



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Услуги только в области поведенческого здоровья, предоставляемые
в рамках программы медицинского страхования
Washington Apple Health**

Руководство участника по льготам на медицинское обслуживание и услуги в области поведенческого здоровья

2021 г.

CSWA21MC4889640_000

United
Healthcare
Community Plan



Behavioral Health Only

UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все федеральные законы в сфере здравоохранения, касающиеся гражданского населения. UnitedHealthcare Community Plan предлагает медицинские услуги всем своим участникам, невзирая на расовую принадлежность, цвет кожи, национальность, возраст, пол, ограничение физических или умственных способностей. **UnitedHealthcare Community Plan** не исключает участников плана и не меняет своего отношения к ним на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Также на наше отношение к участникам не влияет гендерная идентичность, беременность и гендерные стереотипы.

UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все применимые государственные законы и не допускает дискриминации на основе вероисповедания, половой принадлежности, гендерного самовыражения или идентичности, сексуальной ориентации, семейного положения, религиозной принадлежности, наличия статуса ветерана или военнообязанного, использования собаки или иного животного-поводыря лицом с инвалидностью.

Если Вам показалось, что к Вам отнеслись несправедливо из-за Вашего пола, возраста, расы, цвета кожи, инвалидности или национального происхождения, Вы можете направить свою жалобу по адресу:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Вы можете позвонить или написать нам о жалобе в любое время. Мы сообщим Вам, что получили Вашу жалобу в течение двух рабочих дней. Мы постараемся сразу же рассмотреть Вашу жалобу. Мы рассмотрим Вашу жалобу в течение 45 календарных дней и сообщим о нашем решении.

Если Вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711, с 8 а.м. до 5 р.м., с понедельника по пятницу.

Также Вы можете подать жалобу в Министерство здравоохранения и социальных услуг США.

Онлайн:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Формы для подачи жалобы доступны на веб-сайте

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

По телефону:

Бесплатный номер **1-800-368-1019, 1-800-537-7697** (TDD)

По почте:

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

Если Вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.

Мы предоставляем бесплатные услуги, которые помогут Вам общаться с нами. К ним относится составление писем на других языках или распечатка информации крупным шрифтом. Вы также можете попросить предоставить Вам устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, позвоните по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**, с 8 а.м. до 5 р.м., с понедельника по пятницу.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

Ukrainian:

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡-1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY: 711

Tigrinya:

ተተሓሒተ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኸብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጥር ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡-1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY:711

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດອັດມານຸບໍ່ແມ່ນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານກະລຸນາໃບໜາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ເລື 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

បសរប្រព័ន្ធដល អ្នកបេនៈមនដមនកែបមេប សូមេរូស្តីពមកន៍ UnitedHealthcareCommunity Plan ប លខ1-877-542-8997 បអកថង TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalaking impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنویان 711 TTY:



Содержание

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health.....	8
Важная контактная информация	9
Специалисты, оказывающие мне медицинскую помощь.....	10
Как пользоваться данным руководством	11
С чего начать	13
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne	13
1. Ваша идентификационная карта (ID Card) плана UnitedHealthcare Community Plan.....	13
2. Ваша сервисная карта ProviderOne.....	13
Если Вам нужна новая сервисная карта ProviderOne	14
Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья	14
Использование частного медицинского страхования и покрытия Вашего плана UnitedHealthcare Community Plan.....	15
Как получить услуги в области поведенческого здоровья	16
Услуги в области поведенческого здоровья и Ваш основной лечащий врач (ОЛВ).....	16
Как получить услуги в области поведенческого здоровья	16
Услуги, которые Вы можете получить без направления	17
Дистанционное лечение	17
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»)	17
Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья или в медицинское учреждение, работающее с UnitedHealthcare Community Plan	18
Оплата услуг в области поведенческого здоровья.....	18
Программы повышения качества.....	19
Программа по управлению целесообразным использованием.....	19
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски	20
Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома	20
Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях	21

6 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Сроки ожидания приема поставщиком услуг программы страхования здоровья.....	22
Рецептурные препараты	22
Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan	23
Общие услуги и неотложная медицинская помощь	23
Служба охраны психического здоровья	24
Для оказания помощи в лечении поведенческих расстройств могут быть доступны следующие услуги:	26
Лабораторные услуги	26
Предлагаемые нами дополнительные услуги.....	27
Ведение пациентов	27
Интерактивные и мобильные инструменты	27
Координация медицинского обслуживания в рамках оказания услуг по ведению сложных случаев	28
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания	29
Исключенные услуги (непокрываемые услуги)	31
Если Вы недовольны нашим планом.....	32
Омбудсмен.....	32
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях	34
Ваши права.....	36
Ваши обязанности.....	37
Предварительные распоряжения	38
Что такое «Предварительное распоряжение»?	38
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья.....	39
Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»?	39
Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?	39
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений.....	39
Мы заботимся о конфиденциальности Ваших личных данных	40

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health

Добро пожаловать!

Вы получили данное руководство, потому что недавно зарегистрировались в программе медицинского страхования Washington Apple Health (Medicaid) только услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Services Only [BHSO]). План UnitedHealthcare Community Plan работает с программой медицинского страхования Apple Health для предоставления Вам страхового покрытия услуг только в области поведенческого здоровья (BHSO). В данном руководстве представлена подробная информация о Ваших льготах, покрываемых страховкой.

Большинство клиентов Apple Health BHSO зарегистрированы в программе «управляемого медицинского обслуживания». Это означает, что программа Apple Health оплачивает ежемесячный страховой взнос за Ваше страховое покрытие, включающее услуги по охране психического здоровья (лечение психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ). Для оказания неотложной или экстренной помощи клиенты программы регулируемой медицинской помощи должны обращаться поставщикам медицинских услуг, которые входят в сеть поставщиков их плана. Чтобы приходить на приемы к врачам, не входящим в сеть Вашего плана, необходимо получить предварительное разрешение.

Представитель UnitedHealthcare Community Plan свяжется с Вами в течение следующих нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы, или мы можем назначить Вам личную встречу. Если Вам нужно будет поговорить с нами до того, как мы свяжемся с Вами, звоните нам по указанным телефонным номерам с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 5 р.м.

Если Вы не говорите по-английски, мы можем помочь Вам. Мы хотим, чтобы Вы могли получить доступ к льготам на медицинское обслуживание. Если Вам нужна какая-либо информация на другом языке, помимо английского, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы предоставим Вам бесплатные услуги перевода.

Мы также можем помочь Вам найти врача, который говорит на Вашем языке. Вы имеете право воспользоваться услугами перевода во время посещения врача для получения медицинского обслуживания, покрываемого планом Apple Health. Ваш поставщик медицинских услуг должен организовать присутствие переводчика во время Ваших визитов в медицинское учреждение. Просто при согласовании своего визита к врачу сообщите ему о том, что Вам нужен переводчик.

Если у Вас возникнут какие-либо вопросы о нашей программе услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. Вы также можете посетить веб-сайт службы HCA Interpreter Services hca.wa.gov/interpreter-services или отправить письмо на адрес HCA Interpreter Services или на адрес interpretersvcs@hca.wa.gov.

