

MOLINA HEALTHCARE

WASHINGTON APPLE HEALTH

КОМПЛЕКСНЫЙ ОРГАНИЗОВАННЫЙ УХОД

ПОСОБИЕ ПО УСЛУГАМ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ МЕДИЦИНСКОЙ, ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
И ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

2020



MolinaHealthcare.com





Your Extended Family.

Уведомление о недопущении дискриминации
компании Molina Healthcare of Washington
Medicaid

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 Ocean Gate
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.

Molina Healthcare Notice 1557 - WA Medicaid HCA v2

Updated 11/2/16

**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, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ 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 ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም ኣርዳታ 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 ਧਵਿੰ ਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ 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 Washington Apple Health (Medicaid). Компания Molina Healthcare совместно с Washington Apple Health оказывает вам услуги в рамках программы. Это пособие содержит более подробную информацию об услугах, на которые вы можете рассчитывать.

Большинство клиентов Apple Health обслуживаются по одному из планов организованного ухода, т. е. Apple Health выплачивает организации, которая его курирует, ежемесячную страховую премию за ваше обслуживание, в том числе за услуги профилактического ухода, первичной медицинской помощи, особого ухода и другие медицинские услуги. 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. Вы также можете зайти на веб-сайт услуг перевода HCA Interpreter Services <https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/interpreter-services> или отправить электронное письмо по адресу INTERPRETERSVC@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
Изменение плана медицинского страхования.....	9
Использование индивидуального медицинского страхования в сочетании со страховой программой Molina Healthcare.....	9
Как получить медицинскую помощь	10
Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)	10
Назначение первого визита к ОЛВ	10
Как получить особый уход или направление	10
Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления	11
Дистанционная медицина.....	11
Вы должны обращаться к врачам (включая врачей психологической и психиатрической помощи), в аптеки и больницы Molina Healthcare.....	12
Оплата медицинских услуг	12
Программы повышения качества	13
Программы оптимизации ресурсов.....	13
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	13
Получение медицинского обслуживания в экстренной ситуации или в поездке.....	14
Экстренная ситуация	14
Срочная медицинская помощь	14
Медицинская помощь в нерабочее время	14
Местные номера телефона линии доверия	14
Предполагаемое время ожидания приема у врача нашего плана медицинского обслуживания	15
Услуги, предусмотренные планами Molina Healthcare.....	16
Общее обслуживание и неотложная медицинская помощь	16
Аптеки и рецепты	17

Медицинские услуги для детей	17
Терапия	21
Особые услуги.....	21
Слух и зрение	22
Планирование семьи и репродуктивное здоровье	23
Информационное медицинское обеспечение.....	23
Программа Health Home.....	23
Медицинское оборудование длительного пользования и материалы.....	23
Лабораторные и рентгеновские исследования	23
Женское здоровье и материнство	24
Дополнительные услуги, которые мы предлагаем	24
МуMolina.com и мобильное приложение Molina.....	24
Программы для укрепления здоровья.....	24
Программа Health Rewards Program.....	25
Дополнительные услуги организации лечения, которые мы предлагаем.....	26
Услуги сопровождения пациентов в сложных случаях.....	26
Сопровождение пациентов и управление течением заболевания	26
Программа Health Home (услуги координации ухода).....	27
Исключенные (не покрываемые программой) услуги	31
Что делать, если вы не удовлетворены нашими услугами.....	32
Омбудсмен	32
Важная информация об отказе в обслуживании, апелляциях и административных слушаниях	33
Ваши права	35
Ваши обязанности	36
Заблаговременные распоряжения	37
Что такое заблаговременное распоряжение?.....	37
Заблаговременные распоряжения на случай психических расстройств	38
Что такое заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	38
Как заполнить заблаговременное распоряжение на случай психического расстройства?	38
Предотвращение мошенничества, злоупотреблений и нерационального использования.....	38
Мы ценим вашу конфиденциальность.....	39

Как пользоваться этим руководством

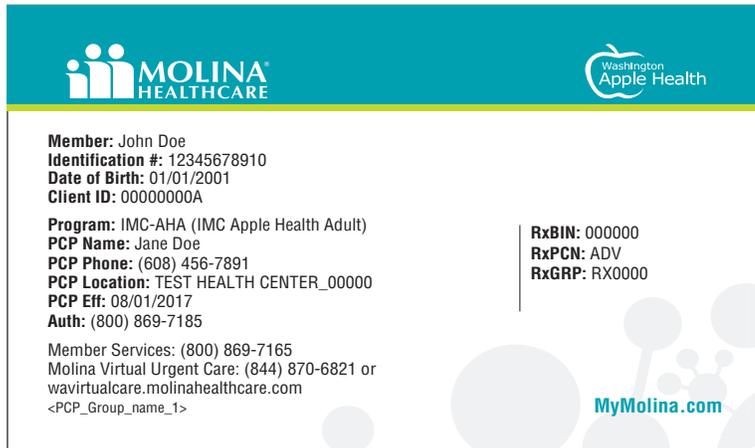
Это краткое пособие по пользованию услугами. Если у вас возникает вопрос, воспользуйтесь списком ниже, чтобы выяснить, кто может вам помочь.

