

MOLINA HEALTHCARE

WASHINGTON **APPLE HEALTH**

Только услуги психологической и психиатрической помощи

ПОСОБИЕ ПО УСЛУГАМ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ И ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

2020





**Уведомление о недопущении дискриминации
компании Molina Healthcare of Washington
Medicaid**

Your Extended Family

Компания Molina Healthcare of Washington (далее – Molina) придерживается всех федеральных законов о гражданских правах, связанных с услугами здравоохранения. Molina предлагает медицинские услуги всем участникам своей программы независимо от расы, цвета кожи, национальной принадлежности, возраста, пола либо наличия или отсутствия физических ограничений. Molina не дискриминирует участников своей программы и не практикует различное отношение к ним по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, пола либо наличия или отсутствия физических ограничений. К числу этих признаков также относятся гендерная идентичность, беременность и половые стереотипы.

Molina также следует применимым законам штата и не допускает дискриминации по признаку религиозно-философских убеждений, гендера, гендерного самовыражения или идентичности, сексуальной ориентации, семейного положения, статуса ветерана или участника боевых действий, использования собаки-поводыря или другого животного людьми с ограниченными физическими возможностями.

Чтобы вам было проще связаться с нами, компания Molina бесплатно предлагает следующее.

- Помощь и услуги людям с ограниченными физическими возможностями:
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - материалы в других форматах (крупный шрифт, аудио, электронные форматы с поддержкой специальных возможностей, азбука Брайля).
- Услуги языковой помощи людям, которые говорят на другом языке или плохо знают английский:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - печатные материалы, переведенные на ваш язык;
 - материалы, написанные простым и понятным языком.

Если вам необходимы эти услуги, свяжитесь с отделом обслуживания участников Molina по телефону (800) 869-7165, ТТУ/ТТД: 711.

Если вы считаете, что компания Molina не предоставила вам эти услуги или допустила по отношению к вам дискриминацию иным образом, вы можете подать жалобу нашему координатору по вопросам гражданских прав по телефону (866) 606-3889 или телетайпу ТТУ 711. Направляйте свои жалобы по следующему адресу:

Civil Rights Coordinator
200 OceanGate
Long Beach, CA 90802

Вы также можете отправить жалобу электронной почтой по адресу civil.rights@molinahealthcare.com. Также можно подать жалобу по факсу на номер (800) 816-3778.

Кроме того, вы можете подать претензию о нарушении гражданских прав в Управление гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США. Формы для подачи жалоб можно найти на веб-сайте

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Присылайте их по следующему адресу:

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

Вы также можете отправить жалобу через портал для подачи претензий Управления гражданских прав на странице <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Если вам необходима помощь, звоните по номеру 1-800-368-1019; ТТУ 800-537-7697.

**Заголовок уведомления о недопущении
дискриминации согласно Разделу 1557 – Molina
Healthcare of Washington, Inc.
Molina Medicaid**

Вы имеете право на бесплатное получение этой информации в другом формате, например в виде аудиозаписи, текста шрифтом Брайля или крупным шрифтом, а также в переводе на ваш язык.

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។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
Japanese	注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
Amharic	ማሳሰቢያ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
Cushite	XIYYEEFFANNAA: 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 ਖੋਲਿ ਰੇ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਧਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਿਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
German	ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
Laotian	ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີ ພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Вас приветствуют компания Molina Healthcare и программа Washington Apple Health



Здравствуйте!

Вы получили этот буклет, потому что недавно зарегистрировались в медицинской программе Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO). Компания Molina Healthcare совместно с Washington 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 обслуживаются по одному из планов организованного ухода, т. е. Apple Health выплачивает ежемесячную страховую премию за ваше обслуживание, в том числе за услуги психологической и психиатрической помощи (услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ). Клиенты, обслуживаемые по планам организованного ухода, должны при отсутствии предварительного разрешения обращаться за неотложной или срочной помощью только к медицинским работникам в составе медицинской сети, предусмотренной их страховым тарифным планом.

Представитель Molina Healthcare свяжется с вами в течение ближайших недель. Вы можете задать нам интересующие вас вопросы или 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 понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Если вы не говорите на английском, мы можем вам помочь. Наша цель — предоставить вам доступ к медицинским услугам, на которые вы имеете право. Если вам необходима информация на языке, отличном от английского, позвоните нам по номеру (800) 869-7165 (TTY 711). Мы предоставим вам бесплатную языковую помощь. Вы сможете пообщаться с нашим представителем на удобном вам языке.

Мы также можем помочь вам найти лечащего врача, который говорит на вашем языке. При визите к врачу, назначенному в рамках программы Apple Health (Medicaid), вы имеете право на услуги языковой помощи. Ваш лечащий врач должен будет предоставить вам переводчика на время визита. Если вам необходимы услуги переводчика, сообщите об этом своему лечащему врачу на этапе назначения визита.

Если у вас есть какие-либо вопросы по поводу нашей программы услуг перевода, посетите наш веб-сайт по адресу [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Вы также можете зайти на веб-сайт услуг перевода HCA Interpreter Services <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicareid-coverage/interpreter-services> или отправить электронное письмо по адресу INTERPRETERSVCs@hca.wa.gov.

Если вам необходима информация в других форматах или помощь в ее понимании, позвоните нам. 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 (800) 869-7165 (TTY 711). Мы бесплатно предложим вам материалы в другом формате, например набранные азбукой 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:

- Телетайпную линию. Наш номер телетайпа — (800) 869-7165 (TTY 711).
- Материалы, напечатанные большим шрифтом.
- Помощь в организации визитов и услуги транспортировки в соответствующие медицинские учреждения.
- Имена, фамилии и адреса врачей, которые специализируются на услугах особого ухода.