8 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Позвоните нам, если Вам нужна информация в других форматах или дополнительные разъяснения по предоставленной информации. Если у Вас есть инвалидность, если Вы страдаете слепотой или имеете слабое зрение, страдаете глухотой или имеете слабый слух, либо если Вы не понимаете информацию, представленную в данном руководстве или других материалах, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы можем бесплатно предоставить Вам материалы в другом формате или вспомогательные средства, например, в виде книги, напечатанной шрифтом Брайля. Мы можем рассказать Вам, оснащен ли врачебный офис пандусом для кресла-коляски, специальными коммуникационными устройствами или иным специальным оборудованием. Мы также предлагаем:

- Линия ТТУ (наш номер телефона ТТУ **711**)
- Распечатку информации крупным шрифтом
- Помощь с записью на прием или организацию перевозки с целью посещения врачей
- Имена и адреса врачей, которые специализируются на конкретных видах медицинского обслуживания

Важная контактная информация

	Часы обслуживания клиентов	Телефонные номера обслуживания клиентов	Адрес веб-сайта
UnitedHealthcare Community Plan	с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. с понедельника по пятницу	1-877-542-8997 ТТУ 711	myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso
Обслуживание клиентов Отдела здравоохранения (HCA) Apple Health	с 7:00 а.м. до 5:00 р.м. с понедельника по пятницу	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Health Benefit Exchange	с 8:00 а.м. до 6:00 р.м. с понедельника по пятницу	1-855-923-4633 ТТУ 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Специалисты, оказывающие мне медицинскую помощь

Мы предлагаем Вам записать имена, фамилии и номера телефонов Ваших врачей, чтобы с ними можно было быстро связаться. Эта информация будет представлена на нашем веб-сайте в справочнике поставщиков медицинских услуг по адресу myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. Вы также можете позвонить нам, и мы Вам поможем.

Специалист, оказывающий медицинскую помощь	Имя и фамилия	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:		
Мой врач, предоставляющий услуги в области поведенческого здоровья:		
Мой стоматолог:		
Мой врач-специалист:		

Данное руководство не может являться обоснованием каких-либо причитающихся по закону прав или обязательств по отношению к Вам. Вы не должны рассматривать данное руководство в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Данное руководство предназначено для того, чтобы дать Вам представление о Ваших льготах на медицинское обслуживание. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законами и правилам на странице Администрации здравоохранения в Интернете по адресу: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться данным руководством

Это руководство — Ваш гид по медицинскому обслуживанию. Ниже представлен список контактов, чтобы Вы могли быстро сориентироваться, к кому и по каким вопросам обращаться за помощью.

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none">• Изменение или прекращение участия в Вашем плане управляемого обслуживания Apple Health. См. на стр. 14.• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в Ваш план. См. на стр. 17.• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. на стр. 13.	<p>Отдел здравоохранения (HCA):</p> <p>Веб-сайт клиентского портала ProviderOne в Интернете: www.waproviderone.org/client</p> <p>Если у Вас остались вопросы или требуется дополнительная помощь, позвоните по бесплатному номеру 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Выбор или смена поставщиков. См. на стр. 16.• Покрываемые услуги. См. на стр. 23.• Подача жалобы. См. на стр. 32.• Обжалование решения по Вашей программе страхования здоровья, затрагивающей Ваши льготы. См. на стр. 34.	<p>В план UnitedHealthcare Community Plan по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711</p> <p>Или зайдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или на сайт uhcommunityplan.com/wa</p>

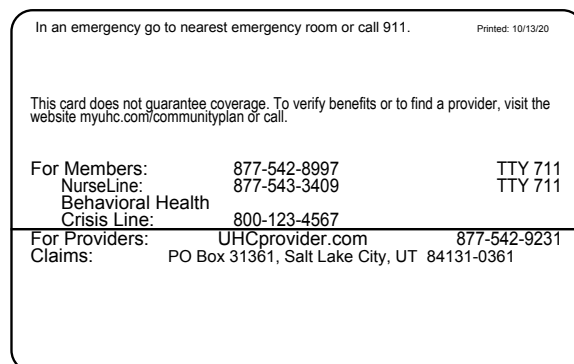
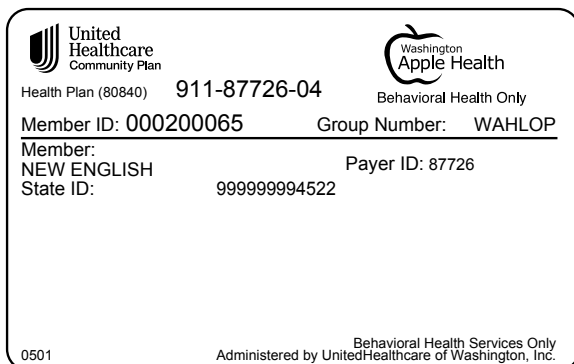
Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none"> • Услуги в области поведенческого здоровья. (услуги в области психиатрии или лечения зависимостей от психоактивных веществ). См. на стр. 16. • Выдача направлений к узким специалистам. См. на стр. 16. 	<p>Посещение врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья.</p> <p>Если Вам нужна помощь в выборе основного лечащего врача, позвоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Или зайдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или на сайт uhcommunityplan.com/wa</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную службу консультаций с медсестрой UnitedHealthcare Community (Nurse Advice Line) по телефону 1-877-543-3409, ТТУ 711.</p>
<p>Изменения Вашей учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изменение адреса, • изменение уровня доходов, • семейного положения, • беременности и • родов или усыновления. 	<p>Washington Health Benefits Exchange по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>Или обратитесь через веб-сайт по адресу www.wahealthplanfinder.org</p>

С чего начать

Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne

1. Ваша идентификационная карта (ID Card) плана UnitedHealthcare Community Plan

Вы получите свою идентификационную карту участника в течение 30 дней с момента Вашей регистрации в плане. На Вашей идентификационной карте будет указан Ваш идентификационный номер участника, и если какая-либо информация на Вашей идентификационной карте участника окажется неверной, немедленно позвоните нам. Всегда носите с собой свою идентификационную карту и предъявляйте ее всякий раз, когда Вы получаете медицинскую помощь. Если Вы имеете право на получение медицинской помощи и нуждаетесь в ней до получения карты, свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или отправьте сообщение в центр телефонного обслуживания через сайт MyUHC.com. Ваш врач также может связаться с нами в любое время, чтобы проверить, имеете ли Вы право на получение медицинской помощи.



2. Ваша сервисная карта ProviderOne

Вы также получите сервисную карту ProviderOne по почте.

Приблизительно через 7–10 дней после того, как Вы узнаете, что имеете право на страховое



покрытие со стороны компании Apple Health, Вам будет отправлена сервисная карта. Это пластиковая идентификационная карта, которая выглядит как другие идентификационные карты медицинского страхования. Сохраните эту карту; если Вы уже получили сервисную карту ProviderOne ранее, то HCA не отправит Вам новую. Все клиенты имеют свои собственные номера ProviderOne. Приносите эту карту с собой на приемы к врачу. Поставщики медицинских услуг используют эту карту, чтобы убедиться, что Ваши услуги покрываются страховкой.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 13
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Использование сервисной карты ProviderOne

Вы можете получить цифровую копию сервисной карты через **мобильное приложение WAPlanfinder**. Дополнительную информацию см. на веб-сайте wahbexchange.org/mobile/. Вам не нужно заказывать замену, когда у Вас всегда есть с собой цифровая копия! Номер на карте — это Ваш номер клиента ProviderOne. Номер всегда состоит из девяти цифр и заканчивается буквами «WA». Зайдя на веб-сайт, Вы можете в режиме онлайн убедиться, что Вы включены в программу. Вы также можете перейти на другую программу страхования здоровья с помощью клиентского портала ProviderOne по адресу www.waproviderone.org/client.

Поставщики медицинских услуг также могут использовать систему ProviderOne, чтобы проверить, включены ли Вы в программу Apple Health.

Если Вам нужна новая сервисная карта ProviderOne

Если Вы не получили идентификационную карту участника плана, на Вашей карте указана неверная информация или Вы потеряли свою карту, существует несколько способов подать запрос о замене:

- Воспользуйтесь клиентским порталом ProviderOne на веб-сайте по адресу www.waproviderone.org/client
- Отправьте запрос на изменение на сайте www.waproviderone.org/client
 - Выберите тему «Services Card» (Сервисная карта)
- Позвоните по бесплатной линии интерактивной голосовой системы по номеру 1-800-562-3022 и следуйте инструкциям

Новая карта предоставляется бесплатно. Для получения новой карты по почте потребуется от 7 до 10 дней. Старая карта утрачивает силу после подачи запроса о получении новой карты.

Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья

Вы имеете право в любое время изменить свой план услуг только в области поведенческого здоровья (BH/SHO). Вы имеете право менять планы медицинского страхования не прерывая лечение, как указано в политике HCA в отношении смены поставщика медицинского обслуживания. Ваш новый план начнется не ранее, чем с первого числа следующего месяца.

До момента обращения к поставщикам сети Вашего нового плана медицинского страхования убедитесь, что Вы включены в новый запрошенный Вами план.

Существует несколько способов перехода на другой медицинский план:

- Внесите изменения в свой план на веб-сайте компании Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm
 - Выберите тему «Enroll/Change Health Plans» (Зарегистрироваться/заменить программу страхования здоровья)
- Позвоните в орган здравоохранения по телефону 1-800-562-3022 (TRS 711)

Примечание: Если Вы зарегистрированы в программе Patient Review and Coordination, Вы должны оставаться на том же плане медицинского обслуживания в течение одного года. Просим Вас связаться с нами в случае переезда.

- 14 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Использование частного медицинского страхования и покрытия Вашего плана UnitedHealthcare Community Plan

У некоторых участников также может быть частная страховка. Мы можем согласовать с Вашим другим видом страхования покрытие некоторых доплат, франшиз и услуг, которые не покрываются в рамках Вашего частного медицинского страхования.

Убедитесь, что Ваши врачи в области поведенческого здоровья либо входят в сеть врачей плана UnitedHealthcare Community Plan, либо готовы выставить нам счет за любые доплаты, франшизы или суммы, оставшиеся после оплаты счета за медицинское обслуживание в рамках Вашего основного покрытия. Это поможет Вам избежать любых наличных расходов. Если Вы имеете право на покрытие Medicare, не забывайте, что Ваш врач должен сначала выставить счет программе Medicare.

При обращении к своему врачу или другому(-им) врачу(-ам) следует предъявлять все Ваши карты, включая:

- Карту частного медицинского страхования,
- Сервисную карту ProviderOne и
- Карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Немедленно свяжитесь с сотрудниками плана UnitedHealthcare Community Plan, если:

- Действие покрытия в рамках Вашего частного медицинского страхования завершилось;
- Покрытие в рамках Вашего частного медицинского страхования изменилось; или
- У Вас появились вопросы в отношении использования Вашего частного медицинского страхования, предоставляемого планом Apple Health.

Как получить услуги в области поведенческого здоровья

Услуги в области поведенческого здоровья и Ваш основной лечащий врач (ОЛВ)

Услуги в области психического здоровья включают услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Большинство участников, которые пользуются услугами в области поведенческого здоровья, уже могут иметь основного лечащего врача (ОЛВ), входящего в другую медицинскую сеть, например, Medicare, частное медицинское страхование, медицинские центры для американских индейцев или Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»). При необходимости мы будем координировать Ваши услуги в области психического здоровья и услуги по лечению заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, с Вашим ОЛВ. Если Вам необходима помощь, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Один из наших поставщиков услуг в области поведенческого здоровья позаботится о Ваших потребностях в области поведенческого здоровья, в том числе предоставит услуги психиатрического лечения и лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивными веществами. Если Вам требуется консультация, обследование, или возникла необходимость посетить специалиста в области поведенческого здоровья, мы будем координировать Ваши потребности в области поведенческого здоровья.

Как получить услуги в области поведенческого здоровья

Если Вам необходимы услуги в области поведенческого здоровья, то для посещения специалистов по поведенческой терапии, входящих в сеть Вашего плана, или для получения услуг по лечению алкогольной и наркотической зависимости Вам не требуется направление. Необходимый уход покрывается в объеме 100%. Если Вам требуется помощь психиатра, Ваш ОЛВ и UnitedHealthcare Community Plan могут помочь скоординировать Ваше обслуживание.

Если в нашей сети отсутствует специалист по поведенческой терапии, который может оказать Вам медицинскую помощь, мы направим Вас к специалисту, не входящему в сеть UnitedHealthcare Community Plan, после предварительного разрешения. Для посещения специалистов, не входящих в сеть плана, обязательно требуется предварительное разрешение. Обсудите это со своим ОЛВ. Ваш ОЛВ запросит у плана предварительное разрешение с предоставлением информации медицинского характера для обоснования необходимости этих услуг. Мы должны ответить Вашему ОЛВ в течение пяти дней с момента получения запроса. Мы сообщим Вам о нашем решении не позднее чем через 14 дней.

Если план отклонит этот запрос и Вы будете не согласны с решением плана, то Вы имеете право обжаловать это решение. Это означает, что Вы можете попросить план, чтобы другой человек рассмотрел этот запрос. Дополнительная информация представлена на стр. 32. Если Ваш ОЛВ направляет Вас к врачу за пределами нашей сети, Вам следует получить у сотрудников плана UnitedHealthcare Community Plan предварительное разрешение, чтобы избежать дополнительных расходов. Мы оплатим эти услуги.

16 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan

или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Услуги, которые Вы можете получить без направления

Вам не нужно направление от своего ОЛВ для обращения к другому поставщику, входящему в сеть плана, если Вам требуются следующие услуги:

- Услуги реагирования в кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем, включая:
 - кризисное вмешательство; и
 - услуги по оценке и лечению экстренных состояний.
- Амбулаторные услуги в области поведенческого здоровья (ограничения см. на стр. 25)

Дистанционное лечение

Дистанционное лечение дает Вам возможность запланировать видеовизит к врачу в режиме реального времени. Это может помочь в ситуациях, когда Вам сложно приехать на прием к врачу, либо когда специалист по психическим заболеваниям очень загружен. При этом действуют некоторые ограничения. Для получения дополнительной информации звоните по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»)

НСА оплачивает определенные льготы и услуги, даже если Вы зарегистрированы в плане медицинского страхования. К таким льготам относятся:

- Долгосрочное обслуживание и поддержка
- Услуги по уходу за пациентами с пороками развития

Для доступа к этим льготам Вам понадобится только сервисная карта ProviderOne. Ваш ОЛВ или UnitedHealthcare Community Plan помогут Вам получить доступ к этим услугам и будут координировать Ваше медицинское обслуживание. На стр. 23 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Если у Вас возникли вопросы в отношении описанной в данном документе льготы или услуги, позвоните нам.

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья или в медицинское учреждение, работающее с UnitedHealthcare Community Plan

Вы должны пользоваться услугами врачей, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья, которые сотрудничают с UnitedHealthcare Community Plan. У нас также есть клиники и аптеки, которыми Вы будете пользоваться. Вы можете запросить каталог с информацией о наших врачах, аптеках и больницах, в котором есть следующая информация:

- Наименование, место расположения и номер телефона врача
- Специальность, квалификация и медицинская степень
- Подробная информация об образовании и пройденной ординатуре, а также статус профессиональной сертификации
- Языки, на которых разговаривают эти врачи
- Любые ограничения по обслуживанию пациентов (взрослые, дети, и т. д.), которых принимает врач
- Указание, какие врачи принимают новых пациентов

Чтобы получить каталог, позвоните в службу поддержки участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или зайдите на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan.

Оплата услуг в области поведенческого здоровья

Поскольку Вы являетесь клиентом Apple Health, любые покрываемые услуги предоставляются Вам без доплат или франшизы. Однако Вам, возможно, придется оплатить стоимость Ваших услуг, если:

- Вы получаете услугу, которая не покрывается Apple Health
- Вы получаете услугу, которая не является необходимой с медицинской точки зрения
- Вы не знаете, как называется Ваш план медицинского страхования, и врач, которого Вы посещаете, не знает, кому выставлять счет. Именно поэтому Вы обязаны брать с собой свою сервисную карту ProviderOne и карту участника плана медицинского страхования каждый раз, когда возникает необходимость в получении услуг.
- Вы получаете обслуживание у врача, не входящего в нашу сеть, за исключением экстренной ситуации или наличия предварительного разрешения от Вашего плана медицинского страхования
- Вы не следуете установленным нами правилам получения обслуживания у специалиста

Поставщики медицинских услуг не должны просить Вас оплачивать покрываемые планом услуги. Если Вы получили счет, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы свяжемся с Вашим врачом, чтобы убедиться, что он выставляет Вам соответствующие счета.