Тема вопроса	С кем связаться
<ul style="list-style-type: none">Смена или отмена плана организованного обслуживания Apple Health (стр. 9)Доступ к услугам Apple Health, которые не предусмотрены планом (стр. 12)Ваша карта обслуживания ProviderOne (стр. 8)	<p>НСА: Адрес портала для клиентов ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client Или: https://fortress.wa.gov/hca/plcontactus/ Если у вас остались вопросы или вам необходима дополнительная помощь, позвоните нам по бесплатному номеру телефона 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">Выбор или смена врача (стр. 10)Оплачиваемые услуги или лекарства (стр. 16)Подача претензий (стр. 32)Апелляция на решение относительно вашего плана медицинского обслуживания, определяющего набор доступных вам услуг (стр. 33)	<p>Molina Healthcare по телефону 800-869-7165 (TTY 711) или в Интернете: https://www.molinahealthcare.com</p>
<ul style="list-style-type: none">Ваш медицинский уход (стр. 10)Направления к специалистам (стр. 10)	<p>Ваш основной лечащий врач. Если вам необходима помощь в выборе основного лечащего врача, позвоните нам по телефону 800-869-7165 (TTY 711) или зайдите на страницу https://www.molinahealthcare.com. Вы также можете позвонить на круглосуточную линию фельдшерской консультационной помощи Molina Healthcare по телефону 1-888-275-8750 (TTY 711).</p>
<ul style="list-style-type: none">Изменения следующих данных вашего профиля:<ul style="list-style-type: none">АдресДоходСемейное положениеБеременностьПоявление новых собственных или приемных детей	<p>Биржа Washington Health Benefit Exchange: 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) или веб-сайт https://www.wahealthplanfinder.org.</p>

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 (Карта обслуживания).
- Позвоните в центр обслуживания клиентов НСА по телефону 1-800-562-3022.

Выдача новой карты осуществляется бесплатно. Она прибудет 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.

Изменение плана медицинского страхования

Вы можете в любой момент сменить свой план обслуживания. 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 веб-сайт Washington Healthplanfinder по адресу www.wahealthplanfinder.org
- Зайдите на портал для клиентов ProviderOne по адресу <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 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.

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 медицинскую помощь

Как выбрать основного лечащего врача (ОЛВ)

У вас уже может быть ОЛВ. Если у вас его нет, вы должны выбрать его на данном этапе. Если вы не выберете врача сами, мы назначим его вам на свое усмотрение. У каждого члена семьи может быть собственный ОЛВ. Кроме того, можно выбрать одного ОЛВ для всех членов семьи, обслуживаемых в рамках плана организованного ухода Apple Health. Если вы или кто-то из ваших близких в какой-либо момент хотите сменить ОЛВ, мы поможем вам выбрать его.

Кроме того, 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.

Назначение первого визита к ОЛВ



Доступные вам услуги включают регулярные медицинские осмотры, вакцинацию (уколы) и другие виды терапии.

Основные задачи по вашему лечению будет выполнять ваш основной лечащий врач (ОЛВ). Сразу после выбора ОЛВ вы должны назначить визит к нему, чтобы он знал, что вы являетесь его пациентом. Это упростит предоставление вам медицинского ухода, когда он вам понадобится.

Для оказания вам качественной помощи ОЛВ должен знать как можно больше об истории вашего физического и психического состояния. Не забудьте взять с собой на прием карту обслуживания ProviderOne, карту Molina Healthcare и других медицинских страховок. Составьте свою историю состояния здоровья в письменном виде. Включите в этот список следующие моменты:

- проблемы медицинского, психического или психологического характера, которые у вас есть в данный момент;
- лекарства, которые вы принимаете;
- вопросы, которые вы хотите задать своему ОЛВ.

Если вы не можете явиться на прием в запланированное время, как можно скорее сообщите об этом своему ОЛВ.

Как получить особый уход или направление

Если вам потребуется помощь, которую вам не может предоставить ваш ОЛВ, он направит вас к другому специалисту. ОЛВ объяснит вам принцип действия таких направлений. Если вам кажется, что этот специалист не отвечает вашим потребностям, скажите об этом своему ОЛВ, чтобы он помог вам подобрать другого врача, если это действительно необходимо.

Предоставление вам некоторых видов услуг и лечения со стороны вашего ОЛВ требует предварительного одобрения с нашей стороны. Эта процедура предварительного одобрения также иногда называется предварительной авторизацией. Чтобы узнать, какие виды услуг требуют такого одобрения, обратитесь к своему ОЛВ или позвоните нам.

Если в нашей сети не окажется нужного вам специалиста, мы привлечем стороннего специалиста. 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 об апелляциях см. на стр. 33. Если ваш ОЛВ или Molina Healthcare направляет вас к специалисту за пределами нашей сети и мы даем предварительную авторизацию на такое посещение, вы не обязаны оплачивать связанные с этим расходы: мы сделаем это за вас.

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.
- Услуги по планированию семьи
- Анализы на ВИЧ/СПИД
- Вакцинация
- Амбулаторные услуги психологической и психиатрической помощи (ограничения см. на стр. 19)
- Лечение и последующее наблюдение заболеваний, передающихся половым путем
- Проверка на туберкулез и последующее наблюдение
- Медицинские услуги для женщин, в том числе
 - помощь матерям, включая услуги акушера;
 - обследование молочных желез и осмотр у гинеколога.

Дистанционная медицина

В рамках услуг дистанционной медицины (дистанционного ухода) врач общается с вами по телефону или видеосвязи для диагностики и лечения незначительных заболеваний, таких как простуда, ушная боль или конъюнктивит.



Если вы плохо себя чувствуете и не можете посетить своего основного лечащего врача (ОЛВ), Molina поможет вам легко и без проблем получить необходимый уход на дому в режиме дистанционной срочной медицинской помощи — бесплатно* для вас.

Вы сможете в любое время суток и без выходных пообщаться с врачом или фельдшером по телефону, со смартфона или планшета.

