

Washington **Apple Health** Behavioral Health Services Only

Справочник участника программы
2022 г.



Компания Molina Healthcare of Washington, Inc. (далее – Компания) соблюдает требования применимого федерального законодательства и законодательства штата Вашингтон о гражданских правах, касающиеся медицинских услуг. Компания оказывает медицинские услуги всем участникам программы независимо от их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, ограниченных физических возможностей, половой, гендерной или сексуальной принадлежности и не допускает дискриминации по этим признакам. Компания не отказывает в обслуживании и не допускает различного отношения к пациентам в зависимости от их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, ограниченных физических возможностей, половой или гендерной принадлежности либо сексуальной ориентации.

Также Компания соблюдает применимое законодательство штата и не допускает дискриминации по признаку религиозных убеждений, гендера, гендерного самовыражения или гендерной принадлежности, сексуальной ориентации, гражданства или иммиграционного статуса, наличия детей, семейного положения, вероисповедания, наличия или отсутствия хорошей характеристики при увольнении с военной службы или отношения к военной службе, использования собаки или другого животного-поводыря людьми с ограниченными физическими возможностями.

Для эффективной коммуникации компания Molina бесплатно предоставляет следующие услуги:

- приспособления и услуги для людей с ограниченными физическими возможностями:
 - o услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - o печатные и другие материалы (с крупным шрифтом, аудио, в доступном электронном виде и других форматах);
- языковые услуги людям, у которых английский язык не является родным, в том числе:
 - o Услуги квалифицированных переводчиков.
 - o печатные материалы, переведенные на ваш язык;
 - o материалы, написанные простым и понятным языком.

Если вам требуются такие услуги, обратитесь в Отдел обслуживания участников программы страхования Molina по номеру (800) 869-7165, телетайп/текстофон: 711.

Если вы считаете, что Компания не предоставила эти услуги или допустила дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, ограниченных физических возможностей, половой или гендерной принадлежности либо сексуальной ориентации, то вы можете подать жалобу нашему координатору по гражданским правам по телефону (866) 606-3889 или телетайпу 711.

Также вы можете отправить жалобу по эл. почте civil.rights@molinahealthcare.com или по факсу (800) 816-3778. Вы можете подать жалобу лично, отправить по почте, факсу или электронной почте. За помощью в подаче жалобы можно обратиться к нашему координатору по гражданским правам.

Адрес для отправки жалобы по почте: Civil
Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

Жалобу о нарушении гражданских прав можно также подать:

В Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социального обеспечения США – в электронном виде на портале для подачи жалоб Управления по гражданским правам. Это можно сделать по адресу <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, а также по почте или телефону:

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

Формы для подачи жалобы размещены по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

В Управление по страхованию штата Вашингтон – в электронном виде на портале для подачи жалоб Управления по страхованию. Это можно сделать по адресу <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> или по телефонам 800-562-6900 и 360-586-0241 (текстофон). Формы для подачи жалобы размещены по адресу <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status>.



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, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចរ ទស័ព្ទ 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 ਤਾਸਾ 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, ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

СОДЕРЖАНИЕ

Вас приветствуют компания Molina Healthcare и программа Washington Apple Health	3
Важные контактные данные.....	4
Мои поставщики медицинских услуг	4
Как пользоваться этим справочником	5
Введение.....	6
Для доступа к услугам вам понадобятся две карты: карта участника программы страхования Molina Healthcare и членская карта ProviderOne.....	6
1. Ваша карта участника программы страхования Molina Healthcare	6
2. Ваша членская карта ProviderOne	6
Если вам требуется новая членская карта ProviderOne	7
Смена плана обслуживания по программе психологической и психиатрической помощи.....	7
Использование индивидуального медицинского страхования совместно со страховой программой Molina Healthcare.....	7
Получение услуг в сфере психического здоровья.....	8
Услуги в сфере психического здоровья и ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP).....	8
Услуги, предоставляемые без направления.....	9
Телемедицина	9
Вы должны обращаться к специалистам по психическому здоровью и в медицинские учреждения, представленные в списке поставщиков Molina Healthcare	9
Оплата услуг в сфере психического здоровья.....	10
Программы повышения качества обслуживания.....	10
Программы управления применением страхования.....	11
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	11
Получение медицинской помощи в экстренной ситуации или вдали от дома.....	11
Местные номера телефона горячей линии	12
Время ожидания приема у поставщика медицинских услуг	12
Услуги, покрываемые компанией Molina Healthcare	13
Общее обслуживание и неотложная медицинская помощь.....	13
Лабораторные исследования	15
Медицинские услуги для детей	15
Дополнительные услуги координации медицинской помощи, которые мы предлагаем.....	15
Исключенные (не покрываемые программой) услуги.....	18
Доступ к вашей медицинской информации.....	18

Что делать, если вы недовольны своим поставщиком медицинских услуг	19
Уполномоченные по защите прав граждан	19
Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях	20
Ваши права	22
Ваши обязанности	23
Заблаговременные распоряжения	23
Что такое заблаговременное распоряжение?	23
Заблаговременные распоряжения на случай психических расстройств	24
Что такое заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	24
Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	24
Предотвращение мошенничества, злоупотреблений и нерационального использования	24
Мы ценим вашу конфиденциальность	25

Вас приветствуют компания Molina Healthcare и программа Washington Apple Health



Здравствуйте!

Вы получили этот справочник, потому что недавно зарегистрировались в медицинской программе Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO). Компания Molina Healthcare совместно с Apple Health оказывает вам услуги в рамках программы BHSO. Это пособие содержит более подробную информацию об услугах, на которые вы можете рассчитывать.