18 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Программы повышения качества

Повышение качества

В UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа по повышению качества. Ее цель — предоставить участникам программы максимальный уход и обслуживание. Каждый год мы отчитываемся перед своими участниками о предоставлении услуг в области здравоохранения. Многие из вопросов, о которых мы сообщаем, являются важными проблемами здравоохранения. Если Вы хотите получить дополнительную информацию о нашей программе по повышению качества и нашем прогрессе в достижении целей, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Ведение пациентов

UnitedHealthcare Community Plan обеспечивает ведение пациентов с особыми потребностями. Наши менеджеры по обслуживанию работают с Вашим врачом и сторонними организациями. Они помогут Вам получить специальный уход и услуги, в которых Вы нуждаетесь. У нас также работают программы контроля заболеваний. Участники получают напоминания о своем обслуживании и рекомендации среднего медицинского персонала. Если у Вас имеются особые потребности или Вам нужна помощь в ведении хронического заболевания, Вам поможет один из наших менеджеров по обслуживанию. Вы или лицо, осуществляющее уход за Вами, можете позвонить по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если Вы считаете, что Вам необходимо такое обслуживание.

Программа по управлению целесообразным использованием

UnitedHealthcare Community Plan хочет, чтобы Вы получали оптимальную для Вас помощь и не получали обслуживание, которое Вам не нужно. Мы гарантируем, что Вы получите надлежащее лечение, поскольку принимаем решения исходя из Ваших потребностей в медицинской помощи, целесообразности услуг и информации о том, оплачивается ли льгота планом.

Чтобы гарантировать принятие справедливых решений, мы не вознаграждаем сотрудников, принимающих решения о предоставлении обслуживания, при отказе в помощи. Если у Вас есть вопросы о том, как принимаются эти решения, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 a.m. до 5:00 p.m. с понедельника по пятницу.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

НСА предоставляет американским индейцам и коренным жителям Аляски в Вашингтоне выбор между управляемым обслуживанием Apple Health или покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. НСА делает это в соответствии с федеральными законами, с учетом программы медицинского обслуживания американских индейцев, а также, чтобы обеспечить Вам доступ к медицинским услугам с учетом культурных особенностей. Вы можете связаться с НСА по телефону 1-800-562-3022, если у Вас есть вопросы о включении в программу.

Если Вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, Вы можете получить медицинское обслуживание через программу медицинского обслуживания американских индейцев (Indian Health Service), программу медицинского обслуживания представителей коренного населения или программу здравоохранения городских индейцев (Urban Indian Health Program [UIHP]), например, Департамент здравоохранения в Сиэтле (Seattle Indian Health Board) или проект NATIVE в Спокане (NATIVE Project of Spokane). Поставщики медицинских услуг в этих клиниках знают о Ваших культурных особенностях, общине и потребностях в медицинских услугах.

Они окажут Вам необходимую медицинскую помощь или направят Вас к специалисту. Они также могут помочь Вам принять решение о том, выбрать ли план управляемого медицинского обслуживания или страховое покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. При возникновении каких-либо вопросов о Вашем медицинском обслуживании или медицинском страховом покрытии сотрудники Вашей программы медицинского обслуживания представителей коренного населения или UIHP могут Вам помочь.

Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома

Примеры экстренных/кризисных ситуаций в области поведенческого здоровья включают ситуации, когда человек:

- Угрожает или говорит о причинении вреда себе или самоубийстве
- Испытывает отчаяние
- Чувствует ярость или неконтролируемый гнев
- Чувствует себя в ловушке, как будто выхода нет
- Ведет себя безрассудно
- Испытывает чувство тревожности, перевозбуждение или не может уснуть
- Прекращает общение с друзьями и членами семьи
- Испытывает резкие перемены настроения
- Не видит смысла жить дальше
- Увеличивает дозу потребления алкоголя или наркотических средств

Если у Вас возникла экстренная ситуация в области поведенческого здоровья, позвоните на круглосуточную горячую линию по **телефону 911** или обратитесь в ближайшее медицинское учреждение, где врачи могут оказать Вам услуги экстренной медицинской помощи. В экстренных случаях не требуется предварительного разрешения на получение медицинской помощи. Вы можете прибегнуть к услугам любой больницы или отделения неотложной помощи, если у Вас возникла неотложная ситуация.

20 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья: Горячая линия Washington Recovery Help Line — это круглосуточная линия кризисного вмешательства и выдачи направлений для лиц, нуждающихся в психиатрической помощи, страдающих заболеваниями, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, а также страдающих зависимостью от азартных игр. Звоните по телефону **1-866-789-1511** или **206-461-3219** (TTY), пишите на почту recovery@crisisclinic.org или посетите веб-сайт warecoveryhelpline.org. Подростки могут пообщаться с подростками в течение определенных часов по телефону **866-833-6546**, teenlink@crisisclinic.org, 866teenlink.org.

Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях

Вы можете позвонить на местную горячую линию для обращения в кризисных ситуациях, чтобы запросить помощь для себя, друга или члена Вашей семьи. Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях указаны ниже.

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

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 21 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Сроки ожидания приема поставщиком услуг программы страхования здоровья

Время ожидания визита к своему врачу зависит от необходимого Вам медицинского обслуживания. Предполагается, что Вы сможете встретиться с одним из наших поставщиков медицинских услуг в следующие сроки:

- **Экстренная медицинская помощь:**

Доступна круглосуточно и без выходных.

- **Срочная медицинская помощь:**

Посещение Вашего врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, или другого врача в течение 24 часов.

- **Стандартное обслуживание:**

Посещение Вашего врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, или другого врача в течение 10 дней. Стандартное обслуживание является плановым и включает регулярные визиты к лечащему врачу по поводу проблем, не являющихся неотложными или экстренными состояниями.

Рецептурные препараты

В соответствии с данной льготой рецептурные препараты для проведения поведенческой терапии не покрываются. Вместо этого они покрываются как часть Вашей льготы на услуги в области физического здоровья. Участники, имеющие покрытие Medicare, получают доступ к своему покрытию рецептурных препаратов через план программы Medicare Part D. Позвоните нам в случае возникновения вопросов о покрытии Ваших рецептурных препаратов.

Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan

Перечень некоторых покрываемых планом льгот в области поведенческого здоровья представлен ниже. Это неполный список покрываемых планом услуг. Если Вам требуются услуги, не указанные в перечне, уточните этот вопрос у своего врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, или у нас. Для получения некоторых услуг Вам, возможно, потребуется направление от Вашего ОЛВ, врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, и/или предварительное разрешение плана.

Некоторые услуги ограничены по количеству визитов к врачу. Если Вам необходимы дополнительные услуги, Ваш врач может подать запрос о «расширении ограничений» (limitation extension, LE).

Если Вам необходимы непокрываемые услуги, попросите своего врача подать запрос об «исключении из правила» (exception to rule, ETR).

Прежде чем получить услуги в области поведенческого здоровья, обязательно свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, проверьте по справочнику наших поставщиков на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или попросите Вашего ОЛВ помочь Вам получить необходимое обслуживание.

Общие услуги и неотложная медицинская помощь

Услуга	Дополнительная информация
Услуги неотложной помощи	Доступно в любое время, круглосуточно и без выходных, в любой точке США
Клиника, стационарное и амбулаторное обслуживание	Требуется наше разрешение на любой вид неэкстренного обслуживания
Срочная медицинская помощь	Услугами неотложной медицинской помощи следует пользоваться в ситуации, когда имеются проблемы поведенческого здоровья, требующие немедленной медицинской помощи, но Ваша жизнь при этом не подвергается опасности

Служба охраны психического здоровья

Медицинская помощь в области психического здоровья включает услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Если Вам требуется консультация, тестирование или визит к врачу в области психического здоровья, свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или выберите врача из предоставленного каталога.