Для доступа к этой услуге зарегистрируйтесь на сайте wavirtualcare.molinahealthcare.com. Чтобы обратиться за помощью, достаточно просто войти в свою учетную запись или позвонить по телефону (844) 870-6821 (TTY 711). Мы предоставляем услуги перевода. В чрезвычайных ситуациях звоните 911.

** Компания Molina предлагает эту услугу своим зарегистрированным участникам программы Apple Health в штате Вашингтон, привлекая для этого врачей-подрядчиков. Действуют тарифы на сотовую связь и Интернет.*

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.

- Стоматологические услуги от профессионального стоматолога
- Офтальмология и подбор очков для детей (возрастом до 20 лет)
- Услуги и помощь в рамках долгосрочного ухода
- Помощь матерям, дородовые консультации по генетическим вопросам, прерывание беременности
- 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. 16. Если у вас есть какие-либо вопросы относительно указанных здесь услуг, позвоните нам.

Вы должны обращаться к врачам (включая врачей психологической и психиатрической помощи), в аптеки и больницы Molina Healthcare

Вы должны обращаться к врачам и другим поставщикам медицинской, психологической и психиатрической помощи, которые сотрудничают с Molina Healthcare. Мы также пользуемся услугами определенных аптек, которые с нами сотрудничают. Чтобы ознакомиться с каталогом наших врачей, больниц и аптек 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 этом каталоге вы найдете 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 медицинских услуг

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, например в рамках мануальной терапии или пластической хирургии.
- Вы получили услугу, не обусловленную медицинской необходимостью.
- Вы не знаете названия своего плана медицинского обслуживания, и врач, к которому вы обратились, не знает, кому выставлять 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 Molina 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/WAQIProgram

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

Экстренная ситуация

Если у вас возникла внезапная или серьезная проблема со здоровьем и вы считаете, что она является неотложной, позвоните в службу 911 или в ближайший пункт неотложной медицинской помощи.

После этого как можно скорее свяжитесь с нами и сообщите, что у вас возникла неотложная проблема, а также укажите, где именно вы получили помощь. 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.

Обращайтесь в пункты неотложной медицинской помощи только в экстренных ситуациях. Не делайте этого, если вам необходимо плановое медицинское обслуживание.

Срочная медицинская помощь

Некоторые травмы и заболевания требуют срочной медицинской помощи, но не являются неотложными. Чтобы уточнить, какие пункты срочной медицинской помощи нашей сети расположены поблизости от вас, позвоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711) или зайдите на наш веб-сайт по адресу MolinaHealthcare.com. Вы также можете обратиться за консультацией на нашу круглосуточную линию фельдшерской помощи по телефону (888) 275-8750 (TTY 711). Она работает без выходных.

Медицинская помощь в нерабочее время

Свяжитесь со своим основным лечащим врачом и уточните, оказывает ли он помощь в нерабочее время.

Вы также можете позвонить на нашу круглосуточную линию фельдшерской помощи и узнать, какое медицинское обслуживание вам может предложить фельдшер.

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	800-843-4793 или 360-479-3033
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 включительно: 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 ОЛВ, врачу психологической и психиатрической помощи, в клинику срочной помощи или к другому врачу в течение 24 часов.
- **Плановое медицинское обслуживание:** визит к вашему ОЛВ, врачу психологической и психиатрической помощи или другому врачу в течение 10 (десяти) дней. Такие услуги предоставляются в плановом порядке и включают регулярные визиты к врачу по медицинским вопросам, не являющимся срочными.
- **Профилактика:** визит к вашему ОЛВ или другому врачу в течение 30 (тридцати) дней. Примеры профилактического ухода: ежегодные медицинские осмотры, профилактический осмотр детей, ежегодный осмотр женщин и вакцинация (уколы).

Услуги, предусмотренные планами Molina Healthcare



В этом разделе описаны услуги, предусмотренные страховыми планами Molina Healthcare. Этот список не является полным. Если необходимой вам услуги здесь нет, уточните ее доступность у своего врача или свяжитесь с нами. Вы также можете свериться с каталогом врачей на сайте <https://providersearch.molinahealthcare.com/>.

Для получения некоторых услуг необходимо направление от вашего ОЛВ и/или наше предварительное одобрение (в противном случае мы можем отказаться от их оплаты). Прежде чем получать необходимую вам услугу, уточните у своего ОЛВ, нужна ли для нее предварительная авторизация.

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 медицинских проблем, которые требуют немедленного решения, но при этом угроза вашей жизни отсутствует.
Профилактика	
Стационарная реабилитация в больнице (физическая терапия)	Требует нашего предварительного одобрения.
Иммунизация и вакцинация	Зарегистрированные участники наших программ имеют право на получение услуг вакцинации у своих основных лечащих врачей, в аптеках или в местном учреждении Министерства здравоохранения. За дополнительной информацией относительно графика и назначения вакцинации обращайтесь к своему врачу или в наш отдел обслуживания участников. Вы также можете найти дополнительную информацию на веб-сайте Министерства здравоохранения по адресу https://www.doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization .
Учреждения с квалифицированным фельдшерским уходом	Оплачивается краткосрочный (менее 30 дней) уход. Могут быть доступны дополнительные услуги. Позвоните нам по телефону 800-869-7165 (TTY 711).

Аптеки и рецепты

Мы используем препараты из утвержденного перечня – т. н. рецептурного формуляра или списка предпочтительных препаратов. Врач, выписывающий вам рецепты, должен использовать лекарства из этого предпочтительного списка. Вы можете позвонить нам и запросить:

- копию рецептурного формуляра или списка предпочтительных препаратов;
- сведения о группе врачей и фармацевтов, составивших рецептурный формуляр;
- копию наших правил относительно выбора препаратов, включенных в нашу программу;
- сведения о том, как запросить разрешение на препарат, которого нет в формуляре или списке предпочтительных препаратов.