Большинство клиентов Apple Health BHSO являются участниками плана управляемого медицинского обслуживания. Это означает, что программа Apple Health выплачивает ежемесячный страховой взнос за оказываемые вам услуги, включая услуги в сфере психического

здоровья (услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ). Участники плана управляемого медицинского обслуживания должны обращаться к поставщикам услуг, представленным в сети поставщиков медицинских услуг их плана медицинского страхования. Для обращения к поставщикам услуг, не представленным в сети поставщиков вашего плана медицинского страхования, необходимо получить предварительное разрешение.

Представитель Molina Healthcare свяжется с вами в течение ближайших недель. Вы можете задать нам интересующие вас вопросы и обратиться за помощью в организации визита к врачу. Если вам потребуется пообщаться с нами до того, как мы вам позвоним, наша линия телефонной поддержки работает с 7:30 а.м. до 6:30 р.м.

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 другом языке, кроме английского, включая язык жестов, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711). Мы предоставим вам бесплатную языковую помощь. 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 предоставить вам 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. Сурдопереводчики 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 (HCA) hca.wa.gov/interpreter-services или отправить в Департамент здравоохранения электронное письмо по адресу interpretersvcs@hca.wa.gov.

Позвоните нам, если вам требуется информация в других форматах или помощь в понимании предоставленных вам сведений. 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, приспособлено ли учреждение вашего врача для использования людьми на инвалидных колясках, есть ли у него специальные приспособления для общения или другое аналогичное оборудование. Мы также предлагаем:

- Услуги телетайпа (номер телефона для линии телетайпа: 711).
- Материалы, напечатанные крупным шрифтом.
- Помощь в организации приемов у врача и услуг транспортировки в соответствующие медицинские учреждения.
- Имена, фамилии и адреса поставщиков медицинских услуг, которые специализируются на услугах особого ухода.

Важные контактные данные

	Время работы службы поддержки	Номера телефонов службы поддержки	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, фамилию и номер телефона вашего поставщика медицинских услуг, чтобы вам было удобнее их искать. Эта информация доступна на нашем веб-сайте в каталоге поставщиков медицинских услуг по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA. Вы также можете позвонить нам по телефону, и мы вам поможем.

Поставщик медицинских услуг	Имя / название	Номер телефона
Мой основной поставщик медицинских услуг:		
Мой врач психологической и психиатрической помощи:		
Мой стоматолог:		
Мой врач специализированной помощи:		

Это пособие не устанавливает никаких законных прав или привилегий. Не используйте его в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Это пособие содержит краткие сведения о медицинских услугах, на которые вы имеете право. Подробную информацию о программе Apple Health можно найти на веб-странице законов и нормативов Департамента здравоохранения (Health Care Authority, HCA) по ссылке: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим справочником

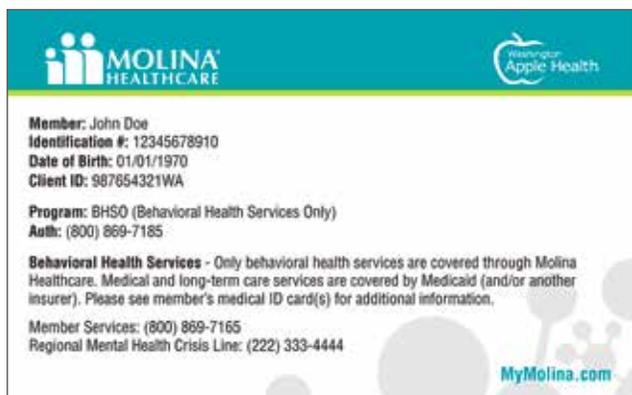
Это краткое пособие по пользованию услугами. Если у вас возник вопрос, с помощью таблицы ниже определите, куда вы можете обратиться за помощью.

Тема вопроса	С кем связаться
<ul style="list-style-type: none">Смена плана медицинского страхования или выход из плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health (стр. 7)Получение услуг в рамках программы Apple Health, не предусмотренных вашим планом страхования (стр. 8)Ваша членская карта ProviderOne (стр. 6)	<p>Департамент здравоохранения (HCA):</p> <ul style="list-style-type: none">Портал для клиентов ProviderOne: www.waproviderone.org/clienthttps://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ <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 планом услуги (стр. 13)Подача жалобы (стр. 19)Апелляция по решению, принятому вашим планом медицинского страхования, которое влияет на доступные вам услуги (стр. 20)	<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. 13)Направления к врачам-специалистам (стр. 8)	<p>Ваш врач психологической и психиатрической помощи. (Если вам необходима помощь в выборе врача психологической и психиатрической помощи, позвоните нам по номеру 1-800-6-7165 (телетайп: 711) либо посетите веб-сайт MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную справочную службу медсестер Molina Healthcare, работающую без выходных, по номеру 1-888-275-8750 (телетайп: 711)</p>
<ul style="list-style-type: none">Изменения следующих данных вашего профиля:<ul style="list-style-type: none">АдресУровень доходовСемейное положениеБеременностьРождение 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 с даты вашей регистрации. На вашей карте участника программы страхования будет указан ваш идентификационный номер; если какая-либо информация на вашей карте участника программы страхования неверна, незамедлительно позвоните нам. Всегда носите свою карту участника программы страхования с собой и предъявляйте ее каждый раз при получении услуг. Если вы имеете право на медицинское обслуживание и оно потребуется вам до момента прибытия вашей карты, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) либо напишите по адресу электронной

почты MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com. Ваш врач также может связаться с нами в любой момент, чтобы проверить наличие у вас соответствующих прав.

2. Ваша членская карта ProviderOne

Вы также получите по почте членскую карту ProviderOne.