Услуга	Дополнительная информация
Лечения заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами	Лечения заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, может включать: <ul style="list-style-type: none">• Обследование• Краткосрочное вмешательство и направление на лечение• Управление выведением препарата (детоксикация)• Амбулаторное лечение• Интенсивное амбулаторное лечение• Стационарное лечение с проживанием• Услуги по лечению опиатного замещения• Ведение пациентов
Медикаментозная терапия (Medication Assisted Treatment, MAT)	Теперь называемые «препараты для лечения опиоидного расстройства» (Medications for Opioid Disorder, MOUD), см. ниже.
Психиатрическое лечение в стационарных условиях	Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи.

Услуга	Дополнительная информация
<p>Психическое здоровье, амбулаторное лечение</p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи.</p> <p>Услуги по охране психического здоровья могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обследование на предмет употребления веществ • Индивидуальные услуги по лечению • Медикаментозный контроль • Поддержка таких же людей, как Вы • Краткосрочное вмешательство и лечение • Семейное лечение • Услуги по охране психического здоровья в учреждениях с проживанием • Психологическая оценка • Услуги в кризисных ситуациях
<p>Препараты для лечения опиоидного расстройства (MOUD)</p>	<p>Ранее называлось медикаментозной терапией (MAT). Лекарственные препараты, используемые для лечения определенных расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Для получения подробной информации звоните нам по телефону 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>
<p>Услуги по оценке и лечению экстренных состояний/ госпитализация по месту жительства</p>	<p>Включает независимую оценку и лечение (evaluation and treatment [E&T])</p>

Для оказания помощи в лечении поведенческих расстройств могут быть доступны следующие услуги:

- Учебные мероприятия об алкогольной и наркотической зависимости
- Помощь в подаче заявки на программы социальной защиты
- Тестирование на наркотики, предоставляемое по решению суда
- Услуги для нуждающихся семей
- Программа по персональному уходу Medicaid
- Услуги для лиц, находящихся в тюремном заключении / центре социальной адаптации
- Ведение пациентов во время реабилитации
- Услуги по уходу за детьми: услуги по уходу за теми детьми, чьи родители находятся на лечении, чтобы завершить программу для родителей по лечению заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами
- Расширенные социальные услуги по месту жительства
- Услуги по вытрезвлению
- Вспомогательные услуги по реабилитации
- Программа по активной социализации и поддержке (Program for Assertive Community Treatment, ПАСТ)
- Услуги поддержки занятости
- Предоставление транспортных услуг: расходы, связанные с транспортировкой в и из служб услуг психиатрического лечения, работающих по контракту с планом

Эти услуги доступны только за счет ограниченного финансирования уровня штата. Чтобы получить доступ к этим услугам, пожалуйста, обратитесь к врачу, предоставляющему услуги в области поведенческого здоровья.

Лабораторные услуги

Услуга	Дополнительная информация
Лабораторные услуги	Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение

Предлагаемые нами дополнительные услуги

Ведение пациентов

UnitedHealthcare Community Plan обеспечивает ведение пациентов с особыми потребностями. Наши менеджеры по обслуживанию работают с Вашим врачом и сторонними организациями. Они помогут Вам получить специальный уход и услуги, в которых Вы нуждаетесь. У нас также работают программы контроля заболеваний. Участники получают напоминания о своем обслуживании и рекомендации среднего медицинского персонала. Если у Вас имеются особые потребности или Вам нужна помощь в ведении хронического заболевания, Вам поможет один из наших менеджеров по персональному обслуживанию. Вы или лицо, осуществляющее уход за Вами, можете позвонить по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если Вы считаете, что Вам необходимо такое обслуживание.

Интерактивные и мобильные инструменты

Найдите врача и ответы на свои вопросы на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.

Используйте наше **мобильное приложение UnitedHealthcare Health4Me®**, позволяющее получить доступ к информации о Вашем плане медицинского страхования. Приложение можно установить на смартфоны Apple®, Android® или на планшет.

Круглосуточная линия NurseLine

Вы сможете получить ответы на любые вопросы и рекомендации в любое время — даже ночью или на выходных. **1-877-543-3409**, ТТУ **711**

Программа Quit For Life®

Инструктирование и онлайн-поддержка для тех, кто хочет бросить курить. Получите помощь в выборе подходящего для Вас типа заменителя никотина или лекарства. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)**

Телефонная служба помощи по расстройствам, вызванным употреблением психоактивных веществ

Лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы и окажут поддержку в отношении алкогольной зависимости и наркозависимости (работают круглосуточно без выходных). Позвоните по бесплатному телефону **1-855-780-5955** или посетите веб-сайт liveandworkwell.com/recovery и воспользуйтесь услугами онлайн-консультанта.

Позвоните нам. Мы работаем для Вас.

Если у Вас возник вопрос или Вы нуждаетесь в помощи, позвоните одному из наших представителей участников. Наши переводчики также готовы помочь Вам по телефону. Вы можете получить информацию на предпочитаемом языке или в другом формате, например, напечатанную крупным шрифтом или шрифтом Брайля, либо в виде аудиозаписи, а также воспользоваться другими устройствами, предназначенными для оказания помощи людям с нарушениями слуха. Сюда входит американский язык жестов. Звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., с понедельника по пятницу.



Следите за нами на Facebook по адресу [facebook.com/UnitedHealthcareCommunityPlan](https://www.facebook.com/UnitedHealthcareCommunityPlan). Оставайтесь в курсе местных событий и новостей программы страхования здоровья.

Для Вас это будет просто. Это наше обещание.

Забота о здоровье — это не всегда легко. Но мы постараемся максимально упростить эту задачу для Вас. Сообщите нам, если Вам понадобится помощь. Благодарим Вас за то, что Вы выбрали план UnitedHealthcare Community Plan.

Координация медицинского обслуживания в рамках оказания услуг по ведению сложных случаев

Услуги ведения сложных случаев — это служба, помогающая участникам со сложными или несколькими потребностями в медицинском обслуживании получать медицинскую помощь и услуги. Координаторы медицинских услуг помогают организовать Ваше медицинское обслуживание с учетом Ваших целей. Представитель плана может предложить ведение Вашего случая с учетом ответов на вопросы, поставленные на первом обследовании состояния здоровья (оценка состояния здоровья) после включения в план.

Вы можете в любое время запросить услуги координатора медицинских услуг для себя или члена своей семьи. Другие поставщики медицинских услуг, такие как менеджер по организации лечения после выписки из стационара, лица, осуществляющие уход, и программы медицинской помощи, могут также направить Вас к координатору медицинских услуг. Вы должны дать согласие на услуги координатора медицинских услуг. Если у Вас появятся вопросы, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить

Программа ухода на дому обеспечивает дополнительную помощь в координировании Вашего медицинского обслуживания. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, чтобы узнать, соответствуете ли Вы критериям участия.