Чтобы гарантировать компенсацию расходов на оплату рецептов, вы должны обращаться за препаратами в аптеки из нашей сети. Позвоните нам, и мы поможем вам подобрать аптеку поблизости.

Услуга	Дополнительная информация
Фармацевтические услуги	Необходимо использовать аптеки из нашей сети. Мы руководствуемся списком предпочтительных препаратов Apple Health. Уточнить список участвующих в программе аптек можно по телефону 800-869-7165 (TTY 711).

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. Скрининг помогает обнаружить потенциальные медицинские проблемы физического или психического характера и проблемы развития, которые могут требовать дополнительной диагностики и/или лечения.

EPSDT включает диагностические обследования и необходимые медицинские процедуры для коррекции или улучшения физического или 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. EPSDT помогает детям и подросткам получить своевременный и постоянный доступ к медицинскому обслуживанию.

Скрининговые мероприятия в рамках программы EPSDT также иногда называют мероприятиями по профилактическому осмотру детей. Профилактический осмотр ребенка или скрининг в рамках программы EPSDT включает все перечисленные ниже мероприятия и меры.

- Ведение полной медицинской карты и истории развития.
- Полный физический осмотр, включая при необходимости скрининг на содержание свинца.
- Информационно-консультационные услуги по вопросам здоровья с учетом возраста и истории состояния здоровья.
- Проверка зрения.
- Проверка слуха.
- Лабораторные исследования.
- Проверка крови на содержание свинца.
- Обсуждение проблем с питанием или сном.
- Проверка состояния полости рта и соответствующие медицинские услуги от ОЛВ с ABCD-сертификацией.

- Вакцинация (уколы).
- Скрининговая проверка психического здоровья.
- Скрининговая проверка на наличие расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Если врач ребенка обнаруживает у него заболевание, он:

- Проводит лечение ребенка, если заболевание находится в сфере его компетенции.
- Направляет ребенка на лечение к соответствующему врачу, что может включать дополнительные обследования и особые проверки, такие как:
 - оценка уровня развития;
 - комплексная оценка состояния психического здоровья;
 - обследование на наличие расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ;
 - консультации по вопросам питания.

Лечащие врачи сообщают о результатах проведенных ими мероприятий врачу EPSDT, который осуществлял скрининг и дал соответствующее направление.

Некоторые предусмотренные программой медицинские услуги могут требовать предварительного одобрения. Все не включенные в программу услуги требуют предварительного одобрения с нашей стороны либо от властей штата (если услуга предоставляется в рамках программы Apple Health вне плана организованного ухода). Ниже приведен список дополнительных услуг.

Услуга	Дополнительная информация
Прикладной анализ поведения (Applied Behavioral Analysis, ABA)	Помогает детям возрастом до 20 (двадцати) лет с нарушениями аутического спектра и другими проблемами развития улучшить навыки общения, социализации и поведения.
Скрининг на аутизм	Эта услуга предоставляется всем детям в возрасте 18 месяцев и 24 месяца.
Мануальная терапия	Услуга для детей возрастом до 20 (двадцати) лет по направлению от ОЛВ.
Скрининг особенностей развития	Эти скрининговые проверки проводятся для всех детей в возрасте 9 месяцев, 18 месяцев, а также между 24 и 30 месяцами.
Программа персонального фельдшерского ухода или интенсивного медицинского обслуживания детей	Для детей возрастом до 17 лет эта услуга предоставляется в рамках нашей программы. Требуется нашего предварительного одобрения. Для пациентов возрастом от 18 до 20 лет предоставляется службой Aging and Long-Term Support Administration (AL TSA). Контактную информацию см. на стр. 30.

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. В рамках программы комплексного организованного ухода мы координируем оказание вам услуг физической, психологической и психиатрической медицинской помощи.

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)	<p>Услуги лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, могут включать перечисленные ниже.</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 • Услуги опиоидной заместительной терапии • Сопровождение пациентов
Заместительная терапия	<p>Препараты, используемые для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).</p>
Психическое здоровье, лечение в стационаре	<p>Оплачиваются услуги по охране 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>Оплачиваются услуги по охране психического здоровья, оказываемые психиатром, психологом, лицензированным психотерапевтом, лицензированным клиническим социальным работником или лицензированным психотерапевтом в области брака и семейных отношений.</p> <p>Услуги по охране психического здоровья могут включать перечисленные ниже.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Диагностика и лечение в учреждении изолированного типа</p>

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 РАСТ
- Услуги вытрезвления

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

Питание

Услуга	Дополнительная информация
Лечебное питание	Эта услуга оплачивается для пациентов возрастом до 20 (двадцати) лет при условии ее медицинской целесообразности и наличия направления от врача после скрининга в рамках программы EPSDT.
Энтеральное питание (продукты и оборудование)	Пищевые добавки для родителей и все необходимое для участников программы. Продукты и все необходимое для энтерального питания для пациентов всех возрастов на зондовом питании. Продукты для перорального энтерального питания для клиентов возрастом до 20 (двадцати) лет

Особый медицинский уход или хронические заболевания

Если у вас есть потребность в особом медицинском уходе или вы страдаете до хронического заболевания, вы можете иметь право на дополнительные услуги в рамках нашей программы Health Номе или координации ухода. Вы также можете получить возможность непосредственного общения со специалистами. В некоторых случаях специалист может быть назначен вам в качестве ОЛВ. Позвоните нам, чтобы узнать больше о программах организованного ухода и координации медицинского обслуживания.