Членская карта будет отправлена вам по почте примерно через 7–10 дней после того, как будет подтверждено ваше право 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. Если ранее вы уже получили членскую карту ProviderOne, Департамент здравоохранения (Health Care Authority, HCA) не будет высылать вам новую. 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 получить доступ к цифровой копии вашей членской карты. Дополнительная информация доступна на веб-сайте wahbexchange.org/mobile/. Вам не придется заказывать новую карту взамен утерянной, если ее цифровая копия будет всегда у вас под рукой!

Номер, указанный на карте ProviderOne, является вашим номером клиента. Этот номер всегда состоит из девяти цифр с буквами «WA» на конце. Вы можете проверить свой статус участника программы или сменить свой план медицинского страхования онлайн 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

Если вы не получили карту, она содержит неверную информацию или вы ее потеряли, заменить ее 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/Client_WebForm
 - Выберите тему «Services Card» (Членская карта)

Выдача новой карты осуществляется бесплатно. Она придет к вам по почте в течение 7–10 дней. Если вы запросите новую карту, ваша старая карта перестанет действовать.

Смена плана обслуживания по программе психологической и психиатрической помощи

Вы можете в любой момент сменить свой план обслуживания по программе психологической и психиатрической помощи Behavioral Health Services Only (BHSO). В соответствии с положениями Политики смены медицинского обслуживания (Transition of Care Policy) Департамента здравоохранения (HCA) вы имеете право на смену плана медицинского страхования без необходимости прерывать текущее медицинское обслуживание. Действие нового плана начинается с первого дня следующего месяца.

Прежде чем обращаться к врачам в сети вашего нового плана, убедитесь, что зарегистрированы в нем.

Сменить план можно несколькими способами.

- Смените план медицинского страхования на веб-сайте: 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 медицинского страхования).
- Позвоните в Департамент здравоохранения (HCA) по телефону: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Если вы решите перейти на новый план страхования, мы совместно с вашим новым планом обеспечим смену всего необходимого вам с медицинской точки зрения обслуживания, тем самым гарантируя непрерывность предоставления необходимых вам услуг.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы являетесь участником программы контроля и организации обслуживания пациентов Patient Review and Coordination, вы обязаны оставаться участником одного и того же плана медицинского страхования в течение одного года. В случае смены места жительства свяжитесь с нами.

Использование индивидуального медицинского страхования совместно со страховой программой Molina Healthcare

У участников программы также могут быть планы индивидуального медицинского страхования. В рамках нашей программы мы можем оказать вам помощь в покрытии расходов на некоторые доплаты, вычеты и услуги, не предусмотренные вашим планом индивидуального страхования.

Убедитесь, что ваши поставщики медицинских услуг в сфере психического здоровья входят в сеть поставщиков услуг Molina Healthcare либо готовы выставлять 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.

Обращаясь к своему врачу или другому поставщику медицинских услуг, предъявите ему все свои карты, в том числе:

- карту индивидуального медицинского страхования;
- членскую карту ProviderOne;
- карту Molina Healthcare.

Незамедлительно свяжитесь с представителем Molina Healthcare в случае:

- завершения срока действия вашего индивидуального медицинского страхования;
- смены плана вашего индивидуального медицинского страхования; либо
- появления 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 (Substance Use Disorder, SUD). У большинства участников программы в области психического расстройства 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 необходима помощь, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

Один из наших поставщиков медицинских услуг в сфере психического здоровья предоставит необходимую вам помощь, включая услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Если вы захотите обратиться за консультацией, провести

обследование или посетить специалиста психологической и психиатрической помощи, мы скоординируем ваше обслуживание.

Получение услуг в сфере психического здоровья

Если вам необходимы услуги в сфере психического здоровья, ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) может направить вас к соответствующему специалисту. Сюда относятся услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Некоторые виды лечения и определенные услуги требуют у вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) предварительного согласования с нами. 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 не окажется специалиста психологической и психиатрической помощи, который сможет оказать вам необходимую поддержку, мы привлечем стороннего специалиста с использованием нашей процедуры предварительного одобрения. Предварительного утверждения требуют посещения всех специалистов, не входящих в нашу сеть. Вы можете обсудить этот вопрос со своим основным поставщиком медицинских услуг (PCP). В соответствующих случаях он запрашивает у нас такое предварительное одобрение, предоставляя нам медицинские данные в обоснование своего запроса. Мы обязаны ответить вашему ОЛВ в течение пяти дней с момента поступления запроса. Мы уведомим вас о принятом решении в течение 14 дней.

Если запрос будет отклонен и вы не согласитесь с нашим решением, вы имеете право его обжаловать. Это означает, что вы можете потребовать от нас привлечь к рассмотрению вашего запроса другого человека. Дополнительные сведения см. на стр. 20. Если ваш ОЛВ направляет вас к врачу, не входящему в нашу сеть, уточните у Molina Healthcare наличие соответствующего предварительного одобрения, чтобы не возникло ситуации, в которой вам придется самостоятельно покрывать расходы. Эти услуги будут оплачены нами.

Услуги, предоставляемые без направления

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

- Услуги кризисной психологической помощи, в том числе:
 - Кризисное вмешательство;
 - Услуги диагностики и лечения.
- Амбулаторные услуги психологической и психиатрической помощи (ограничения см. на стр. 14).

Телемедицина

В рамках программы Apple Health вместо приема лично вы можете обратиться к своему поставщику медицинских услуг по телефону или посредством компьютера. Такие услуги носят название «телемедицина». Услуги телемедицины должны соответствовать требованиям закона о мобильности и подотчетности медицинского страхования (HIPAA, Health Insurance Portability and Accountability Act) в отношении конфиденциальности, обеспечивать интерактивность и аудио- и/или видеосвязь в реальном времени.