Важные контактные данные

	Время работы службы поддержки	Телефонные номера службы поддержки	Адрес веб-сайта
Molina Healthcare	С понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30	800-869-7165 (TTY 711)	https://www.molinahealthcare.com/
Служба поддержки клиентов программы Apple Health управления здравоохранения Health Care Authority (HCA)	С понедельника по пятницу с 7:00 до 17:00	1-800-562-3022 TRS 7-1-1 или TTY 1-800-848-5429	https://www.hca.wa.gov/apple-health
Биржа Washington Health Benefit Exchange	С понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00	1-855-923-4633 TRS 7-1-1 или TTY 1-855-627-9604	https://www.wahealthplanfinder.org

Мои лечащие врачи

Рекомендуем вам записать имена, фамилии и номера телефонов ваших врачей, чтобы вам было удобнее их искать. Эта информация размещена на нашем веб-сайте в каталоге врачей на странице <https://providersearch.molinahealthcare.com/>. Вы также можете позвонить нам по телефону, и мы вам поможем.

Врач	Имя и фамилия	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:		
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 (Medicaid). 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 правил Health Care Authority по следующему адресу: <http://www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking>.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Содержание

Вас приветствуют компания Molina Healthcare и программа Washington Apple Health.....	3
Важные контактные данные.....	4
Мои лечащие врачи	4
ОГЛАВЛЕНИЕ.....	5
Как пользоваться этим руководством	7
Начало	8
Для доступа к услугам вам понадобится две карты: карта плана и карта обслуживания..	8
1. Ваша идентификационная карта Molina Healthcare.....	8
2. Ваша карта обслуживания ProviderOne	8
Если вам необходима новая карта обслуживания ProviderOne.....	8
Смена планов обслуживания по программе Behavioral Health Services.....	9
Использование индивидуального медицинского страхования в сочетании со страховой программой Molina Healthcare.....	9
Как получить услуги психологической и психиатрической помощи	9
Услуги психологической и психиатрической помощи и ваш основной лечащий врач (ОЛВ) ..	9
Как получить услуги психологической и психиатрической помощи	10
Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления	10
Вы должны обратиться к врачу психологической и психиатрической помощи или в больницу Molina Healthcare.....	10
Оплата услуг психологической и психиатрической помощи.....	11
Программы повышения качества	11
Программы оптимизации ресурсов	12
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	12
Получение медицинского обслуживания в экстренной ситуации или в поездке	12
Местные номера телефона линии доверия	13
Предполагаемое время ожидания приема у врача нашего плана медицинского обслуживания	13
Услуги, предусмотренные планами Molina Healthcare.....	13

Общее обслуживание и неотложная медицинская помощь	14
Лабораторные услуги	15
Дополнительные услуги, которые мы предлагаем	16
Услуги сопровождения пациентов в сложных случаях.....	16
Дополнительные услуги организации лечения, которые мы предлагаем	16
Исключенные (не покрываемые программой) услуги	18
Что делать, если вы не удовлетворены нашими услугами	18
Омбудсмен.....	19
Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях	20
Ваши права	22
Ваши обязанности	22
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

Как пользоваться этим руководством

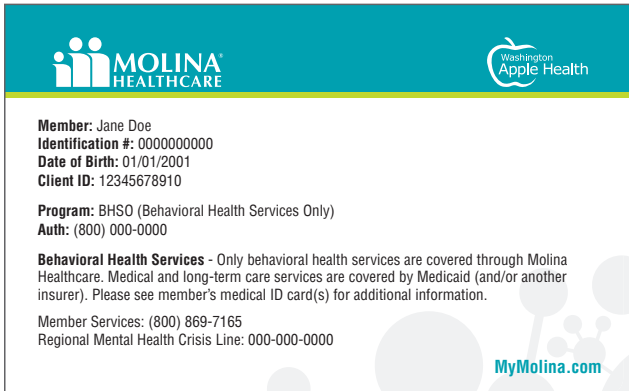
Это краткое пособие по пользованию услугами. Если у вас возникает вопрос, воспользуйтесь списком ниже, чтобы выяснить, кто может вам помочь.

Тема вопроса	С кем связаться
- Смена или отмена плана организованного обслуживания Apple Health (стр. 9) - Доступ к услугам Apple Health, которые не предусмотрены планом (стр. 10) - Ваша карта обслуживания ProviderOne (стр. 8)	НКА: Адрес портала для клиентов ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client Или: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Если у вас остались вопросы или вам необходима дополнительная помощь, позвоните нам по бесплатному номеру телефона 1-800-562-3022.
- Выбор или смена врача (стр. 9) - Предусмотренные планом услуги (стр. 13–18) - Подача претензий (стр. 18) - Апелляция на решение относительно вашего плана медицинского обслуживания, определяющего набор доступных вам услуг (стр. 20)	Molina Healthcare по телефону 800-869-7165 (TTY 711) или в Интернете: https://www.molinahealthcare.com.
- Ваши услуги психологической и психиатрической помощи (услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ) (стр. 14) - Направления к специалистам (стр. 10)	Ваш врач психологической и психиатрической помощи. Если вам необходима помощь в выборе врача психологической и психиатрической помощи, позвоните нам по телефону 800-869-7165 (TTY 711) или зайдите на страницу https://www.molinahealthcare.com. Вы также можете позвонить на круглосуточную линию сестринской консультационной помощи Molina Healthcare по телефону 1-888-275-8750 (TTY 711).
- Изменения следующих данных вашего профиля: - Адрес - Доход - Семейное положение - Беременность - Появление новых собственных или приемных детей	Биржа Washington Health Benefit Exchange: телефон 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) или веб-сайт https://www.wahealthplanfinder.org.