Терапия

Услуга	Дополнительная информация
Амбулаторная реабилитация (лечение профессиональных заболеваний, дефектов речи и физиотерапия)	<p>Это услуга ограниченной доступности. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).</p> <p>Ограничения действуют при предоставлении услуг в следующих условиях:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В амбулаторной клинике • В поликлинике • В домашних условиях (службой медицинского обслуживания на дому, сертифицированной в рамках программы Medicare) • Детям возрастом до 20 (двадцати) лет в утвержденном центре коррекции нервно-психического развития См. следующие материалы: https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
Услуги адаптации	<p>Услуги медицинского ухода, которые помогают приобрести или улучшить и сохранить навыки и способности, которые необходимы в повседневной жизни и которые не были приобретены в связи с врожденным, генетическим или возникшим в раннем возрасте заболеванием. Позвоните нам, чтобы узнать, доступен ли вам этот вид услуг.</p>

Особые услуги

Услуга	Дополнительная информация
Антигенная терапия (противоаллергическая сыворотка)	Аллерговакцинация
Бариатрическая хирургия	Для бариатрических хирургических операций требуется предварительное одобрение. Доступно только в передовых медицинских центрах, утвержденных НСА.
Терапия с биологической обратной связью	Действуют ограничения с учетом требования конкретного плана.
Химиотерапия	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.
Пластическая хирургия	Только в ситуациях, когда хирургическое вмешательство вместе с сопутствующими услугами и т. п. необходимо для коррекции врожденных, вызванных заболеванием или физической травмой физиологических дефектов, а также в целях мастэктомической реконструкции после лечения рака.

Услуга	Дополнительная информация
Оборудование и материалы для лечения диабета	Без предварительного одобрения действуют ограничения. Дополнительное оборудование и материалы предоставляются при условии предварительной авторизации.
Диализ	Эти услуги могут требовать предварительного одобрения.
Лечение гепатита С	
Трансплантация органов	За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).
Обеспечение кислородом и респираторным оборудованием	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.
Лечение заболеваний стоп	Это услуга ограниченной доступности. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).
Помощь в отказе от курения	Эта услуга предоставляется всем клиентам по направлению ОЛВ или без него, в том числе без предварительного одобрения. За дополнительной информацией обращайтесь на горячую линию нашей программы Quit-4-Life по телефону (866) 784-8454 (TTY 711).
Трансгендерные медицинские услуги	Гормональная и психологическая терапия для пациентов всех возрастов, а также блокирование полового созревания для подростков.
Скрининг и лечение туберкулеза	Вы можете обратиться к своему ОЛВ или в местное учреждение здравоохранения.

Слух и зрение

Услуга	Дополнительная информация
Аудиологические обследования	Обследования слуха
Кохлеарные импланты и слуховые аппараты костного звукопроводения	Эта услуга предоставляется детям в возрасте до 20 (двадцати) лет.
Проверка зрения	За этой услугой необходимо обращаться к врачам нашей сети. Позвоните нам, чтобы узнать о ней больше. Детям возрастом до 21 года очки, контактные линзы и глазные протезы оплачиваются отдельно в рамках программы платных услуг (для этого необходима карта обслуживания ProviderOne). Список поставщиков оптики см. на странице https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ .
Проверки слуха и слуховые аппараты	

Планирование семьи и репродуктивное здоровье

Услуга	Дополнительная информация
Предупреждение беременности	См. услуги по планированию семьи.
Контрацептивы	См. услуги по планированию семьи.
Услуги по планированию семьи	Вы можете обращаться к врачам нашей сети, в местное учреждение здравоохранения или в клинику планирования семьи.
Скрининг ВИЧ/СПИД	Вы можете пройти скрининг в клинике планирования семьи, в местном учреждении здравоохранения или у своего ОЛВ.

Информационное медицинское обеспечение

Услуга	Дополнительная информация
Информационное медицинское обеспечение и консультирование	Примеры: информирование о различных заболеваниях, таких как диабет и заболевания сердца.

Программа Health Home

Услуга	Дополнительная информация
Программа Health Home	Дополнительная помощь в организации вашего ухода. Позвоните нам, чтобы узнать, доступен ли вам этот вид услуг.

Медицинское оборудование длительного пользования и материалы

Мы оплачиваем медицинское оборудование и материалы, необходимые с медицинской точки зрения и прописанные вам вашим врачом. Как правило, для оплаты оборудования и материалов требуется наше предварительное одобрение. Позвоните нам, чтобы узнать больше об оборудовании и материалах, покрываемых нашими планами.

Услуга	Дополнительная информация
Медицинское оборудование	Для большей части медицинского оборудования требуется предварительное одобрение. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).
Медицинские товары и материалы	Для большей части медицинских товаров и материалов требуется предварительное одобрение. За более подробной информацией звоните нам по телефону (800) 869-7165 (TTY 711).

Лабораторные и рентгеновские исследования

Услуга	Дополнительная информация
Радиология и медицинская визуализация	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.
Лабораторные и рентгеновские исследования	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.

Женское здоровье и материнство

Услуга	Дополнительная информация
Молокоотсосы	Некоторые виды этого оборудования могут требовать предварительного одобрения.
Маммография	
Сопровождение беременности и дородовой уход	
Женская консультация	Плановые и профилактические медицинские услуги, такие как сопровождение беременности, маммография, услуги в связи с репродуктивным здоровьем, общий осмотр, противозачаточные средства, выявление и лечение заболеваний, передающихся половым путем, услуги в связи с грудным вскармливанием.

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!