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.

Если ваш поставщик в сфере охраны психического здоровья Molina Healthcare предлагает приемы в формате телемедицины, мы можем помочь вам в организации такого приема. Если вам нужна помощь с записью на прием в формате телемедицины, позвоните в Отдел обслуживания участников программы страхования по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).



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

Департамент здравоохранения (Health Care Authority, HCA) непосредственно оплачивает определенные виды услуг, даже если вы зарегистрированы в каком-либо плане медицинского страхования. Ниже приведен их список.

- 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. 13. Если у вас возникли какие-либо вопросы относительно указанных здесь услуг, позвоните нам.

Вы должны обращаться к специалистам по психическому здоровью и в медицинские учреждения, представленные в списке поставщиков Molina Healthcare

По вопросам психического здоровья вы должны обращаться к поставщикам медицинских услуг, 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 и фамилия, адрес и номер телефона поставщика медицинских услуг.
- Специализация, квалификация, медицинское образование.
- Медицинское учебное заведение, которое посещал данный специалист, диплом об окончании ординатуры и статус профессиональной сертификации.
- Языки, которыми владеет данный поставщик медицинских услуг.
- Установленные данным поставщиком медицинских услуг ограничения относительно категорий обслуживаемых 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 услуги в рамках программы. Возможно, вам придется заплатить за полученные услуги, если:

- Вы получили услугу, которая не покрывается программой Apple Health.
- Вы получили услугу, не обусловленную медицинской необходимостью.
- Вы не знаете названия своего плана медицинского страхования, поэтому поставщик медицинских услуг, к которому вы обратились, не знает, кому выставить счет. Именно поэтому необходимо брать с собой членскую карту ProviderOne и карту плана медицинского страхования каждый раз, когда вы обращаетесь за медицинскими услугами.
- Вы обратились к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть поставщиков (исключение составляют услуги неотложной помощи и услуги, предварительно одобренные вашим планом медицинского страхования).
- Вы нарушили наши правила получения медицинских услуг у врача-специалиста.

Врачи не должны требовать от вас оплаты предоставленных вам услуг, если такие услуги предусмотрены планом. Если вы получили счет, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711). Мы свяжемся с вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы выяснить, на каком основании вам был выставлен счет.

Программы повышения качества обслуживания

Программа повышения качества обслуживания Molina Healthcare призвана обеспечить получение участниками программы высококачественного лечения и необходимых услуг за счет сети поставщиков медицинских услуг и разработки плана медицинского обслуживания.

Программа повышения качества обслуживания компании Molina Healthcare:

- Обеспечение вам доступа к квалифицированным услугам медицинской помощи.
- 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 наших участников и врачей.
- Предоставление участникам [советов и рекомендаций](#) по оптимальному выбору необходимых им услуг.
- Предоставление [руководства по получению качественного медицинского обслуживания](#) с информацией для участников о доступе к 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).

Для получения дополнительной информации о программах повышения качества обслуживания компании Molina посетите веб-сайт: MolinaHealthcare.com/WAQPProgramBHSO.

Получите советы и рекомендации по поддержанию здорового образа жизни, посетив веб-сайт: MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications или MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Если вам нужен бесплатный экземпляр описания или отчета о ходе реализации программы повышения качества 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 потребностей с медицинской точки зрения, медицинской целесообразности и покрытия соответствующих услуг вашим планом медицинского страхования.

Для гарантии беспристрастности при принятии решений мы никак не вознаграждаем сотрудников, принимающих решение отказать в предоставлении вам тех или иных услуг. Если у вас возникли вопросы о процедуре принятия таких решений, позвоните по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу с 7:30 а.м. до 6:30 р.м.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

Департамент здравоохранения (HCA) предлагает проживающим в штате Вашингтон американским индейцам и коренным жителям Аляски возможность выбора между услугами Apple Health в рамках плана управляемого медицинского обслуживания и вне такого плана (по принципу «оплата конкретных услуг»). HCA делает это в соответствии с требованиями федерального законодательства, в свете особенностей системы медицинского обслуживания американских индейцев, а также для того, чтобы обеспечить вам доступ к медицинским услугам с учетом ваших культурных потребностей. По вопросам, касающимся регистрации, обращайтесь в Департамент здравоохранения (HCA) по номеру 1-800-562-3022.



Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать медицинские услуги через учреждения, работающие по программе обслуживания представителей коренных народов Америки (Indian Health Service / 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 знакомы с вашей культурой, этническими обычаями и медицинскими потребностями.

Они окажут вам необходимый уход или направят к другому специалисту. Они помогут вам выбрать план управляемого медицинского обслуживания или страховое покрытие в рамках программы Apple Health вне такого плана. Если у вас есть вопросы о вашем медицинском обслуживании и услугах в рамках вашего плана, вы можете обратиться к специалисту вашей программы обслуживания племен или UIHP.

Получение медицинской помощи в экстренной ситуации или вдали от дома

Ниже приведены примеры экстренных и кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем или поведением. Они возникают, когда человек:

- | | |
|---|---|
| • угрожает причинить себе вред или убить себя либо говорит об этом; | • чувствует тревогу или беспокойство, не может спать; |
| • чувствует отчаяние; | • отказывается общаться с друзьями и близкими; |
| • ощущает ярость или неконтролируемый гнев; | • испытывает сильные перепады настроения; |
| • чувствует себя в ловушке, т. е. в безвыходной ситуации; | • не видит причины продолжать жить; |
| • демонстрирует безрассудное поведение; | • начинает в большем объеме употреблять алкоголь или наркотики. |

Если вы считаете, что оказались в экстренной или кризисной ситуации, связанной с психическим здоровьем, позвоните на круглосуточную горячую линию, по номеру 911 или посетите ближайшую больницу, где вам смогут помочь специалисты по неотложной медицинской помощи. Для обращения за помощью в экстренной ситуации вам не нужно предварительное разрешение. В неотложной ситуации вы можете обратиться в любую больницу или в учреждение неотложного медицинского обслуживания.