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания

Покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (с оплатой за каждую предоставляемую услугу) или других общественных программ охватывает следующие льготы и услуги, даже если Вы подписаны на наш план. Наш план и Ваш ОЛВ помогут Вам получить доступ к этим услугам и будут координировать Ваше медицинское обслуживание. Вам нужно использовать свою сервисную карту ProviderOne для получения всех услуг. Если у Вас возник вопрос в отношении не описанной в данном документе льготы или услуги, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги скорой помощи (воздушный транспорт)	Все услуги перевозки воздушным транспортом, предоставляемые клиентам Washington Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (managed care organization, MCO).
Услуги скорой помощи (наземный транспорт)	Все услуги перевозки наземным транспортом в экстренных и неэкстренных случаях, предоставляемые клиентам Washington Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (MCO).
Услуги в кризисных ситуациях	<p>Услуги в кризисных ситуациях доступны для Вас в зависимости от места Вашего проживания. В случае возникновения экстренной ситуации, представляющей угрозу для жизни, позвоните по номеру 911. Номера телефонов для Вашего региона находятся на стр. 21.</p> <p>Телефон линии жизни по вопросам предотвращения суицида: 1-800-273-8255, пользователи ТТУ: 1-800-799-4ТТУ (4889).</p> <p>По вопросам кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем, или расстройствами, связанными с злоупотреблением психоактивными веществами, пожалуйста, обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, [BH-ASO]). Номера телефонов указаны на стр. 21 или на веб-сайте по адресу: www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p>Услуги в поддержку материнства (Maternity Support Services, MSS) в первое время после родов, ведение новорожденных пациентов (Infant Case Management, ICM) и обучение по родам (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>В рамках MSS беременным и недавно родившим женщинам предоставляются профилактические услуги в области здравоохранения и образования на дому или в офисе в целях обеспечения здоровой беременности и здорового малыша. ICM помогает семьям с детьми в возрасте до одного года получить информацию о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в обществе, чтобы ребенок и семья могли процветать.</p> <p>CBE проводит для беременных женщин и поддерживающих их лиц групповые занятия, если они проводятся поставщиком, утвержденным HCA CBE. Темы занятий: тревожные признаки во время беременности, питание, кормление грудью, план родов, чего ожидать во время родов и родоразрешения, а также безопасность новорожденных.</p> <p>Получить информацию о поставщиках услуг по месту Вашего проживания можно на веб-сайте www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Стационарная психиатрическая помощь</p>	<p>Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь Вам получить доступ к этим услугам.</p>
<p>Транспортировка для визита к врачу в неэкстренной ситуации</p>	<p>Apple Health оплачивает услуги транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для выполнения плановых визитов к врачам и обратно. Позвоните поставщику транспортных услуг (агенту) в Вашем районе, чтобы узнать об услугах и ограничениях. Ваш региональный агент организует для Вас наиболее подходящую, наименее дорогостоящую поездку. С перечнем агентов можно ознакомиться на веб-сайте по адресу www.hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Исключенные услуги (непокрываемые услуги)

Следующие услуги в области психического здоровья не покрываются нами или компанией Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Если Вы получите какие-либо из этих услуг, вероятно, Вы должны будете оплатить счет. Если у Вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативные методы лечения	Иглоукалывание, христианская наука (Christian Science), исцеление верой, лечение травами, гомеопатия или массаж
Консультирование по вопросам семьи и брака, терапия сексуальных расстройств	
Вопросы личного комфорта	
Услуги, не разрешенные федеральным законодательством или законодательством штата	
Услуги, предоставляемые за пределами Соединенных Штатов Америки	

Если Вы недовольны нашим планом

Вы или Ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Она называется претензией (grievance). Мы поможем Вам подать претензию.

Претензии и жалобы могут касаться:

- Проблем с офисом Вашего врача
- Получения счета от Вашего врача
- Выставленного Вам неоплаченного счета за медицинские услуги
- Качества Вашего обслуживания или отношения к Вам со стороны сотрудников плана
- Любых других проблем, которые у Вас могли возникнуть при получении медицинского обслуживания

План должен сообщить Вам в течение двух рабочих дней по телефону или письмом, что мы получили Вашу претензию или жалобу. Мы должны решить Ваши проблемы в кратчайшие сроки, в течение не более чем 45 дней. Вы можете получить бесплатную копию положения о претензиях, позвонив в наш план.

Омбудсмен

Омбудсмен — это специалист, который может предоставить бесплатную конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с Вашими услугами в области поведенческого здоровья. Он может помочь решить Ваши проблемы на самом низком уровне, если Вы подаете претензию, жалобу, апелляцию или запрос о проведении объективного слушания по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области поведенческого здоровья. Омбудсмен не зависит от Вашего плана медицинского страхования. Услуги предоставляются лицом, получавшим услуги в области поведенческого здоровья, или лицом, член семьи которого получал услуги в области поведенческого здоровья.

Ниже указаны номера телефонов, по которым можно связаться с омбудсменами в Вашем районе:

Регион	Округа	Омбудсмен
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-833-721-6011
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-833-783-9444 или 1-509-783-9444
King	King	1-800-790-8049, № 3 или 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 или 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 или 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 или 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 или 1-360-763-5793

Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях

У Вас есть право ходатайствовать о пересмотре решения, если Вы считаете его неверным, если Вы полагаете, что не вся медицинская информация в области поведенческого здоровья была рассмотрена или что решение должно быть пересмотрено другим лицом. Это называется «апелляция» (appeal). Мы поможем Вам подать апелляцию.

Отказ — это ситуация, когда Ваш план медицинского страхования не разрешает или не оплачивает услуги, которые запрашиваете Вы или Ваш врач. Когда мы отказываем в оказании услуги, мы высылаем Вам письмо, в котором разъясняем, почему мы отказали в предоставлении запрошенной услуги. Данное письмо является официальным уведомлением о нашем решении. В нем будут указаны Ваши права и приведена информация о том, как подать апелляцию, если Вы пожелаете.

Апелляция — это обращение в наш план о повторном рассмотрении Вашего случая, поскольку Вы не согласны с нашим решением. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении Вам услуги. Вы можете сообщить нам об этом по телефону, однако Вы должны отправить свою апелляцию в письменной форме со своей подписью в течение 60 дней со дня получения отказа. Мы можем помочь Вам подать апелляцию. Ваш поставщик, омбудсмен или кто-либо другой может подать апелляцию вместо Вас, если Вы соглашаетесь на апелляцию. У Вас есть только 10 дней, чтобы подать апелляцию, если Вы хотите продолжать получать услугу, которую Вы получаете, пока мы принимаем наше решение. Мы ответим в течение 5 дней, в письменной форме, сообщив Вам о получении Вашего запроса об апелляции. В большинстве случаев план рассмотрит и примет решение по Вашей апелляции в течение 14 дней. Если нам потребуется больше времени на принятие решения, мы обязуемся сообщить Вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 дней.

Нам необходимо получить Вашу апелляцию в письменной форме. Отправьте ее нам по адресу:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

Мы можем помочь Вам подать апелляцию. Звоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Примечание: Если Вы продолжаете получать услугу в процессе апелляции и затем получите отказ по апелляции, возможно, Вам придется оплатить услуги, которые Вы получили.

Если это срочно. При неотложных поведенческих состояниях Вы или Ваш врач можете подать апелляцию, требующую ускоренного (быстрого) рассмотрения, связавшись с нами по телефону. Если Ваше психическое расстройство не терпит отлагательств, решение о Вашем обслуживании будет принято в течение 3 календарных дней. Если Вы просите об ускоренном рассмотрении апелляции, сообщите нам, почему Вам требуется ускоренное решение. Если мы откажем в удовлетворении Ваших запросов, Ваша апелляция будет рассмотрена в вышеуказанные сроки. Мы приложим все усилия, чтобы дать Вам быстрый устный ответ, если мы откажем Вам в ускоренном рассмотрении апелляции. Вы можете подать претензию, если Вас не удовлетворит наше решение изменить Ваш запрос с ускоренной на стандартную апелляцию. Мы должны направить Вам по почте письменное уведомление в течение двух календарных дней после принятия решения.

34 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Если Вы не согласны с решением по апелляции, Вы имеете право подать запрос о проведении слушания в административном порядке. На административном слушании Ваше дело будет рассматриваться судьей по административным делам, который не является нашим сотрудником или сотрудником Управления здравоохранения.

У Вас есть 120 календарных дней с момента принятия нашего решения по апелляции на запрос о проведении слушания в административном порядке. У Вас есть только 10 календарных дней на подачу запроса о проведении слушания в административном порядке, если Вы хотите продолжать получать услугу, которую Вы уже получали до нашего решения об отказе.

Для того чтобы запросить о проведении слушания в административном порядке, сообщите в Управление по административным слушаниям об участии плана UnitedHealthcare Community Plan, укажите причину для проведения слушания, услугу, в предоставлении которой Вам было отказано, дату получения отказа и дату получения отказа в удовлетворении апелляции. Кроме того, обязательно укажите свое полное имя, адрес и номер телефона.