Программы для укрепления здоровья

Программа борьбы с курением

Курение табака и электронных сигарет может быть источником вреда для вашего здоровья и здоровья окружающих. Если вы хотите отказаться от этой привычки, позвоните по телефону 1-866-QUIT-4-Life или 1-866-784-8454 либо зайдите на страницу www.quitnow.net, чтобы узнать больше!

Программа борьбы с лишним весом

Molina предлагает две программы, которые помогают избавиться от лишнего веса и контролировать его. Программа контроля веса Molina Weight Management помогает взрослым людям узнать, как сделать свой образ жизни здоровее. Molina также предлагает программу Weight Watchers® взрослым и детям в возрасте 15–17 лет, которые отвечают критериям участия. Участники получают ваучеры Weight Watchers® на персональные приемы и консультации на срок до шести месяцев, а также электронные инструменты. Чтобы принять участие в этой программе, попросите своего врача заполнить для вас форму направления Weight Watchers®. Сведения об этой программе можно получить по телефону (888) 562-5442, доб. 142057.

text4baby

В качестве участника программы Molina вы можете зарегистрироваться и получать бесплатные SMS по теме дородового наблюдения, здоровья и воспитания ребенка и т. д. Чтобы зарегистрироваться, отправьте сообщение с текстом «BABY» на номер 511411 или зайдите на сайт text4baby.org.

Программа Health Rewards Program



Molina предоставляет пользователям подарочные карты* Amazon.com за прохождение важных обследований и скрининговых проверок. Ниже перечислены включенные в программу услуги для вас и вашей семьи.

Чтобы получить подарочную карту, возьмите форму программы Molina Healthcare Rewards на прием к врачу, и он ее зарегистрирует. Если у вас нет регистрационной формы, зайдите на страницу MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness или позвоните в наш отдел обслуживания участников по телефону (800) 869-7165, ТТУ 711.

После того как ваш врач отправит нам заполненную форму, вы получите свою подарочную карту Amazon.com.

Услуга	Сумма подарочной карты	Мероприятия и услуги
Профилактический осмотр детей возрастом до 15 месяцев	50 долларов	Шесть профилактических осмотров для вашего ребенка в первые 15 месяцев его жизни
Вакцинация для детей возрастом до 2 лет	50 долларов	Все необходимые вакцины (уколы) для вашего ребенка возрастом до 2 лет включительно
Профилактический осмотр детей возрастом от 3 до 6 лет	50 долларов	Ежегодные профилактические осмотры вашего ребенка в возрасте 3, 4, 5 и 6 лет
Профилактический осмотр детей возрастом от 7 до 11 лет	25 долларов	Ежегодные профилактические осмотры вашего ребенка в возрасте 7, 8, 9, 10 и 11 лет
Профилактический осмотр подростков возрастом от 12 до 21 года	25 долларов	Ежегодный профилактический осмотр вашего ребенка в возрасте от 12 лет до 21 года
Дородовой визит	100 долларов	Визит к врачу, сопровождающему вашу беременность, в течение первых 3 месяцев беременности. Для новых участников: посетите своего врача в течение 42 дней после регистрации в программе Molina.
Послеродовой визит	50 долларов	Визит к врачу, осуществляющему ваш послеродовой уход, в период от 7 до 84 дней после рождения ребенка
Скрининг рака молочной железы	50 долларов	Маммография (для женщин возрастом от 50 до 74 лет)
Скрининг рака шейки матки	50 долларов	Скрининг на наличие рака шейки матки (для женщин возрастом от 21 до 64 лет)
Тест на диабет HbA1c	25 долларов	Проведение теста на диабет HbA1c в течение года с результатом менее 9 (для участников, страдающих диабетом, в возрасте от 18 до 75)
Проверка зрения для больных диабетом	50 долларов	Проверка зрения раз в год (для участников, страдающих диабетом, в возрасте от 18 до 75)

* Бонусы в рамках программы могут изменяться без уведомления.

Как получить свои бонусы?

- 1) Получите необходимые услуги для себя (или своего ребенка) в установленные сроки.
- 2) Попросите своего врача заполнить для вас регистрационную форму на выдачу подарочных карт за каждую полученную вами (или вашим ребенком) услугу. Эти формы доступны на веб-сайте MolinaHealthcare.com. Не забудьте указать свой адрес электронной почты.
- 3) Попросите своего врача отправить регистрационную форму в компанию Molina по факсу на номер (800) 461-3234.
- 4) Когда ваша подарочная карта Amazon.com будет готова, вы получите электронное письмо от компании Molina.
- 5) Воспользуйтесь инструкциями в нем, чтобы получить свою подарочную карту.

Важная информация

- Участники программы Apple Health могут получать бонусы на общую сумму до 200 долларов в течение каждых 12 месяцев.
- Каждый вид бонусов выдается не чаще одного раза в год. Например, тест на диабет А1С следует проходить каждые 3–6 месяцев, однако вы сможете получить бонус только на 25 долларов в год.
- Все формы за услуги, полученные в 2019 г., должны быть направлены по факсу в компанию Molina до 31 января 2020 г.
- Вы должны получить подарочную карту Amazon.com в течение 4–8 недель.

Есть вопросы?

Позвоните в отдел обслуживания клиентов по телефону (800) 869-7175, ТТУ: 711.

Дополнительные услуги организации лечения, которые мы предлагаем

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 (ТТУ 711).

Сопровождение пациентов и управление течением заболевания

В рамках этих двух программ участники получают помощь в борьбе с хроническими заболеваниями и препятствиями, которые мешают им самостоятельно ухаживать за собой.

В рамках услуг **сопровождения пациентов** участники получают помощь фельдшеров 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 получать все необходимые сведения об участниках своих программ и предлагать 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.

