

Шановний учаснику!

Дякуємо вам за те, що залишаєтеся клієнтом Molina Healthcare. Здоров'я вашої родини дуже важливе для нас. Це щорічне повідомлення допоможе вам дізнатися більше про переваги програми Apple Health (Medicaid). Ми хочемо впевнитися, що ви знаєте, як у будь-який момент отримати допомогу й лікування щодо свого фізичного здоров'я чи порушень поведінки (у тому числі проблем, пов'язаних із психічним здоров'ям і споживанням наркотичних речовин) навіть під час пандемії COVID-19. Крім того, ми хочемо повідомити вам про програми й послуги, що надаються безкоштовно.

Що пропонує Molina Healthcare:



Лікування від коронавірусу й відповідні ресурси

- **Тестування і лікування від COVID-19:** Molina покриває витрати на тестування й лікування. Зверніться до свого постачальника медичних послуг, якщо помітили в себе симптоми на кшталт кашлю й жару або контактували з носієм COVID-19.
- **Чат-бот Molina щодо коронавірусу:** натисніть на позначку у правому верхньому куті нашого веб-сайту MolinaHealthcare.com, щоб переглянути симптоми й знайти відповіді про COVID-19.

Щоб дізнатися, як безпечно отримати догляд і допомогу під час пандемії COVID-19, завітайте на сайт MolinaHealthcare.com/members-wacovid19.

- **Телемедичні сеанси, що покриваються страховкою:** страхові послуги Molina охоплюють телемедичні сеанси з постачальниками медичних послуг навіть включно з перевірками стану здоров'я дітей! Зверніться до свого постачальника послуг, щоб дізнатися про можливість телемедичних сеансів.
- **Рецептурні препарати:** ви можете отримати 90-денний запас препаратів, що вже приймаєте, або нових ліків. Також аптека CVS з доставкою товарів поштою пропонує безкоштовну доставку, яку можна замовити на сайті caremark.com або за телефоном (800) 875-0867. Зверніть увагу: для деяких медичних препаратів, обіг яких контролюється, потрібен попередній дозвіл. Зверніться до свого постачальника медичних послуг.
- **Екстрена продуктова допомога:** якщо вам або людині, з якою ви живете, поставили діагноз COVID-19 і у вас не вистачає їжі, можливо, ви маєте право на участь у програмі тимчасової продуктової допомоги. По додаткову інформацію зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Molina за номером (800) 869-7165, ТТХ 711.



Віртуальна термінова допомога. Спілкуйтеся з лікарем або медсестрою (у тому числі у відеочаті) БЕЗКОШТОВНО* в режимі 24/7!

Якщо ви почуваетесь недобре і не можете завітати до свого основного постачальника медичних послуг (PCP), спробуйте нашу клініку віртуальної термінової допомоги. Вам не знадобиться записуватися на відвідування. Вам допоможуть за лічені хвилини.

Відтепер Molina пропонує клініку віртуальної термінової допомоги на платформі Teladoc!

Створіть обліковий запис просто сьогодні!

- wavirtualcare.molinahealthcare.com
- Телефонуйте на номер (844) 870-6821, ТТХ 711
- Завантажте програму Teladoc зі сторінки teladoc.com/mobile

ВАЖЛИВА ПРИМІТКА. Ви маєте зареєструватися на платформі Teladoc, навіть якщо раніше вже реєструвалися в системі віртуальної термінової допомоги Molina.

* Molina надає послуги віртуальної термінової допомоги через постачальників, з якими укладено контракт. Послуга віртуальної термінової допомоги надаються учасникам програми Molina Apple Health у Вашингтоні безкоштовно. Може стягуватися плата за користування мобільним зв'язком та Інтернетом.





Програма Molina Rewards**

Отримуйте подарункові картки Amazon.com за дотримання здорового стилю життя включно з перевітками стану здоров'я дітей, доглядом у період вагітності, лікуванням діабету тощо.

Щоб отримати винагороду, зробіть таке:

- пройдіть відповідну профілактичну перевірку або перевірку стану здоров'я;
- заповніть форму учасника програми Molina Rewards;
- Надішліть заповнену форму в Molina поштою, факсом або електронною поштою.

По докладнішу інформацію зверніться до нас:

- Завітайте на сайт MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness
- Напишіть на електронну адресу MHW_QI_Interventions@MolinaHealthcare.com
- Зателефонуйте за номером (800) 869-7175 дод. 141428

** До 200 доларів щорічно на одну особу (загальна сума всіх винагород за 12 місяців). Винагороди за здоровий спосіб життя можуть змінюватися без попередження. Можуть бути встановлені обмеження (див. amazon.com/gc-legal).



3 місяця Amazon Prime за наш рахунок!

Переваги підписки Prime:

- Швидка безкоштовна доставка понад 100 мільйонів товарів
- Спеціальні пропозиції та знижки лише для учасників Prime
- Полегшений доступ до товарів для здоров'я
- Поточкова трансляція фільмів, телепрограм і музики
- А також багато іншого!