Начало

Для доступа к услугам вам понадобится две карты: карта плана и карта обслуживания.

1. Ваша идентификационная карта Molina Healthcare



Ваша идентификационная карта должна прибыть в течение 30 дней с даты вашей регистрации. Если с ней возникнут какие-либо проблемы, сразу же позвоните нам. На идентификационной карте будет указан ваш номер участника. Эта карта должна быть всегда с вами: вы будете показывать ее каждый раз, когда обращаетесь за услугами. Если вы имеете право на уход и он потребуется вам до момента прибытия вашей карты, позвоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711). Ваш врач также может связаться с нами в любой момент, чтобы проверить наличие у вас соответствующих прав.

2. Ваша карта обслуживания ProviderOne

Вы также получите по почте карту обслуживания ProviderOne.



Примерно через 7–10 дней с момента, как с помощью сайта www.wahealthplanfinder.org будет установлен факт наличия у вас прав на услуги в рамках плана Apple Health, вы получите синюю карту обслуживания (ее также называют картой обслуживания ProviderOne), как на изображении ниже. **Сохраните ее. Если ранее вы уже получили карту обслуживания ProviderOne Services, HCA не будет высылать вам новую.**

Вы можете продолжать использовать имеющуюся карту. Ваша старая карта и номер клиента остаются действительными, несмотря на перерыв в обслуживании. Если у вас больше нет старой карты обслуживания ProviderOne, обратитесь в HCA за новой.

Каждый член вашего домохозяйства, имеющий право на получение услуг в рамках программы Apple Health, получит собственную карту обслуживания. У каждого из них есть собственный номер клиента ProviderOne.

Если вам необходима новая карта обслуживания ProviderOne

Если вы не получили карту, она содержит неверную информацию или вы ее потеряли, заменить ее можно несколькими способами.

- Воспользуйтесь порталом для клиентов ProviderOne на странице <https://www.waproviderone.org/client>.
- Отправьте запрос на внесение изменений на веб-странице https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client_WebForm.
 - Выберите тему Services Card (Карты обслуживания).
- Позвоните в центр обслуживания клиентов HCA по телефону 1-800-562-3022.

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

Использование карты обслуживания ProviderOne

Номер, указанный на карте ProviderOne, является вашим номером клиента. Он всегда содержит девять цифр и заканчивается буквами WA. Вы можете проверить в Интернете свой статус участника программы или сменить свой план медицинского страхования на портале для клиентов ProviderOne по адресу <https://www.waproviderone.org/client>.

Врачи с помощью ProviderOne также могут проверить статус вашей регистрации в программе Apple Health.

Смена планов обслуживания по программе Behavioral Health Services

Вы можете в любой момент сменить свой план обслуживания по программе психологической и психиатрической помощи Behavioral Health Services Only (BHSO). 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.

- Зайдите на портал для клиентов ProviderOne на странице <https://www.waproviderone.org/client>.
- Отправьте запрос на внесение изменений на веб-странице https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/Client_WebForm.
 - Выберите тему Enroll/Change Health Plans (Регистрация и смена планов обслуживания).
- Позвоните в центр обслуживания клиентов НСА по телефону 1-800-562-3022.

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

Использование индивидуального медицинского страхования в сочетании 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. Чтобы избежать выплат из собственного кармана, убедитесь, что ваш врач психологической и психиатрической помощи входит в сеть врачей Molina Healthcare либо готов выставлять нам счета на покрытие доплат, вычетов и других медицинских услуг, которые остаются непогашенными в рамках вашей основной медицинской страховки. 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;
- карту обслуживания 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;
- появления у вас каких-либо вопросов об участии в программе Apple Health параллельно с индивидуальным медицинским страхованием.

Как получить услуги психологической и психиатрической помощи

Услуги психологической и психиатрической помощи и ваш основной лечащий врач (ОЛВ)



У большинства участников программы психологической и психиатрической помощи уже есть основной лечащий врач (ОЛВ) из другой медицинской сети, такой как Medicare, индивидуальное медицинское страхование, центры Управления медицинского обслуживания индейцев или платная сеть Medicaid. При необходимости мы будем координировать с вашим ОЛВ услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Если вам необходима помощь, позвоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

Один из наших врачей психологической и психиатрической помощи окажет вам необходимую поддержку, в том числе предоставит услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (злоупотреблением алкоголем, наркотиками и медицинскими препаратами). Если вы захотите обратиться за консультацией, провести обследование или посетить специалиста психологической и психиатрической помощи, мы скоординируем ваше обслуживание.

Как получить услуги психологической и психиатрической помощи

Если вам необходимы услуги психологической и психиатрической помощи, ваш ОЛВ может направить вас к соответствующему специалисту. Сюда относятся услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Предоставление вам некоторых видов услуг и лечения со стороны вашим ОЛВ требует предварительного утверждения со стороны Molina Healthcare. Эта процедура предварительного одобрения также иногда называется предварительной авторизацией. Чтобы узнать, какие виды услуг требуют такого одобрения, обратитесь к своему ОЛВ или позвоните в 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. Такого утверждения требуют посещения всех специалистов, не входящих в нашу сеть. Вы можете обсудить этот вопрос со своим ОЛВ. 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. Мы оплачиваем услуги, которые получили наше предварительное утверждение.

Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления

Вам не требуется направление ОЛВ для посещения врача нашей сети в следующих случаях:

- Услуги кризисной помощи, в том числе:
 - кризисное вмешательство;
 - услуги диагностики и лечения.
- Амбулаторные услуги психологической и психиатрической помощи (ограничения см. на стр. 15)

Услуги Apple Health, предоставляемые вне плана организованного обслуживания (также называемые платными услугами)

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

- Услуги и помощь в рамках долгосрочного ухода
- Услуги людям с нарушениями развития

Для доступа к этим услугам вам необходима только карта обслуживания ProviderOne. Получить их и скоординировать ваше лечение вам помогут ваш ОЛВ или Molina Healthcare. Более подробные сведения о предусмотренных услугах см. на стр. 13. Если у вас есть какие-либо вопросы относительно указанных здесь услуг, позвоните нам.

Вы должны обратиться к врачу психологической и психиатрической помощи или в больницу Molina Healthcare

Вы должны обращаться к врачам психологической и психиатрической помощи, которые сотрудничают с Molina Healthcare. Чтобы ознакомиться с каталогом наших врачей психологической и психиатрической помощи или узнать о них больше, позвоните на нашу линию для участников по телефону (800) 869-7165 (TTY 711) или зайдите на веб-сайт MolinaHealthcare.com. В каталоге врачей указаны перечисленные ниже сведения.

- Имя и фамилия, место работы и номер телефона врача.
- Специализация, квалификация, медицинское образование.
- Медицинское учебное заведение, которое посещал данный специалист, диплом об окончании ординатуры и статус профессиональной сертификации.
- Языки, которыми владеет данный врач.
- Установленные данным врачом ограничения относительно категорий обслуживаемых пациентов (взрослые, дети и т. д.).
- Сведения о том, принимает ли данный врач новых пациентов.

Оплата услуг психологической и психиатрической помощи

Клиенты Apple Health не обязаны доплачивать за предусмотренные их программой услуги. Однако вам может быть выставлен счет в перечисленных ниже случаях.

- Вы получили услугу, не предусмотренную планом обслуживания.
- Вы получили услугу, не обусловленную медицинской необходимостью.
- Вы не знаете названия своего плана медицинского обслуживания, и врач, к которому вы обратились, не знает, кому выставять счет. Именно поэтому необходимо брать с собой карту обслуживания ProviderOne и карту медицинского плана каждый раз, обращаясь за медицинскими услугами.
- Вам предоставил услуги врач, не входящий в нашу сеть (исключение составляют услуги неотложной помощи и услуги, предварительно утвержденные в рамках вашего медицинского плана).
- Вы нарушили наши правила получения медицинских услуг у специалиста.

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

Программы повышения качества

Есть ли у компании Molina Healthcare программа повышения качества?

Да. Программа повышения качества направлена на решение перечисленных ниже задач.

- 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 медицинскому обслуживанию, которое помогает нашим участникам получить доступ к соответствующим программам и услугам.
- Отслеживание и оценка наших результатов с помощью HEDIS® (Healthcare Effectiveness Data and Information Set, набор данных для оценки эффективности медицинского обслуживания).
 - HEDIS® — это инструмент, который помогает сравнивать качество различных аспектов медицинского обслуживания, таких как профилактическая и экспресс-диагностика, лечение диабета, до- и послеродовой уход, а также вакцинация детей.
- Анкетирование участников с целью оценить их удовлетворенность нашими планами медицинского обслуживания и врачами. В частности, мы используем опрос CAHPS® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, оценка врачей и систем медицинского обслуживания с точки зрения потребителя).

Узнать больше о программах и мерах Molina по повышению качества можно на следующей странице: MolinaHealthcare.com/WAQIPProgram

Советы и рекомендации по здоровому образу жизни для участников можно найти на следующих страницах: MolinaHealthcare.com/WAHealthNewsletters и MolinaHealthcare.com/StayingHealthy

Если вам нужны копия описания или отчет о ходе реализации программы повышения качества Molina Healthcare, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165, TTY 711.

Программы оптимизации ресурсов

Цель Molina Healthcare — сделать так, чтобы вы получали именно те услуги, которые вам нужны. Для организации оптимального медицинского обслуживания мы принимаем решения на основе ваших медицинских потребностей, медицинской целесообразности и наличия соответствующих услуг в вашем плане. Чтобы решения были максимально справедливыми, мы никак не вознаграждаем наших сотрудников за отказ в предоставлении участникам тех или иных услуг. Если у вас есть вопросы относительно этих решений, звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

НСА предлагает проживающим в штате Вашингтон американским индейцам и коренным жителям Аляски возможность выбора между услугами Apple Health в рамках плана организованного медицинского обслуживания и вне такого плана. НСА 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.

Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать медицинские услуги через учреждения Управления медицинского обслуживания индейцев, в рамках программы медицинского обслуживания племен или Программы городского медицинского обслуживания индейцев (Urban Indian Health Program, UIHP), например через Управление медицинского обслуживания индейцев Сиэтла или проект NATIVE г. Спокана. Врачи в соответствующих медицинских учреждениях знакомы с особенностями вашей культуры, сообщества и медицинских потребностей.

