-то неправомерно получает услуги.
- Вам становится известно о каком-либо фактическом или предполагаемом случае мошенничества, злоупотребления или нерационального использования ресурсов.

Вы можете сообщить о мошенничестве (в том числе анонимно) следующими способами:

Горячая линия Molina Healthcare Compliance AlertLine

- По бесплатному телефону: 1-866-606-3889
- Онлайн: MolinaHealthcareAlertLine.com

Отдел обслуживания участников программы страхования Molina Healthcare

- По бесплатному телефону: 1-800-869-7165 (телетайп: 711)

Специалист по нормативно-правовому соответствию Molina Healthcare

Molina Healthcare of Washington
 Attn: Compliance Officer
 P.O. Box 4004
 Bothell, WA 98041-4004

Мы ценим вашу конфиденциальность

Закон обязывает нас защищать вашу медицинскую информацию и ее конфиденциальность. Мы используем и предоставляем информацию о вас для оказания вам услуг, осуществления лечения, платежей и медицинского обслуживания. Мы также используем и предоставляем касающуюся вас информацию в других целях, если это разрешено или предписано законом.

Конфиденциальная медицинская информация (PHI, protected health information) — это информация о состоянии вашего здоровья, например ваша медицинская карта, которая содержит ваше имя, номер участника программы страхования или другие опознавательные признаки и которая используется или предоставляется планами медицинского страхования. Конфиденциальная медицинская информация (PHI) предоставляется планами медицинского страхования и Департаментом здравоохранения (HSA) в следующих целях:

- Лечение — включая направления к другим врачам от вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP).
- Оплата — мы можем использовать и предоставлять конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) для принятия решений об оплате услуг. Сюда могут входить страховые требования, разрешения на лечение и решения относительно медицинских потребностей.
- Медицинское обслуживание — мы можем использовать информацию, изложенную в вашем страховом требовании, чтобы сообщить вам о программе медицинского обслуживания, которая может вам помочь.

В определенных обстоятельствах мы можем использовать и предоставлять касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) без вашего письменного разрешения.

- Раскрытие касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) членам вашей семьи, другим родственникам и близким друзьям разрешено в следующем случае:

- Эта информация непосредственным образом связана с участием ваших друзей и близких в процессе вашего лечения или в его оплате; при этом вы лично дали устное согласие на такое раскрытие либо не запретили его, когда у вас была такая возможность.
- Закон позволяет Департаменту здравоохранения (HCA) и компании Molina Healthcare использовать и предоставлять касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) в следующих случаях:
 - Секретарь Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (Department of Health and Human Services, DHHS) требует от нас раскрыть касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI).
 - Такое раскрытие необходимо в интересах общественной безопасности и здоровья, например для содействия государственным организациям здравоохранения в профилактике и контроле заболеваний.
 - Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI) необходима государственным агентствам и ведомствам для проведения аудита или осуществления особых функций, таких как меры по защите национальной безопасности.
 - Эта информация необходима для исследований (при наличии разрешения от институционального ревизионного совета по вопросам этики или конфиденциальности).
 - Эта информация необходима для использования в судебных разбирательствах, например по предписанию суда. Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI) также может быть предоставлена сотрудникам похоронных бюро и судмедэкспертам для осуществления их обязанностей.
 - Эта информация необходима правоохранительным органам для содействия в поиске подозреваемых, свидетелей или пропавших без вести лиц. Касающаяся вас конфиденциальная медицинская информация (PHI) также может быть предоставлена другим органам власти, если мы сочтем, что вы можете являться жертвой жестокого или небрежного отношения либо домашнего насилия.
 - Эта информация необходима в соответствии с законами о страховании от несчастного случая на рабочем месте.

Использование и передача касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) в любых целях помимо перечисленных выше требует вашего письменного разрешения. Вы можете отменить данное вами письменное разрешение. Однако факт отмены не распространяется на действия, которые были осуществлены до этого.

Вы имеете право на проверку и получение копии касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI), которая у нас хранится. Сюда могут относиться документы, использовавшиеся для составления страховых требований и принятия других решений, касающихся вас как участника программы страхования Molina Healthcare. Запрос должен быть подан в письменной форме. Вы можете использовать для подачи запроса соответствующую форму, которая применяется в компании Molina Healthcare. В определенных случаях мы можем отказать в удовлетворении запроса. **Важное примечание. Мы не храним полные копии ваших медицинских документов. Для ознакомления с вашими медицинскими документами, получения их копии или внесения в них изменений обратитесь к своему врачу или в свою клинику.**

Если вы считаете, что мы нарушили ваше право на неразглашение касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI), вы можете выполнить следующие действия:

- Позвоните нам и подайте жалобу. Мы не будем предпринимать какие-либо действия против вас за подачу жалобы. Это никоим образом не повлияет на ваше обслуживание.

- Подайте жалобу в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights, OCR) Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (DHHS): ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf. Либо напишите по адресу:

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

Или:

Позвоните по номеру 1-800-368-1019 (текстофон: 1-800-537-7697)

Примечание. Эти сведения носят общий характер. Мы обязаны не разглашать касающуюся вас конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) и ежегодно предоставлять вам информацию в письменном виде о предусмотренных планом правилах сохранения в тайне конфиденциальной медицинской информации (PHI). Дополнительные сведения см. в Уведомлении о соблюдении конфиденциальности. Вы также можете обратиться к нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711), по адресу P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004 или по адресу электронной почты MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com, если вам нужна дополнительная информация.