Ви отримуєте доступ до важливих речей на кожен день, таких як здорова їжа або підгузники, що доставлятимуться на вашу адресу!

Це одноразова пропозиція для дорослих учасників програми Molina Apple Health, які живуть у штаті Вашингтоні.

Додатковий бонус: Amazon тепер приймає картку SNAP EBT в штаті Вашингтоні! Якщо скористатися комбінацією із цих двох переваг, ви можете отримати безкоштовну доставку продуктів та інших важливих речей.

Дізнайтеся більше на сторінці MolinaHealthcare.com/Amazon



Мобільна програма Molina й MyMolina.com.

Керуйте своїми медичними послугами зі смартфона або в Інтернеті.

- Змінійте свого постачальника послуг
- Перегляньте та збережіть свою ідентифікаційну картку учасника
- Перевіряйте інформацію про стан свого здоров'я в будь-який час
- Переглядайте результати своїх оцінювань, план догляду та історію наданих вам послуг
- А також багато іншого!

Завантажте мобільну програму Molina або увійдіть на сайті MyMolina.com. Послуги доступні англійською та іспанською мовами.

Немає телефону? Не проблема.

Ви можете безкоштовно отримати смартфон через нашу програму Smartphone Assistance Program***!

Molina разом із компанією SafeLink Wireless пропонують своїм учасникам:

- Смартфон із тарифним планом на 3 ГБ
- 350 хвилин щомісяця
- Обмін текстовими повідомленнями без обмежень
- Безкоштовні дзвінки до служби підтримки клієнтів Molina

Завітайте на сайт Safelink.com або зателефонуйте за номером (800) 723-3546

*** Послуги стільникового і бездротового зв'язку надаються компанією SafeLink Wireless у рамках програми Lifeline Assistance Program, яка доступна клієнтам Apple Health, що відповідають певним критеріям.



Цілодобова медсестринська консультаційна служба

Отримуйте кваліфіковані медичні консультації від медсестри в цілодобовому режимі.

(888) 275-8750, ТТТ 711





Програма покращення якості. Якщо ви хочете дізнатися про програмі й заходи Molina з покращення якості (QI), завітайте на сторінку MolinaHealthcare.com/WAQIPProgram.
Спеціалісти програми QI:

- Забезпечують вам доступ до кваліфікованих лікарів.
- Проводять перевірки й вживають заходів, якщо виникли проблеми, пов'язані з якістю наданого обслуговування.
- Допомагають задовольнити потреби наших клієнтів з урахуванням їхніх культурних і мовних відмінностей.
- Підвищують рівень безпеки медичних послуг шляхом навчання наших учасників і постачальників.
- Оцінюють якість медичної допомоги через систему HEDIS®.
- Відстежують рівень задоволеності клієнтів за допомогою опитувань CAHPS®.
- Надають поради й ресурси для здорового життя:
 - **Посібник зі здорового розвитку й життя.** Допомагає учасникам дізнатися, які послуги (і коли саме) їм необхідні.
 - **Посібник з отримання якісних медичних послуг.** Допомагає учасникам отримати доступ до наших програм і послуг.



Медичні програми й послуги. Ці послуги й програми, що входять до складу нашого плану медичного страхування, допоможуть вам контролювати власне здоров'я:

- Перевірки стану здоров'я дітей та вакцинація
- Ведення вагітності й медичний догляд за новонародженими
- Програми відмови від паління й зменшення ваги
- Підтримка в лікуванні таких хронічних розладів здоров'я, як астма, діабет і серцеві захворювання. Крім того, допомога в плануванні візитів до лікарів.



Посібник із підтримання фізичної форми та інформаційні бюлетені для учасників. Чи знали ви, що Molina пропонує своїм клієнтам інформацію щодо того, як зберегти здоров'я й лікувати хронічні захворювання, щоб отримувати максимум від свого життя?

Ключові ресурси:

- **Посібник із підтримання фізичної форми**
- **Інформаційний бюлетень для клієнтів щодо здоров'я та підтримання фізичної форми**
- **Поради щодо того, як зберегти здоров'я:** загальні рекомендації з підтримання фізичної форми й лікування хронічних захворювань, таких як астма, діабет, захворювання легенів і серця.



Послуги за кризових обставин Кризовий психічний стан — це момент, коли чиясь поведінка може поставити під загрозу саму цю людину або інших, особливо у разі, якщо їм не буде надано допомогу.

Якщо хтось із ваших знайомих страждає від проблем із психічним станом, споживанням наркотичних речовин або схильністю до азартних ігор, ви можете звернутися по допомогу в цілодобовому режимі. Допомога також може бути надана різними мовами!

- Зателефонуйте на **лінію допомоги Washington Recovery Help Line** за таким номером: (866) 789-1511, TTY (206) 461-3219
- Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis
- В екстрених ситуаціях телефонуйте 911.



Виникли запитання? Завітайте на сайт MolinaHealthcare.com або зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером (800) 869-7165, ТТУ 711.