Они окажут вам необходимый уход или направят к другому специалисту. Они также могут помочь вам принять решение о выборе плана организованного медицинского ухода или обслуживания Apple Health вне такого плана (в рамках т. н. платных услуг Apple Health). 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 медицинского обслуживания в экстренной ситуации или в поездке

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

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

Если вы считаете, что оказались в экстренной психологической ситуации, позвоните на линию круглосуточного телефона доверия, номер 911 или в ближайшую больницу, где вам смогут помочь специалисты по неотложному медицинскому обслуживанию. Для обращения за помощью в экстренной ситуации вам не нужна предварительная авторизация. В неотложной ситуации вы можете обратиться в любую больницу или в учреждение неотложного медицинского обслуживания.

Кризисная психологическая ситуация: Линия Washington Recovery Help Line — круглосуточная линия доверия и кризисного вмешательства для людей, которые страдают от проблем, связанных с психическим здоровьем, злоупотреблением психоактивными веществами и нездоровым пристрастием к азартным играм. Позвоните по номеру 1-866-789-1511 или 206.461.3219 (TTY), напишите по адресу recovery@crisisclinic.org либо зайдите на сайт <https://www.warecoveryhelpline.org>. В определенные часы пациенты подросткового возраста могут обратиться за помощью к таким же подросткам: 866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org, 866teenlink.org.

Местные номера телефона линии доверия

Вы можете позвонить на свою местную линию доверия, чтобы обратиться за помощью для себя, друга или члена семьи. Ниже приведены соответствующие номера для разных округов.

Регион	Округа	Линии доверия
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	888-544-9986
King	King	866-427-4747 или 206-461-3222
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	800-584-3578
Pierce	Pierce	800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	877- 266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	800-270-0041 или 360-754-1338 Линия доверия для детей и подростков, участвующих в программе Medicaid, возрастом до 20 лет 360-480-5721

Предполагаемое время ожидания приема у врача нашего плана медицинского обслуживания

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:** визит к вашему или другому врачу психологической и психиатрической помощи в течение 24 часов.
- **Плановое медицинское обслуживание:** визит к вашему или другому врачу психологической и психиатрической помощи в течение 10 (десяти) дней. Такие услуги предоставляются в плановом порядке и включают регулярные визиты к врачу по вопросам, не являющимся срочными.

Рецепты

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

Услуги, предусмотренные планами Molina Healthcare

Ниже перечислены некоторые виды услуг, покрываемые нашими планами психологической и психиатрической помощи. Этот список не является полным. Если вам необходимы услуги здесь

нет, уточните ее доступность у своего врача психологической и психиатрической помощи или свяжитесь с нами. Для оказания некоторых услуг требуется направление от вашего ОЛВ либо врача психологической и психиатрической помощи и/или наше предварительное одобрение.

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

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

Не забудьте позвонить нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711) или свериться с нашим каталогом врачей на сайте MolinaHealthcare.com, прежде чем обращаться за услугами психологической и психиатрической помощи, или попросите своего ОЛВ 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.
Больничные, 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



Вы имеете право на доступ к услугам по охране психического здоровья и лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. В совокупности они называются услугами психологической и психиатрической помощи. Мы координируем оказание вам услуг данного вида.

Медицинские услуги психологической и психиатрической помощи предоставляются вам в рамках вашего плана медицинского обслуживания. Для доступа к ним позвоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711) или выберите врача из нашего каталога.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги лечения от алкогольной и наркотической зависимости (лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ)	Услуги лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, могут включать перечисленные ниже. • Диагностика • Краткосрочное вмешательство и направление на лечение • Помощь в отказе от употребления (детоксикация) • Амбулаторное лечение • Интенсивное амбулаторное лечение • Реабилитация в стационаре • Услуги опиоидной заместительной терапии • Сопровождение пациентов
Заместительная терапия	Препараты, используемые для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

Услуга	Дополнительная информация
Психическое здоровье, лечение в стационаре	Оплачиваются услуги по охране психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений.
Психическое здоровье, амбулаторное лечение	Оплачиваются услуги по охране психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений. Услуги по охране психического здоровья могут включать перечисленные ниже. • Сбор сведений • Услуги индивидуального лечения • Управление лекарственной терапией • Поддержка других пациентов психиатрической помощи • Краткосрочное вмешательство и лечение • Семейная терапия • Услуги по охране психического здоровья, оказываемые на дому • Психодиагностика • Услуги кризисной помощи
Диагностика и лечение/госпитализация	Диагностика и лечение в учреждении изолированного типа

Помимо услуг психологической и психиатрической помощи в рамках программы Medicaid, в распоряжении Molina также находится ограниченный по объему бюджет общего назначения (State General Funds, GFS) на оказание помощи людям, не включенным в программу Medicaid. Управление здравоохранения (Health Care Authority, HCA) установило приоритеты в применении этих средств, основанные на соображениях медицинской необходимости; обратиться за их выделением может привлеченный на условиях подряда поставщик услуг согласно политикам Molina. Средства GFS (при их наличии) могут использоваться для оплаты перечисленных ниже приоритетных услуг.

- Питание и проживание с оказанием необходимых медицинских услуг по месту проживания
- Услуги на дому, включая, среди прочего, проживание и питание в условиях внешнего (внебольничного) размещения, услуги по охране психического здоровья и лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ на дому, а также диагностику и лечение в учреждениях изолированного типа
- Общий анализ мочи
- Терапевтические мероприятия для детей
- Высокоинтенсивное лечение, включая услуги и лечение РАСТ вне программы Medicaid РАСТ
- Услуги вытрезвления

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

Лабораторные услуги

Услуга	Дополнительная информация
Лабораторные услуги	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.