Кризисная психологическая ситуация

Washington Recovery Help Line представляет собой круглосуточную горячую линию, оказывающую помощь и информационную поддержку в кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем, услугами лечения расстройств, вызванных 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 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

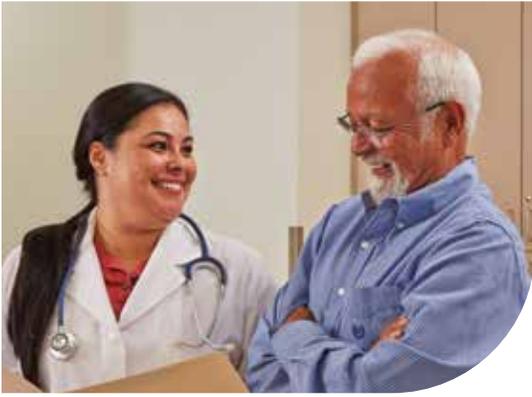
Время ожидания врачебной помощи зависит от характера вашей медицинской потребности. Ниже указаны ориентировочные сроки ожидания приема у одного из наших врачей.

- **Неотложная медицинская помощь:** круглосуточно без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** прием у вашего поставщика медицинских услуг в сфере психического здоровья или другого специалиста в течение 24 часов.
- **Плановое медицинское обслуживание:** прием у вашего поставщика медицинских услуг в сфере психического здоровья или другого специалиста в течение 10 дней. Такие услуги предоставляются в плановом порядке и включают регулярные визиты к врачу по вопросам, не являющимся срочными.

Рецептурные лекарственные препараты

Эта программа не включает оплату рецептов, связанных с оказанием психологической и психиатрической помощи. Такие рецепты включены в программу физического медицинского обслуживания. Участники программы Medicare Часть D могут рассчитывать на оплату рецептов в рамках плана Medicare Часть D. Если у вас есть какие-либо вопросы по оплате ваших рецептов на медицинские препараты, позвоните нам.

Услуги, покрываемые компанией Molina Healthcare



Ниже перечислены некоторые виды услуг, покрываемые нашими планами психологической и психиатрической помощи. Этот список не является полным. Если необходимой вам услуги здесь нет, уточните ее доступность у своего врача психологической и психиатрической помощи или свяжитесь с нами. Для получения некоторых услуг может потребоваться направление от вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP) либо врача психологической и психиатрической помощи и/или предварительное разрешение от компании Molina Healthcare.

Некоторые предусмотренные программой медицинские услуги могут требовать предварительного одобрения. Все не покрываемые планом страхования услуги требуют предварительного разрешения с нашей стороны либо от Департамента здравоохранения (Health Care Authority, HCA), если услуга предоставляется в рамках программы Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания.

Для некоторых услуг установлено ограничение на количество приемов. Если вам потребуются дополнительные услуги, ваш врач может запросить расширение ограничения (Limitation Extension, LE).

Если вам нужны услуги по охране психического здоровья, не предусмотренные планом, попросите своего врача подать запрос на исключение из правил (Exception to Rule, ETR).

Не забудьте позвонить нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) или свериться с нашим каталогом поставщиков медицинских услуг на сайте MolinaHealthcare.com, прежде чем обращаться за услугами в сфере психического здоровья. Вы также можете попросить своего основного поставщика медицинских услуг (PCP) помочь вам с получением требуемых вам услуг.

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 предварительному утверждению во всех случаях, не связанных с неотложной медицинской помощью.
Срочная медицинская помощь	Обращайтесь за срочной медицинской помощью при наличии проблем психического характера, 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. Если вам требуется консультация, тестирование или необходимо обратиться к поставщику медицинских услуг в сфере психического здоровья, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711) или выберите специалиста в каталоге поставщиков медицинских услуг.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, 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 в отказе от употребления (детоксикация) • Амбулаторное лечение • Интенсивное амбулаторное лечение • Реабилитация в стационаре и по месту проживания • Курирование пациентов
Психическое здоровье, лечение в стационаре	<p>Покрываются услуги по поддержанию психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений.</p>
Психическое здоровье, амбулаторное лечение	<p>Покрываются услуги по поддержанию психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений.</p> <p>Услуги по поддержанию 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 по охране психического здоровья, оказываемые на дому • Психодиагностика • Услуги поддержки в кризисных ситуациях
Диагностика и лечение или госпитализация в больнице общего профиля	<p>Эта услуга включает диагностику и лечение (Evaluation and Treatment, E&T) в отдельном учреждении психиатрического профиля</p>

Помимо услуг по поддержанию психического здоровья в рамках программы Apple Health, в распоряжении компании Molina Healthcare также находится ограниченный по объему бюджет общего назначения (General Fund-State, GFS) 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 (Health Care Authority, HCA) 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:

- Персональный уход в рамках услуг поддержания психического здоровья
- Услуги с предоставлением проживания, включая, помимо прочего: проживание и питание в условиях внешнего (внебольничного) размещения, услуги по поддержанию психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, с проживанием, а также диагностику и лечение в отдельном учреждении психиатрического профиля
- Высокоинтенсивное лечение, включая услуги и лечение ПАСТ вне программы Medicaid ПАСТ

- Общий анализ мочи
- Терапевтические мероприятия для детей
- Услуги вырезвления
- Координация медицинского обслуживания при реабилитации
- По вопросам доступности дополнительных услуг (при наличии соответствующих ресурсов) обращайтесь к своему врачу.