Щоб спростити спілкування з нами, Molina надає послуги перекладу під час розмови, у тому числі великим шрифтом, перекладу друкованих матеріалів на вашу мову, матеріали у звуковому та інших доступних електронних форматах, а також шрифтом Брайля.

Ось як отримати допомогу в разі проблем зі здоров'ям чи порушень поведінки:

1. Зателефонуйте своєму PCP та лікарю з порушень поведінки

PCP — це Primary Care Provider, тобто основний постачальник медичних послуг. Це ваш персональний лікар. Він надаватиме вам допомогу з більшістю поточних питань щодо вашого здоров'я, перевірятиме результати ваших тестів, виписуватиме медичні препарати й за потреби направлятиме вас до інших лікарів (спеціалістів).

Ваш лікар із порушень поведінки надаватиме вам допомогу з питань, що стосуються вашого психічного стану та/або проблем зі зловживанням наркотичними речовинами та алкоголем. Якщо ви перебуваєте в кризовому психічному стані, зателефонуйте на вашу місцеву лінію кризової допомоги або завітайте на сторінку MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis.

В екстрених ситуаціях телефонуйте 911.

Якщо у вас немає постачальника медичних послуг і ви хочете його підібрати або вам потрібно знайти аптеку неподалік, завітайте на сторінку MolinaHealthcare.com/ProviderSearch. Якщо вам потрібно змінити PCP або у вас є запитання щодо рецептурних препаратів, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером (800) 869-7165, ТТУ 711.

Щоб переглянути список установ, з якими укладено договори, та відповідних місцевих медичних центрів, що надають послуги з питань порушення поведінки у вашому регіоні, завітайте на сторінку MolinaHealthcare.com/WABHProvider.

2. Поговоріть із представником Molina

Наші представники служби підтримки клієнтів можуть відповісти на ваші запитання про ваш страховий план або медичні препарати, що до нього включено, надати вам інформацію про медичні послуги, допомогти знайти лікаря, а також надати іншу допомогу!

Щоб отримати інформацію іншою мовою або в іншому форматі, чи дізнатися більше про свої можливості, зателефонуйте до **служби підтримки клієнтів**: (800) 869-7165, ТТУ 711, з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30 (PST).

Якщо ви зателефонували у неробочий час, залиште нам повідомлення, і ми передзвонимо вам у наступний робочий день.

Щоб спитати про доступність для вас певних послуг Apple Health або отримати допомогу в поновленні страхового договору:

- Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Управління з медичних питань штату Вашингтон за номером (800) 562-3022, TRS 711
- Зателефонуйте до служби Washington Healthplanfinder за номером (855) 923-4633, ТТУ 711 або завітайте на сторінку wahealthplanfinder.org

Якщо у вас є запитання, що стосуються безпосередньо можливостей для клієнтів Molina, зателефонуйте до довідкового центру **Molina Outreach** за номером (800) 294-8620, ТТУ 711.

Дізнайтеся більше про доступні вам можливості на сторінці MolinaHealthcare.com.

3. Ознайомтеся з важливими документами

Ознайомтеся з **Повідомленням про методи забезпечення конфіденційності**.

Посібник для клієнтів доступний на сторінці MolinaHealthcare.com/IMCHandbook.

Щоб отримати паперову копію цих документів, зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером (800) 869-7165, ТТУ 711.

Посібник для клієнтів містить таку інформацію:

- Можливості, що входять і не входять до плану
- Як отримати послуги психічної допомоги
- Як отримати послуги щодо наркотичної або алкогольної залежності
- Що робити, якщо вам прийшов рахунок за послуги
- Як отримати допомогу, якщо ваша рідна мова — не англійська або вам потрібні матеріали в іншому форматі, наприклад у звуковому, доступному електронному чи азбукою Брайля
- Як отримати докладну інформацію про постачальників послуг (в яких укладено договори з Molina)
- Як отримати спеціалізовану чи психологічну допомогу або послуги лікарні
- Як подати скаргу
- Як Molina використовує нові технології
- Розширена інструкція отримання догляду: письмове викладення ваших можливостей щодо отримання медичної та психологічної допомоги для вашого постачальника послуг і членів родини
- Послуги для лікування хронічних захворювань
- Програма покращення якості Molina
- Ваші можливості щодо отримання рецептурних препаратів
- Послуги, що можуть бути надані за межами вашого району, та як їх отримати
- Як отримати доступ до каталогу постачальників послуг
- Як отримати первинну медичну допомогу
- Як отримати термінову допомогу, допомогу в неробочий час або за межами свого району
- Як оскаржити рішення щодо доступних вам послуг
- Як і коли можна отримати послуги індивідуального супроводу
- Як Molina платить постачальникам послуг
- Як повідомити про шахрайство, неналежне використання або зловживання послугами
- Ваші права та обов'язки як клієнта

Докладнішу інформацію про доступні вам послуги й ресурси, що надає Molina, можна знайти на сторінці MolinaHealthcare.com.

Дякуємо вам за те, що залишаєтеся клієнтом Molina. Ми сподіваємося, що й надалі зможемо надавати вам допомогу з медичних питань.

З повагою,
ваша родина Molina