Дополнительные услуги, которые мы предлагаем

MyMolina.com и мобильное приложение Molina



Заходите на наш защищенный веб-сайт MyMolina.com, где участники могут в круглосуточном режиме легко заказать новую идентификационную карту, запросить услуги куратора, просмотреть сведения о состоянии своего здоровья и воспользоваться другими сервисами. Все эти услуги доступны по адресу MyMolina.com.

Вы также можете скачать приложение для наших пользователей. Оно доступно на английском и испанском языках. Это приложение служит для доступа к популярным среди участников инструментам со смартфона или планшета. С его помощью вы можете:

- найти врача или медицинское учреждение поблизости;
- просмотреть свою идентификационную карту Molina прямо со смартфона;
- сменить своего врача;
- обратиться к сообществу за дополнительной помощью для вашей семьи;
- воспользоваться другими услугами.

Услуги сопровождения пациентов в сложных случаях

Услуги сопровождения пациентов в сложных случаях предназначены для участников программы со сложными или множественными медицинскими потребностями. Наши кураторы помогут организовать ваше лечение с учетом ваших задач. Представитель программы может предложить вам услуги куратора на основе ваших ответов на вопросы на этапе первоначального медицинского обследования (диагностики) в ходе регистрации. 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 есть какие-либо вопросы, звоните по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

Дополнительные услуги организации лечения, которые мы предлагаем

В рамках услуг **сопровождения пациентов** участники получают помощь медицинских сестер/братьев и социальных работников. Ваш куратор может:

- организовать ваше лечение у врачей;
- направить вас для получения необходимых вам услуг;
- связать вас с представителями сообщества, которые могут вам помочь;
- организовать ваше обучение или тренинг по медицинским вопросам;
- помочь вам в лечении ваших заболеваний.

Компания Molina Healthcare старается как можно скорее получить все необходимые сведения об участниках своих программ и предложить услуги сопровождения пациентов тем из них, кому они нужны. Представитель службы сопровождения пациентов должен позвонить вам в течение 60 дней с момента вашей регистрации и задать скрининговые вопросы в рамках процедуры оценки состояния здоровья. Если нам не удастся дозвониться до вас, мы отправим вам анкету с соответствующими вопросами домой по почте. Вы можете заполнить ее и отправить обратно в прилагаемом конверте (без доплаты), перезвонить нам или ответить на наши вопросы в Интернете на сайте MyMolina.com.

Услуги Apple Health, предоставляемые вне планов организованного обслуживания

В рамках программы Apple Health вне планов организованного медицинского обслуживания (т. е. по схеме платных услуг) и других региональных планов покрываются перечисленные ниже услуги (в том числе лицам, зарегистрированным в нашей программе). Мы вместе с вашим ОЛВ поможем вам получить их и скоординировать ваше лечение. Для доступа к этим услугам вам необходима карта обслуживания ProviderOne. Если у вас есть вопросы относительно услуг, которые здесь не указаны, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги скорой медицинской помощи (по воздуху)	Все услуги скорой медицинской помощи (транспортировки) по воздуху, оказываемые клиентам программы Washington Apple Health, включая клиентов организаций медобслуживания (managed care organization, MCO).
Услуги скорой медицинской помощи (по земле)	Все услуги скорой медицинской помощи (транспортировки) по земле, как неотложные, так и прочие, оказываемые клиентам программы Washington Apple Health, включая клиентов организаций медобслуживания (managed care organization, MCO).
Услуги кризисной помощи	В зависимости от того, где вы проживаете, вам доступны различные услуги кризисной помощи. В ситуации, которая угрожает вашей жизни, звоните по телефону 911. Номера телефона для вашего региона указаны на стр. 13. Позвонить на горячую линию по предотвращению самоубийств можно по следующему номеру: 1-800-273-8255, телетайп: 1-800-799-4TTY (4889) В кризисных ситуациях при психических расстройствах и расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ, звоните в организацию административного обслуживания программы психологической и психиатрической помощи (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). Соответствующие номера телефона можно найти на стр. 13 или на следующей веб-странице: https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines.
Помощь начинающим матерям (First Steps Maternity Support Services, MSS) и сопровождение пациентов-новорожденных (Infant Case Management, ICM)	В рамках программы MSS беременным и только что родившим женщинам предоставляются медицинские и информационные услуги на дому или на работе, цель которых — помочь им успешно справиться с беременностью и обеспечить здоровье ребенка. 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. Список доступных в вашем регионе врачей можно найти на странице https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
Стационарная психиатрическая помощь	Оказывается сертифицированными учреждениями Министерства здравоохранения. За помощью в получении этих услуг обращайтесь к нам по телефону.
Транспортировка для посещения врачей в неэкстренных ситуациях	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 странице http://www.hca.wa.gov/transportation-help .

Исключенные (не покрываемые программой) услуги

Перечисленные ниже услуги и предметы не покрываются нашими планами и программой платных услуг. 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	Иглоукалывание, услуги «Христианской науки», лечение внушением, фитотерапия, гомеопатия, обычный и лечебный массаж.
Мануальная терапия для взрослых (21 год и старше)	
Добровольные косметические манипуляции и пластическая хирургия	В том числе подтяжка кожи лица, удаление татуировок и трансплантация волос.
Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и половой дисфункции	
Консультирование по вопросам брака и лечение половых аномалий	
Немедицинское оборудование	Например, установка пандусов для инвалидных колясок и другие модификации дома.
Предметы личного комфорта	
Врачебный осмотр в целях трудоустройства, заключения страхового договора или получения лицензии	
Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законами штата	
Услуги, оказываемые за пределами США	
Услуги по снижению и контролю веса	Препараты и продукты для снижения веса, абонементы в тренажерные залы, оборудование для снижения веса.