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 (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). Программа EPSDT предусматривает полный спектр мероприятий скрининга, диагностики и лечения.

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

Скрининг покрывается непосредственно программой Apple Health и помогает обнаружить потенциальные медицинские проблемы физического или психического характера и проблемы развития, которые могут требовать дополнительной диагностики и/или 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 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 координации медицинской помощи, которые мы предлагаем

Курирование пациентов

Услуги координации медицинской помощи 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 предоставляют следующие виды помощи:

- Согласование вашего 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 познакомиться с участниками программ и предоставить услуги координации медицинской помощи тем, кто в них нуждается. Представитель службы координации медицинской помощи 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 опросник о состоянии здоровья домой по почте. Вы можете заполнить его и отправить обратно в прилагаемом конверте (без доплаты), перезвонить нам или ответить на вопросы на веб-сайте MyMolina.com.

Координация медицинской помощи для курирования сложных случаев

Услуги сопровождения пациентов в сложных случаях предназначены для участников программы со сложными или множественными медицинскими потребностями. Координаторы медицинских услуг помогают организовывать лечение с учетом ваших целей. Представитель программы может предложить вам услуги координатора на основе ваших ответов на вопросы на этапе первого с момента регистрации медицинского скрининга (первоначальной оценки состояния здоровья).

Вы также можете в любой момент самостоятельно обратиться за этими услугами для себя или члена своей семьи. Вам также могут предложить их другие лица, такие как врачи, менеджеры по организации лечения после выписки, лица, осуществляющие уход за вами, и представители других медицинских программ. Для оказания вам услуг сопровождения пациента необходимо ваше согласие. Если у вас возникли какие-либо вопросы, позвоните по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).



Программа Health Home (услуги координации ухода)

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 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 жительства. Право на участие в программе Health Home определяется Департаментом здравоохранения (Health Care Authority).

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 медицинской помощи Health Home является добровольным; 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 следующие 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. Если у вас есть вопросы относительно услуг, которые здесь не указаны, позвоните нам. В брошюре о страховом покрытии в рамках программы Apple Health без управляемого плана обслуживания приведен полный список услуг: 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 (managed care organization, MCO).
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 (MCO).
Услуги кризисной помощи	<p>В зависимости от того, где вы проживаете, вам доступны различные услуги кризисной помощи. В ситуации, которая угрожает вашей жизни, звоните по номеру 911. Номера телефонов для вашего региона указаны на стр. 12.</p> <p>Горячая линия по предотвращению самоубийств: 1-800-273-8255. Для пользователей телетайпа: воспользуйтесь предпочтительной службой коммутируемых сообщений или наберите 711, а затем 1-800-273-8255.</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 телефонов можно найти на стр. 12 или на веб-сайте: hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines.</p>
Услуги поддержки при материнстве (MSS) First Steps, сопровождение пациенток-новорожденных (ICM) и обучение для подготовки к родам (Childbirth Education, CBE)	<p>Программа поддержки при материнстве (MSS) 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 ICM 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) предоставляет беременным женщинам и сопровождающим их лицам групповые занятия, проводимые поставщиками услуг по обучению для подготовки к родам (CBE), одобренными 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	За помощью в получении этих услуг обращайтесь к нам по телефону.
Несрочная транспортировка в медицинское учреждение	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 .

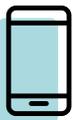
Исключенные (не покрываемые программой) услуги

Следующие услуги не покрываются в рамках нашего плана или программы Apple Health вне плана управляемого медицинского обслуживания. В случае их получения вам может быть выставлен счет на их оплату. Если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативная медицина	Врачебные практики на основе религии, лечение внушением, фитотерапия или гомеопатия
Консультирование по вопросам брака и лечение сексуальных расстройств	
Предметы личного комфорта	
Услуги, запрещенные федеральным законом или законом штата, территорий и владений США.	К территориям США относятся: <ul style="list-style-type: none">• Пуэрто-Рико• Гуам• Американские Виргинские острова• Северные Марианские острова• Американское Самоа
Услуги, предоставляемые за пределами США	

Доступ к вашей медицинской информации

Мобильное приложение My Molina



Компания Molina предоставляет мобильное приложение, доступное для загрузки (на английском или испанском языке). Это приложение служит для доступа к популярным среди участников инструментам со смартфона или планшета. С его помощью вы можете:

- найти поставщика медицинских услуг или клинику рядом с вами;
- просмотреть свою идентификационную карту Molina прямо со смартфона;
- сменить своего врача;
- обратиться к сообществу за дополнительной помощью для вашей семьи;
- воспользоваться другими услугами.

Для загрузки мобильного приложения My Molina требуется всего лишь открыть приложение камеры на смартфоне и сканировать этот штрихкод.



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



Если вы предпочитаете использовать стационарный 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. Доступ предоставляется круглосуточно.

Что делать, если вы недовольны своим поставщиком медицинских услуг

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

Возможные причины претензий и жалоб

- Проблемы, связанные с офисом вашего врача.
- Получение счета от врача.
- Привлечение коллекторов к взысканию неоплаченного медицинского счета.
- Качество оказанных вам услуг или лечения.
- 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. Чтобы получить бесплатную копию нашей политики в отношении обработки претензий, позвоните нам.