Чтобы заявить ходатайство об административном слушании:

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

или

2. Отправьте ходатайство в письменном виде по адресу:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Вы можете посоветоваться с адвокатом или пригласить другое лицо, которое будет представлять Ваши интересы на слушании. Если Вам нужна помощь в поиске адвоката, посетите сайт nwjustice.org или позвоните по линии NW Justice CLEAR по телефону 1-888-201-1014.

Вы получите уведомление с объяснением решения, принятого судьей по административным делам, проводившим слушание. Если Вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, Вы имеете право обжаловать решение, обратившись напрямую в Апелляционный Совет органа здравоохранения (Health Care Authority's Board of Appeals) или направив запрос о рассмотрении Вашего случая независимой организацией по административным делам (Independent Review Organization, IRO).

Важное временное ограничение: решение, принятое по результатам слушания, вступает в силу в течение 21 календарного дня с даты получения решения по почте, если Вы не предпринимаете никаких действий, чтобы подать апелляцию на указанное решение.

Если Вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, Вы можете запросить проведение Независимой экспертизы (Independent Review). Необходимость проводить Независимую экспертизу отсутствует. Вы можете пропустить этот этап и подать запрос о пересмотре принятого решения в Апелляционный совет НСА.

IRO — это независимая экспертиза, которая проводится врачом, не сотрудничающим с нашим планом. Для обращения в IRO Вы должны позвонить нам и ходатайствовать о пересмотре решения в IRO в течение 21 дня после получения письма с решением по результатам слушания. Для подачи запроса в IRO Вам необходимо предоставить нам любую дополнительную информацию в течение 5 дней. Мы проинформируем Вас о решении IRO.

Для получения помощи свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 35
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Если Вы не согласны с решением IRO, Вы можете ходатайствовать о рассмотрении Вашего дела судьей Апелляционного совета HCA. У Вас есть 21 день на подачу запроса о пересмотре после получения письма с решением IRO. Решение судьи по пересмотру является окончательным.

Для подачи ходатайства о пересмотре Вашего дела судьей по пересмотру (review judge):

Позвоните по телефону 1-844-728-5212

или

Отправьте ходатайство в письменном виде по адресу:

HCA Board of Appeals

P.O. Box 42700

Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

Как зарегистрированный участник, Вы имеете следующие права:

- Принимать решения о своем лечении, включая отказ от лечения. Это включает в себя услуги в области физического и поведенческого здоровья.
- Получать информацию обо всех вариантах лечения, независимо от их стоимости
- Выбирать или менять основного лечащего врача
- Получать экспертное заключение другого врача Вашего плана медицинского обслуживания
- Своевременно получать услуги
- Уважительное и достойное отношение. Дискриминация не допускается. Не допускается отступающее от нормы или несправедливое отношение к пациенту из-за его расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста, религии, вероисповедания или инвалидности.
- Свободно обсуждать свое медицинское обслуживание и проблемы без каких-либо отрицательных последствий
- На защиту своей частной жизни и соблюдение конфиденциальности информации о Вашем медицинском обслуживании
- Запрашивать и получать копии Вашей медицинской документации
- При необходимости запрашивать и вносить исправления в Вашу медицинскую документацию
- Запрашивать и получать следующую информацию:
 - О своем медицинском обслуживании и покрываемых планом услугах
 - О своем враче и порядке направления к узким специалистам и другим врачам
 - О порядке оплаты Вашего медицинского обслуживания Вашим поставщикам
 - Обо всех вариантах обслуживания и причинах выбора определенных видов услуг
 - О получении помощи при составлении и подаче претензии или жалобы на предоставляемые Вам услуги или помощь при подаче запроса о пересмотре отказа в предоставлении услуг или апелляции
 - О нашей организационной структуре, в том числе о правилах внутреннего распорядка и процедурах, о практических рекомендациях и о том, как можно предложить изменения

36 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

-
- Получать информацию о правилах плана, льготах, услугах, правах и обязанностях участников как минимум ежегодно
 - Давать рекомендации относительно Ваших прав и обязанностей в качестве участника плана UnitedHealthcare Community Plan
 - Получить список номеров телефонов для обращения в кризисных ситуациях
 - Получать помощь при заполнении форм предварительных распоряжений, связанных с психиатрическим или медицинским обслуживанием

Ваши обязанности

Как зарегистрированный участник плана Вы согласны:

- Обсуждать со своими поставщиками услуг состояние Вашего здоровья и Ваши потребности в медицинской помощи
- Помогать нам при принятии решений о Вашем лечении, включая отказ от лечения
- Знать о своих проблемах со здоровьем и принимать участие в определении целей лечения, насколько это возможно
- Предоставлять своим врачам и плану UnitedHealthcare Community Plan полную информацию о своем здоровье
- Выполнять указания своего врача в отношении ухода, на который Вы согласились
- Являться на назначенные визиты и не опаздывать. Позвонить в офис своего поставщика медицинских услуг, если Вы опаздываете или если Вам необходимо отменить визит.
- Предоставлять своим врачам информацию, которая им необходима для получения оплаты за предоставление Вам услуг
- Приносить свою сервисную карту ProviderOne и идентификационную карту UnitedHealthcare Community Plan на все визиты
- Получать информацию о своем плане медицинского страхования, о покрываемых страховкой услугах
- Пользоваться медицинскими услугами, если у Вас есть в них необходимость
- Пользоваться услугами здравоохранения надлежащим образом. Если Вы не будете этого делать, Вы можете быть включены в программу Patient Review and Coordination. В рамках этой программы Вам назначат одного основного лечащего врача, одну аптеку, одного медицинского работника, имеющего право выписывать рецепты на особо регулируемые препараты, и одну клинику для случаев, не требующих неотложной медицинской помощи. Вы должны будете оставаться участником одного плана как минимум 12 месяцев.
- Информировать орган здравоохранения в случае, если у Вас произошли изменения в размере семьи или обстановки в семье, такие как беременность, рождение ребенка, усыновление, изменение адреса или получение права на Medicare или другие виды страхования
- Ежегодно возобновлять свое страховое покрытие с использованием Washington Health Benefit Exchange на веб-сайте wahealthplanfinder.org и сообщать об изменениях в своих данных, например, об изменении дохода, семейного положения, рождении, усыновлении детей, изменении адреса, получении права на Medicare или другие виды страхования

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 37
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Предварительные распоряжения

Что такое «предварительное распоряжение»?

С помощью предварительных медицинских распоряжений Вы в письменной форме делаете свой выбор в отношении медицинского обслуживания. Предварительные медицинские распоряжения содержат предписания Вашему врачу и семье:

- Какие виды медицинского обслуживания Вы хотите или не хотите получать, если:
 - Вы потеряете сознание
 - Вы больше не сможете принимать решения, касающиеся Вашего медицинского обслуживания
 - Вы по любой другой причине не можете сообщить своему врачу или семье, какие виды медицинских услуг Вы предпочли бы получить
 - Вы хотите, чтобы Ваш(-и) орган(-ы) использовали после Вашей смерти в качестве донорских
 - Вы хотите, чтобы кто-либо еще принимал решения о Вашей медицинской помощи, если Вы будете не в состоянии это сделать

Предварительные медицинские распоряжения означают, что Ваши близкие или Ваш врач могут выбрать медицинские услуги для Вас исходя из Ваших предпочтений. В штате Вашингтон имеются три типа предварительных медицинских распоряжений.

1. Долгосрочная доверенность на медицинское обслуживание. Таким образом Вы доверяете другому лицу принимать медицинские решения от Вашего имени, если Вы будете не в состоянии сделать это самостоятельно.
2. Указание в отношении медицинского обслуживания (заблаговременное распоряжение). Это письменное заявление с целью донести до других лиц Ваши предпочтения касательно получения лечения с целью поддержания жизни.
3. Запрос на донорство органа.