Что делать, если вы не удовлетворены нашими услугами

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.

Омбудсмен

Омбудсмен — это человек, который может оказать вам бесплатную и конфиденциальную помощь в решении проблем в связи с оказываемыми вам услугами психологической и психиатрической помощи. 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. Омбудсмен 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 омбудсменом в своем регионе, воспользуйтесь указанными ниже номерами телефона.

Регион	Округа	Омбудсмен
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	833-721-6011 или 360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	833-783-9444 или 509-783-9444
King	King	800-790-8049 #3 или 206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	800-572-4459, доп. 237 или 509-886-0700, доп. 237
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	888-336-6164 или 360-416-7004
Pierce	Pierce	800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	888-377-8174 или 360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	866-814-3409 или 509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	800-658-4105 или 360-763-5793

Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях

Вы имеете право потребовать пересмотра решения, если считаете, что оно было ошибочным, не была учтена вся информация о состоянии вашего психического здоровья либо требуется его анализ другим человеком. Это называется апелляцией. Мы поможем вам в подаче апелляции.

Отказ в обслуживании — ситуация, когда в рамках вашего медицинского плана не была утверждена или оплачена услуга, запрошенная вами или вашим 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 ваше требование повторно рассмотреть ваше дело, поскольку вы не согласны 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 врач, омбудсмен или другое лицо может подать апелляцию за вас, при условии что 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 5 календарных 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.

Согласно требованиям, мы должны получить вашу апелляцию в письменном виде. Вы должны отправить ее в компанию Molina Healthcare по адресу Attention: Member Appeals, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, по факсу (877) 814-0342 или по электронной почте WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Мы можем помочь вам в подаче апелляции. Позвоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

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

Срочные ситуации. В ситуациях, требующих срочной психологической или психиатрической помощи, вы или ваш врач можете позвонить нам и попросить рассмотреть апелляцию по ускоренной процедуре. Если того требует состояние вашего психического здоровья, решение относительно оказания вам помощи будет принято в течение 3 календарных 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 календарных дней с момента принятия решения.

Если вас не устраивает наше решение по вашей апелляции, вы имеете право затребовать административное слушание. В ходе административного слушания ваше обращение будет рассмотрено судьей по административным делам, который никак не связан с нашей организацией или Управлением здравоохранения.

Вы должны затребовать административное слушание в течение 120 календарных дней с момента принятия нами решения по вашей апелляции. Если вы хотите продолжать получать услугу, которую получали до момента нашего отказа, вы должны затребовать административное слушание в течение 10 календарных дней.

Чтобы подать запрос на проведение административного слушания, выполните указанные ниже действия.

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

ИЛИ

2. Напишите по следующему адресу:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

И

3. Сообщите в Управление по административным слушаниям о своей претензии к Molina Healthcare, о причине, по которой вы запрашиваете разбирательство, услуге, в которой вам было отказано, дате отказа, а также дате отказа по вашей апелляции. Вы также должны указать свои имя и фамилию, адрес и номер телефона.

В процессе слушания вы можете общаться с юристом (вас также может представлять другой человек). Если вам необходима помощь в поиске юриста, зайдите на сайт <http://www.nwjustice.org> или позвоните на горячую линию NW Justice CLEAR по следующему номеру: 1-888-201-1014.

Судья по административным делам отправит вам уведомление с пояснением относительно принятого им решения. Если решение вас не устроит, вы сможете обжаловать его непосредственно в Комиссии по апелляциям Управления здравоохранения (Health Care Authority) либо обратиться с просьбой пересмотреть ваш вопрос с привлечением независимого эксперта (Independent Review Organization, IRO).

Важное ограничение по времени: если вы не обжалуете решение по итогам слушания, оно становится окончательным через 21 день после его отправки вам по почте.

Если вы не согласны с решением по итогам слушания, вы можете затребовать независимую экспертизу. Этот этап является необязательным: вы можете пропустить его и обратиться за экспертизой непосредственно в Комиссию по апелляциям Управления здравоохранения.

Независимая экспертиза проводится врачом, который на нас не работает. Чтобы затребовать независимую экспертизу, вы должны позвонить нам с соответствующей просьбой в течение 21 (двадцати одного) дня после получения письма с решением по итогам слушания. Вы также должны предоставить всю необходимую дополнительную информацию в течение 5 (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 (877) 814-0342 или по следующему адресу:

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

Если вы не согласны с решением независимого эксперта, вы можете затребовать рассмотрение вашего дела апелляционным судьей Комиссии по апелляциям Управления здравоохранения. 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 телефону 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 лечащего врача.
- 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 информацию о следующем:
 - оказываемом вам медицинском обслуживании и услугах, включенных в план вашего обслуживания;
 - 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.

- Сообщать своим врачам о своем здоровье и потребностях в лечении.
- 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.
- Брать свою карту обслуживания ProviderOne и идентификационную карту своего плана

медицинского обслуживания на все визиты к врачам.

- 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 диагностики и организации обслуживания пациентов Patient Review and Coordination. В рамках этой программы вам назначается один основной лечащий врач, одна аптека, один врач, выписывающий рецепты на медицинские препараты контролируемого оборота, а также одна больница для получения услуг медицинской помощи, не являющихся неотложными. Вам нельзя менять план в течение как минимум 12 месяцев.
- Информировать Управление здравоохранения (Health Care Authority) обо всех изменениях в составе вашей семьи и вашей ситуации, 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 своего плана медицинского обслуживания на бирже Washington Health Benefit Exchange (<https://www.wahealthplanfinder.org>), а также фиксировать в своей учетной записи все существенные изменения в своей жизни, такие 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 в письменном виде оформить пожелания относительно своего медицинского обслуживания. С помощью заблаговременного распоряжения вы можете сообщить своему врачу и семье следующие сведения.