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 есть соответствующая претензия, вы хотите подать апелляцию или рассчитываете на справедливое рассмотрение вашего вопроса на максимально низком уровне. Уполномоченный по защите прав граждан никак не связан с вашим планом медицинского обслуживания. Это человек, который сам получал услуги психологической и психиатрической помощи (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	1-833-721-6011 или 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-833-783-9444 или 1-509-783-9444
King	King	1-800-790-8049 #3 или 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 или 1-360-416-7004

Регион	Округа	Уполномоченные по защите прав граждан
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 или 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 или 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 или 1-360-763-5793

Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях

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

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

Апелляция — это запрос на пересмотр вашего случая по причине вашего несогласия с нашим решением. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении вам определенной услуги. Вы можете позвонить нам, чтобы сообщить о своем решении, но при этом все равно должны подать свою апелляцию в письменном виде с собственной подписью в течение 60 дней с даты отказа. 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 дней. Мы в письменном виде уведомим вас о получении вашего запроса на апелляцию в течение пяти дней. В большинстве случаев мы проводим пересмотр и принимаем решение по апелляции в течение 14 дней. Если нам потребуется дополнительное время, мы должны будем сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 дней.

Вы можете подать запрос на апелляцию устно или письменно. Письменные запросы на апелляцию направляйте по адресу: Molina Healthcare, Attention: Member Appeals, 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 по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в процессе рассмотрения вашей апелляции вы продолжаете получать услугу и решение по апелляции принимается не в вашу пользу, **вам может быть выставлен счет за данную услугу.**

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. В случае отказа в ускоренном рассмотрении апелляции мы должны принять разумные и обоснованные усилия для того, чтобы оперативно сообщить вам в устном порядке о своем решении. Если вас не устроит наше решение о рассмотрении вашей апелляции в обычном, а не в ускоренном режиме, вы можете подать претензию. Мы должны отправить вам письменное уведомление почтой в течение двух дней с момента принятия решения.

Если вас не устраивает наше решение по вашей апелляции, вы имеете право затребовать административное слушание. В случае 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 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 свои имя и фамилию, 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 необходима 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 относительно принятого им решения. Если вы несогласны с решением, принятым в ходе слушания, вы можете обжаловать его непосредственно в Комиссии по апелляциям (Board of Appeals) Департамента здравоохранения (HCA) либо подать запрос на пересмотр вашего случая организацией, выполняющей независимую экспертизу (Independent Review Organization, IRO).

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

Если вы несогласны 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 организацией, выполняющей независимую экспертизу (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, свяжитесь с нами по электронной почте: WAMemberservices@MolinaHealthcare.com, по факсу 1-877-814-0342 или напишите нам по адресу Molina Healthcare Attention: Member Appeals, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.

Если вы несогласны с решением организации, выполняющей независимую экспертизу (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 следующему адресу:

HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

В качестве участника программы вы обладаете перечисленными ниже правами.

- Принимать решения относительно своего медицинского обслуживания, в том числе об отказе от лечения. Это включает услуги как физической, так и психологической и психиатрической медицинской помощи.
- Получать информацию обо всех доступных вам вариантах лечения любой стоимости.
- Выбирать и менять основного поставщика медицинских услуг (PCP).
- Обращаться за альтернативным мнением к другим врачам в рамках вашего плана медицинского обслуживания.
- Получать своевременное обслуживание.
- Рассчитывать на уважительное и достойное обращение. Запрещена любая дискриминация и несправедливое отношение к людям по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, гендера, сексуальных предпочтений, возраста, религиозных убеждений и принципов, а также наличия или отсутствия физических ограничений.
- 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 сведения о:
 - вашем медицинском обслуживании и покрываемых услугах;
 - вашем враче и порядке выдачи направлений к специалистам и другим врачам;
 - порядке оплаты нами медицинских услуг ваших врачей;
 - всех вариантах лечения и причинах выбора того или иного варианта в вашем случае;
- процедуре получения помощи в подаче жалоб и претензий в связи с оказываемыми вам услугами, в обжаловании отказа в предоставлении вам услуг либо решения по вашей апелляции;
 - нашей организационной структуре, включая наши политики, процедуры и практические правила, а также о том, как рекомендовать внести в них изменения.
- Получать сведения о планах, услугах, льготах, правах и обязанностях участников программы не реже раза в год.
- Давать рекомендации относительно своих прав и обязанностей в качестве участника программы Molina Healthcare.
- Получать списки номеров телефона для связи в кризисных ситуациях.
- Получать помощь в заполнении форм заблаговременных распоряжений относительно оказания вам физической или психолого-психиатрической медицинской помощи.

Ваши обязанности

В качестве участника программы вы имеете перечисленные ниже обязанности.

- Обсуждать со своими поставщиками медицинских услуг свое здоровье и медицинские потребности.
- Оказывать помощь в принятии решений относительно вашего медицинского обслуживания, в том числе об отказе от лечения.
- Знать о проблемах со своим здоровьем и прилагать максимальные возможные усилия для достижения целей лечения.
- Предоставлять врачам и компании Molina Healthcare полную информацию о состоянии своего здоровья.
- Следовать инструкциям вашего врача относительно согласованного с вами лечения.
- Своевременно посещать врачей в назначенное время. Звонить в приемную своего врача и предупреждать его, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.
- Предоставлять своим врачам всю необходимую информацию для получения платы за оказанные вам услуги.
- Приносить свою членскую карту ProviderOne и карту участника программы страхования Molina Healthcare на все приемы.
- Знать об особенностях своего плана медицинского обслуживания и об оказываемых в рамках него услугах.
- Пользоваться медицинскими услугами по мере необходимости.
- Использовать медицинские услуги уместным и должным образом. Если вы нарушите это правило, 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 (PCP), 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 медицинского 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 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 лечения в письменном виде. С помощью заблаговременного распоряжения вы можете сообщить своему врачу и семье следующие сведения.