В рамках сопровождения пациентов также реализуются следующие программы специализированного обслуживания:

- Бариатрическая хирургия
- Терапия на базе прикладного анализа поведения (Applied Behavioral Analysis, ABA)
- Трансгендерные медицинские услуги
- Услуги для детей с особыми медицинскими потребностями
- Трансплантация органов

Программа **управления течением заболевания** предназначена для участников, которые находятся в зоне риска или которым уже диагностированы следующие хронические заболевания:

- Астма
- Гипертензия
- Преддиабет и диабет
- Избыточный вес и ожирение
- Ишемическая болезнь сердца
- Застойная сердечная недостаточность

Важную информацию о борьбе с этими заболеваниями можно найти на нашем веб-сайте для участников программ Molina.

Кураторы в рамках программы управления течением заболевания — это опытные фельдшеры, которые оказывают пациентам перечисленные ниже виды помощи.

- Информация, ресурсы и поддержка с целью помочь участникам больше узнать о своем заболевании
- Стимулирование здорового образа жизни участников с помощью плана медицинского ухода
- Выявление препятствий и помощь в их преодолении
- Обеспечение участников необходимыми препаратами и контроль их надлежащего приема
- Инструктаж участников по поводу общения с врачами в связи с их заболеванием (заболеваниями)
- Передача врачам актуальной информации о состоянии здоровья участников, их вопросах и проблемах
- Получение необходимых направлений к ОЛВ и специалистам
- Предложение принять участие в инициативах и программах, направленных на стимулирование здорового образа жизни

Дополнительные сведения о бесплатных программах сопровождения пациентов и управления течением заболевания можно получить в отделе обслуживания участников по телефону (888) 562-5442, доб. 147121.

Программа Health Home (услуги координации ухода)

Что такое программа Health Home?

Если вы имеете право на участие в программе Health Home, наш представитель позвонит вам и вы получите письмо с описанием этой программы и ее услуг. Вы можете встретиться с координатором вашего ухода, который будет оказывать вам услуги в рамках программы Health Home.

Кто имеет право на участие в программе Health Home?

Услуги Health Home предназначены для участников программы Apple Health, которым необходима поддержка в борьбе с хроническими заболеваниями и помощь в организации обслуживания различными врачами и службами. Право на участие в программе Health Home определяется на усмотрение Управления здравоохранения (Health Care Authority).

Health Home — это не лечебное учреждение, а набор услуг по организации медицинского ухода. Он включает перечисленные ниже услуги.

- Комплексная организация ухода
- Координация ухода и укрепление здоровья
- Комплексное планирование переходного периода (помощь при выписке из больницы или другого учреждения, такого как дом престарелых)
- Услуги для отдельных лиц и семей: информационная поддержка близких, друзей и опекунов для достижения поставленных медицинских целей
- Направление в социальные службы и к ресурсам сообщества
- Поддержка в борьбе с хроническими заболеваниями и помощь в достижении поставленных медицинских целей

Как это влияет на участие в действующей программе медицинского страхования?

- Ваши текущие права на обслуживание в рамках программы Medicaid (включая права на апелляцию) никак не затрагиваются.
- Вы можете продолжать посещать врачей, у которых получаете обслуживание в данный момент.
- Вы можете на собственное усмотрение пользоваться или не пользоваться услугами координации ухода в рамках программы Health Home: они предоставляются вам бесплатно.

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	<p>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. 14.</p> <p>Позвонить на горячую линию по предотвращению самоубийств можно по следующему номеру: 1-800-273-8255, телетайп: 1-800-799-4TTY (4889)</p> <p>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. 14 выше или на следующей веб-странице: https://www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines</p>

Услуга	Дополнительная информация
Стоматологические услуги	<p>Вы должны обращаться за услугами к стоматологу, который участвует в программе платных услуг Apple Health. Дополнительную информацию можно получить в следующих источниках:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в Интернете на странице https://www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/dental-services или • в НСА по телефону 1-800-562-3022. <p>Найти врача, участвующего в программе Washington Apple Health, можно на следующей странице: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/</p>
Офтальмология и подбор очков	<p>Для детей возрастом до 20 лет: оправы и линзы для очков, контактные линзы и услуги по их подбору оплачиваются в рамках программы Apple Health вне плана организованного обслуживания.</p> <p>Для взрослых возрастом от 21 года: оправы и линзы для очков не оплачиваются в рамках программы Apple Health, однако вы можете приобрести их в магазинах-участниках со скидками. Дополнительную информацию можно найти на следующей странице: https://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
Помощь начинающим матерям (First Steps Maternity Support Services, MSS) и сопровождение пациентов-новорожденных (Infant Case Management, ICM)	<p>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.</p> <p>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.</p>
Стационарная психиатрическая помощь	<p>Оказывается сертифицированными учреждениями Министерства здравоохранения. За помощью в получении этих услуг обращайтесь к нам по телефону.</p> <p>Наша программа покрывает расходы на препараты в рамках лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.</p>
Услуги и помощь в рамках долгосрочного ухода	См. стр. 30 этой брошюры.
Добровольное прерывание беременности	Включает прерывание беременности и последующий уход для предотвращения осложнений.
Стерилизация (возраст до 20 (двадцати) лет включительно)	Необходимо заполнить форму о стерилизации за 30 дней до операции или соответствовать требованиям к отказу от претензий. Дестерилизация не оплачивается.
Трансгендерные медицинские услуги	Услуги включают хирургические процедуры и предотвращение послеоперационных осложнений.
Транспортировка для посещения врачей в неэкстренных ситуациях	<p>В рамках программы Apple Health оплачиваются услуги транспортировки (туда и обратно) для посещения врачей в неэкстренных ситуациях. Чтобы узнать о доступных вам услугах и связанных с ними ограничениях, позвоните своему местному поставщику транспортных услуг (посреднику). Он поможет вам подобрать оптимальный и наиболее экономичный способ транспортировки. Список посредников можно найти на странице http://www.hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Услуги и помощь в рамках долгосрочного ухода