- Какой вид медицинского обслуживания вы хотите или не хотите получать в случае, если:
 - потеряете сознание;
 - потеряете способность принимать дальнейшие решения относительно своего медицинского обслуживания;
 - не сможете сообщить своему врачу или семье о том, какой вид медицинского обслуживания хотите получить;
 - захотите пожертвовать свои внутренние органы в качестве донора после смерти;
 - захотите делегировать кому-то принятие решений относительно вашего медицинского обслуживания, если сами будете не в состоянии их принимать.

Заблаговременное распоряжение дает возможность вашим близким или врачу принимать за вас медицинские решения на основе ваших пожеланий. В штате Вашингтон законом предусмотрено три вида заблаговременных распоряжений.

1. Доверенность относительно медицинского обслуживания на случай утраты дееспособности. 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 претензию о несоблюдении вашего распоряжения представителям своего плана обслуживания или в Управление здравоохранения (Health Care Authority).

Распоряжения врачу об искусственном поддержании жизни (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) — форма, которую может заполнить любой человек, страдающий серьезным заболеванием и вынужденный принять решение относительно возможного искусственного поддержания своей жизни. 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 письменный документ, который описывает ваши пожелания на случай, если ваше психическое состояние станет таким тяжелым, что вам потребуется помощь. Например, это может быть состояние, в котором вы не сможете принимать решения и/или нормально общаться.

Вы можете сообщить, какое лечение вы хотите, а какое не хотите получать, а также указать человека, которому даете полномочия на принятие решений от вашего имени.

Если у вас есть заблаговременное распоряжение относительно физического медицинского обслуживания, вы должны сообщить о нем своему врачу психологической и психиатрической помощи, чтобы он знал о ваших пожеланиях.

Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?

Шаблон заблаговременного распоряжения и дополнительную информацию о том, как его заполнить, можно найти на странице <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives>. Законом штата предусмотрена форма, в которой нужно заполнить необходимые поля: вероятно, это самый простой и удобный способ составить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства.

Оказать вам помощь в заполнении этой формы также могут Molina Healthcare, ваш врач психологической и психиатрической помощи или омбудсмен. Обращайтесь к нам за дополнительной информацией.

Предотвращение мошенничества, злоупотреблений и нерационального использования

Контроль за соблюдением всех условий программы — всеобщая обязанность. 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 ценности в обмен на вашу карту обслуживания ProviderOne либо за то, чтобы вы посетите врача;
- 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) по перечисленным ниже каналам.

Горячая линия Molina Healthcare Compliance AlertLines

- Бесплатный телефонный номер: (866) 606-3889
- Интернет: <https://molinahealthcare.AlertLine.com>

Отдел обслуживания участников

- Бесплатный телефонный номер: (800) 869-7165, TTY 711

Отдел нормативно-правового соответствия Molina Healthcare

Почта: 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.

Закрытая медицинская информация — это информация медицинского характера, например медицинские документы, содержащие ваше имя и фамилию, номер участника или другие идентификационные данные, используемые в одном или нескольких планах медицинского обслуживания. Закрытая медицинская информация используется и передается организациями медицинского страхования и Управлением здравоохранения (Health Care Authority, HCA) в перечисленных ниже целях.

- Для лечения, включая направления к другим врачам от вашего ОЛВ.
- 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.
- Для медицинского обслуживания: мы можем использовать информацию, изложенную в вашей жалобе, чтобы сообщить вам о медицинской программе, по которой вы сможете получить помощь.

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

- Раскрытие вашей закрытой медицинской информации 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 разрешает HCA и компании Molina Healthcare использовать и передавать вашу закрытую медицинскую информацию в следующих ситуациях:
 - секретарь Министерства здравоохранения и социального обеспечения США 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; 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 закрытая медицинская информация 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 закрытой медицинской информации 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. К такой информации могут относиться документы, использовавшиеся при принятии решений о страховой оплате услуг, удовлетворении страховых требований и других решений, касающихся вас как участника плана компании Molina. Такой 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 вашего запроса. *Важное примечание. Компания не хранит полные копии ваших медицинских документов. Если вы хотите ознакомиться с ними, получить их копию или внести в них изменения, свяжитесь со своим врачом или медицинским учреждением.* Если вы хотите затребовать копию своей закрытой медицинской информации, для начала вы можете обратиться в отдел обслуживания участников.

- Бесплатный телефонный номер: (800) 869-7165, TTY 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.
- Подать жалобу в Управление гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США на странице <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> или написать по адресу
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

ИЛИ

Позвонить по телефону 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Примечание. Эти сведения носят обзорный характер. Мы обязаны соблюдать конфиденциальность вашей закрытой медицинской информации и ежегодно предоставлять вам письменный отчет о ней и о методах обеспечения конфиденциальности в рамках вашего плана обслуживания. Более подробные сведения см. в нашем уведомлении о методах обеспечения конфиденциальности. Вы также можете связаться с нами и запросить дополнительную информацию по телефону (800) 869-7165 (TTY 711), **в Интернете на сайте MolinaHealthcare.com, по электронной почте WAMemberServices@MolinaHealthcare.com или по следующему адресу: P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.**



PO Box 4004
Bothell, WA 98041

MolinaHealthcare.com