- Какую медицинскую помощь вы желаете получить в следующих случаях:
 - Вы теряете сознание
 - Вы больше не можете самостоятельно принимать решения о своем лечении
- 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 лечения 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. Долгосрочная 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 о предоставлении донорских органов.

Пообщайтесь 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 правила вашего плана медицинского обслуживания относительно заблаговременных распоряжений;
- подать жалобу в компанию Molina Healthcare или Департамент здравоохранения (HCA), если указания, содержащиеся в вашем заблаговременном распоряжении, не выполняются.

Форма распоряжения врача об искусственном поддержании жизни (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) предназначена для лиц с серьезными заболеваниями, которым необходимо принять решение об искусственном поддержании жизнедеятельности. С помощью формы POLST ваш врач 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 решения и/или нормально общаться.

Этот документ может содержать информацию о том, какое лечение вы 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 охраны психического здоровья, чтобы он ознакомился с вашими пожеланиями.

Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?

Вы можете получить копию формы заблаговременного распоряжения на случай психического расстройства и дополнительную информацию о порядке ее заполнения на веб-сайте: hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Оказать вам помощь в заполнении этой формы также могут Molina Healthcare, ваш врач психологической и психиатрической помощи или уполномоченный по защите прав граждан. Обращайтесь 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. Все участники программы имеют 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 AlertLines

- По бесплатному телефону: 1-866-606-3889
- На веб-сайте: <https://molinahealthcare.AlertLine.com>

Отдел обслуживания участников программы страхования

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

Специалист по нормативно-правовому соответствию Molina Healthcare

По почте: Attn: Compliance Officer
Molina Healthcare of Washington
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 передаем информацию о вас для оказания вам услуг, осуществления лечения, платежей и медицинского обслуживания. Компания также использует и передает касающуюся вас информацию в других целях, если это разрешено или предписано законом.

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

- Лечение — включая направления к другим врачам от вашего основного поставщика медицинских услуг (PCP).
- В целях оплаты: мы можем использовать и передавать закрытую медицинскую информацию для принятия решений об оплате услуг. Такие сведения могут включать претензии, разрешения на лечение и решения относительно медицинских потребностей.
- Медицинское обслуживание — мы можем использовать информацию, изложенную в вашей заявке, чтобы сообщить вам о программе медицинского обслуживания, которая может вам помочь.

В определенных обстоятельствах мы можем использовать и передавать вашу конфиденциальную медицинскую информацию (PHI) без вашего письменного разрешения.

- Раскрытие вашей 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, и 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 передавать вашу 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 вашу закрытую медицинскую информацию;
- такое раскрытие необходимо в интересах общественной безопасности и здоровья, например для содействия государственным организациям здравоохранения в профилактике и контроле заболеваний;
- эта информация 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. Либо эта информация необходима для исполнения сотрудниками похоронных бюро и судмедэкспертами их обязанностей;
- эта информация необходима правоохранительным органам для содействия в поиске подозреваемых, свидетелей и пропавших без вести лиц. Ваша конфиденциальная медицинская информация (PHI) также может передаваться другим органам власти, если, по нашему мнению, вы можете являться жертвой нарушения прав, халатного отношения или домашнего насилия;
- эта информация необходима в соответствии с законами об оплате труда.

Использование и передача вашей конфиденциальной медицинской информации (PHI) в любых целях, которых нет в списке выше, требует вашего письменного разрешения. Вы можете отменить данное вами письменное разрешение. При этом такая отмена не отменяет правомерность действий, которые были осуществлены до ее момента.

Вы имеете право на проверку и получение копии своей закрытой медицинской информации, которая у нас хранится. Сюда могут относиться документы, использовавшиеся для составления претензий по поводу страхового покрытия и принятия других решений, касающихся вас как участника программы страхования Molina Healthcare. Запрос должен быть подан в письменной форме. Для подачи запроса вы можете использовать соответствующую форму, применяемую в компании Molina. В определенных случаях мы можем отказать в удовлетворении запроса. Важное примечание. Мы не храним полные копии ваших медицинских документов. Для ознакомления, получения копии или внесения изменений в свои медицинские документы обратитесь к своему врачу или в свою клинику.

Если вы хотите затребовать копию своей конфиденциальной медицинской информации (PHI), для начала вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников программы страхования.

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

Если вы считаете, что мы нарушили ваше право на конфиденциальность вашей закрытой медицинской информации, у вас есть перечисленные ниже возможности.

- Связаться с ними и подать претензию. Мы не примем к вам никаких репрессивных мер за подачу такой претензии. 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, или напишите по адресу:

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

Или:

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

Примечание. Эти сведения носят общий характер. Мы обязаны соблюдать конфиденциальность касающейся вас конфиденциальной медицинской информации (PHI) и ежегодно предоставлять вам письменную информацию о предусмотренных планом правилах сохранения в тайне конфиденциальной медицинской информации (PHI). Дополнительные сведения см. в [Уведомлении о соблюдении конфиденциальности](#). Вы также можете связаться с нами по номеру 1-800-869-7165 (телетайп: 711), на веб-сайте MolinaHealthcare.com или по электронной почте MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com для получения дополнительной информации.



P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041

MolinaHealthcare.com

MHW PART #1492-2201
MHW-1/27/2022, HCA-12/30/2021, HCA-10/14/2021 (2021-454)

27948HBMDWARU
220204