Служба Aging and Long-Term Support Administration (AL TSA), подразделение медицинской помощи на дому (Home and Community Services, HCS), оказывает услуги долгосрочного ухода на дому пожилым пациентам и людям с ограниченными физическими возможностями, в том числе предоставляет опекуна (на дому или в местном лечебном учреждении). HCS также оказывает услуги по транспортировке людей из интернатов и домов престарелых и помощь опекунам из числа близких. Эти услуги не предоставляются в рамках вашего плана медицинского обслуживания. За дополнительной информацией об услугах долгосрочного ухода обращайтесь по телефону в свое местное подразделение HCS.

Услуги и помощь в рамках долгосрочного ухода Предоставление этих услуг должно быть одобрено подразделением HCS службы AL TSA. За дополнительной информацией обратитесь в местное подразделение HCS.

РЕГИОН 1 — Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima: 509-568-3767 или 866-323-9409

РЕГИОН 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish, and Whatcom: 800-780-7094; приемная учреждения фельдшерского ухода

РЕГИОН 2S — King: 206-341-7750

РЕГИОН 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum: 800-786-3799

Служба охраны психического здоровья (Developmental Disabilities Administration, DDA) помогает детям и взрослым с отклонениями развития, а также их семьям получить услуги и поддержку, которые они считают необходимыми. Дополнительные сведения об этих услугах и помощи можно найти на веб-странице www.dshs.wa.gov/dda/ или получить в местном подразделении DDA (см. список ниже).

Услуги людям с нарушениями развития

Предоставление этих услуг должно быть одобрено управлением DDA. За информацией о них обращайтесь в местное подразделение DDA.

Регион 1: Chelan, Douglas, Ferry, Grant, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens — 800-319-7116 или эл. почта R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 1: Adams, Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Whitman, Yakima — 866-715-3646 или эл. почта R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 2: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 800-567-5582 или эл. почта R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 2: King — 800-974-4428 или эл. почта R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 3: Kitsap, Pierce — 800-735-6740 или эл. почта R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 888-707-1202 или эл. почта R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov



Программы раннего развития

Управление по делам детей, молодежи и семей (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) предлагает услуги и программы для детей возрастом до 5 лет, включая перечисленные ниже.

ECEAP (Early Childhood Education and Assistance Program) и HeadStart — программы штата Вашингтон для детей додетсадовского возраста, которые помогают трех- и четырехлетним детям из семей с низким уровнем дохода достичь успехов в школе и жизни. Программа ECEAP открыта для всех детей дошкольного возраста и их семей,

соответствующих критериям с точки зрения дохода. Информацию о программах ECEAP и Head Start для детей дошкольного возраста можно найти на странице <http://www.dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart>.

Услуги **Early Support for Infants and Toddlers (ESIT)** предназначены для детей возрастом от нуля до трех лет с задержками или отклонениями в развитии: они готовят их к активной и успешной жизни в течение первых школьных и последующих лет в разных условиях (дома, в детском саду, в рамках дошкольных и школьных программ и в местном сообществе). Дополнительную информацию можно найти на странице <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit>.

Home Visiting for Families — добровольная программа для семей, которая помогает будущим родителям, а также семьям с маленькими детьми поддерживать их физическое, социальное и эмоциональное здоровье. Дополнительную информацию можно найти на странице <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting>.

Early Childhood Intervention and Prevention Services (ECLIPSE) — программа для детей возрастом до 5 лет, которые с большой вероятностью могут стать жертвами ненадлежащего обращения и пострадать от психологических и психических проблем в связи с комплексными травматическими ситуациями. Эти услуги оказываются в округах King и Yakima. Дополнительную информацию можно найти на странице <http://www.dcyf.wa.gov/services/child-dev-support-providers/eclipse>.

Свяжитесь с нами, и мы поможем вам получить соответствующие услуги.

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	Иглоукальвание, услуги «Христианской науки», лечение внушением, фитотерапия, гомеопатия, обычный и лечебный массаж.
Мануальная терапия для взрослых (21 год и старше)	
Косметические манипуляции и пластическая хирургия	В том числе подтяжка кожи лица, удаление татуировок и трансплантация волос.
Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и половой дисфункции	

Услуга	Дополнительная информация
Консультирование по вопросам брака и лечение половых аномалий	
Немедицинское оборудование	Например, установка пандусов для инвалидов 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	В округах Cowlitz, Pacific и Wahkiakum: 360-414-0237 В округах Lewis и Grays Harbor: 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 доб. 237 или 509-886-0700 доб. 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 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. Отправьте ее нам по следующему адресу: Molina Healthcare, 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 медицинской помощи, вы или ваш врач можете позвонить нам и попросить рассмотреть апелляцию по ускоренной процедуре. Если того требует состояние вашего 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 свой внутренний орган (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, ТТУ 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 следующих случаях:
 - 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, ТТУ 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, ННН 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 (ТТУ 711), в Интернете на сайте MolinaHealthcare.com, по электронной почте WAMemberServices@MolinaHealthcare.com или по следующему адресу: Box 4004, Bothell, WA 98041-4004.



PO Box 4004
Bothell, WA 98041

MolinaHealthcare.com