Поговорите со своим врачом и близкими. Вы в любое время сможете отменить свое предварительное распоряжение. Дополнительную информацию о предварительных распоряжениях можно получить у представителей плана, своего врача или сотрудников больницы. Вы также можете:

- Попросить отразить положения плана медицинского обслуживания в Ваших предварительных распоряжениях
- Подать жалобу на план медицинского страхования или орган здравоохранения, если Ваше распоряжение не выполняется

Форма Распоряжения врачам на проведение лечения, поддерживающего жизнь (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST), предназначена для лиц, страдающих серьезным заболеванием, которым необходимо принять решение относительно поддерживающего жизнь лечения. Ваш врач может использовать форму POLST, чтобы представить Ваши пожелания в качестве максимально четких и конкретных медицинских распоряжений. Для получения дополнительной информации о предварительных распоряжениях свяжитесь с нами.

38 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Предварительные распоряжения относительно психического здоровья

Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»?

Предварительное распоряжение относительно психического здоровья — это юридически значимый письменный документ, в котором описываются Ваши пожелания относительно порядка действий в том случае, если Ваши проблемы психического здоровья станут настолько серьезными, что Вы будете нуждаться в посторонней помощи. Это может произойти при нарушении мышления и/или способности к эффективному общению.

На основании предварительного распоряжения другие лица могут получить информацию о том, какое лечение Вы хотите или не хотите получать, а также смогут узнать, кому Вы дали полномочия принимать решения от Вашего имени.

Если у Вас есть предварительное распоряжение относительно физического здоровья, Вы должны сообщить об этом своему врачу, предоставляющему услуги в области психического здоровья, чтобы он знал о Ваших пожеланиях.

Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

Вы можете получить копию формы предварительного распоряжения, а также получить дополнительную информацию о том, как ее заполнить, посетив веб-сайт hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Кроме того, сотрудники плана UnitedHealthcare Community Plan, Ваш врач, предоставляющий услуги в области поведенческого здоровья, или омбудсмен могут помочь Вам в заполнении данной формы. Свяжитесь с нами для получения дополнительной информации.

Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений

Если мошенничество, нерациональное использование ресурсов и злоупотребления остаются без контроля — за это платят налогоплательщики. Эти средства могут быть использованы для покрытия важнейших льгот и услуг программы Apple Health в обществе. Будучи участниками программы, Вы находитесь в уникальном положении для выявления мошенничества или нерационального использования ресурсов. Если Вы увидите что-либо из следующего, пожалуйста, сообщите нам:

- Если кто-то предлагает Вам деньги или товары в обмен на Вашу сервисную карту ProviderOne или если Вам предлагают деньги или товары в обмен на прием у врача
- Вы получаете разъяснение льгот за товары или услуги, которые Вы не получали
- Если Вы знаете кого-то, кто неправомерно претендует на услуги плана
- Любые другие действия, о которых Вам стало известно и которые кажутся Вам мошенническими, связанными с злоупотреблением или нерациональным использованием ресурсов

В случае мошенничества, растраты и злоупотребления со стороны поставщика медицинских услуг, пожалуйста, сообщите об этом представителю UnitedHealthcare Community Plan, позвонив на «горячую линию» для предотвращения мошенничества, **нерационального использования ресурсов и злоупотреблений**: 800-455-4521 или 877-401-9430. Просьба также сообщать об инцидентах всем нижеуказанным организациям в течение 5 рабочих дней после получения информации о нарушении. Сообщите в орган здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Health Care Authority), направив электронное письмо по адресу HotTips@hca.wa.gov или в отделение по расследованию и противодействию мошенничеству с программой медицинских страховок (Medicaid Fraud Control Unit), главному прокурору штата (Office of Attorney General) по адресу MFCUreferrals@atg.wa.gov.

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 39
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Мы заботимся о конфиденциальности Ваших личных данных

В соответствии с законодательством, мы обязаны защищать Вашу медицинскую информацию и сохранять ее конфиденциальность. Мы используем и передаем эту информацию для предоставления льгот, проведения лечения, оплаты и функционирования системы здравоохранения. Мы также используем и передаем Вашу информацию в других случаях, разрешенных и требуемых законодательством.

Защищенная медицинская информация (Protected health information, PHI) — это медицинская информация, например, содержащаяся в медицинской документации, которая включает в себя Ваше имя, номер участника или иные идентификаторы, используемые или распространяемые планами медицинского обслуживания. Планы медицинского страхования и органы здравоохранения передают PHI для следующих целей:

- Лечение — включает в себя направления, выдаваемые Вашим ОЛВ и другими поставщиками медицинских услуг.
- Оплата — мы можем использовать или предоставлять PHI для принятия решений о выплатах. PHI может включать в себя претензии, разрешения на лечение и решения в отношении медицинских потребностей.
- Проведение медицинских мероприятий — мы можем использовать информацию из Вашего заявления, чтобы оповестить Вас о программе медицинского страхования, которая могла бы подойти Вам.

При определенных обстоятельствах мы можем использовать или предоставлять Вашу PHI без Вашего письменного одобрения.

- Раскрытие Вашей PHI членам семьи, другим родственникам и Вашим близким друзьям допускается, если:
 - Информация непосредственно связана с участием членов Вашей семьи или друга в Вашем лечении или оплате за это лечение; и Вы либо выразили устное согласие на раскрытие, либо не стали возражать против этого при наличии такой возможности
- Закон позволяет органу здравоохранения (HCA) или UnitedHealthcare Community Plan использовать PHI и обмениваться ею в следующих случаях:
 - Если Секретарь Департамента здравоохранения и социального обеспечения США (U. S. Secretary of the Department of Health and Human Services, DHHS) затребует Вашу PHI
 - Для целей общественного здравоохранения и безопасности, включая помощь государственным учреждениям здравоохранения в предотвращении или контроле заболеваний
 - Ваша PHI может потребоваться правительственным учреждениям для проведения проверок или выполнения специальных функций, таких как деятельность в целях национальной безопасности
 - В некоторых случаях для проведения исследований при наличии одобрения советом по конфиденциальности или экспертным советом медицинского учреждения
 - Для выполнения юридических действий, например, в ответ на постановление суда. Ваша PHI может также быть передана похоронным бюро или судмедэкспертам, чтобы помочь им выполнять свою работу.
 - Для приведения закона в силу, чтобы помочь найти подозреваемого, свидетеля или пропавшего человека. Ваша PHI может также быть предоставлена другим правоохранительным органам, если мы посчитаем, что Вы можете быть жертвой жестокого обращения, небрежения или насилия в семье.
 - Для соблюдения законодательства о компенсации работникам

40 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Для использования во всех других целях, не указанных выше, требуется Ваше письменное согласие. Вы можете аннулировать письменное разрешение, которое Вы предоставили нам. Однако Ваш отзыв разрешения не будет распространяться на действия, предпринятые до момента отзыва.

Мы серьезно относимся к тайне Вашей частной жизни. Мы защищаем устную, письменную и цифровую защищенную медицинскую информацию (PHI) во всей нашей деятельности. Для подачи запроса об ознакомлении и получении копии определенной PHI Вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711** или Вы можете подать запрос в письменной форме. С нашей политикой конфиденциальности можно ознакомиться в интернете на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.

Направляйте нам свои письменные запросы для осуществления любых своих прав, в том числе изменения или отмены конфиденциального сообщения, запроса о предоставлении копии Вашей документации или ходатайства о внесении изменений в Вашу документацию, по следующему адресу:

UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

Если Вы считаете, что мы нарушили Ваши права на конфиденциальность Вашей PHI, Вы можете:

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем предпринимать каких-либо действий, препятствующих подаче Вами жалобы. Обслуживание, которое Вы получаете, никак не изменится.
- Для подачи жалобы в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Министерстве здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services) посетите веб-сайт ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или напишите по адресу:

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

или

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

Примечание: Представленная информация является всего лишь кратким обзором. Мы обязаны соблюдать конфиденциальность Вашей PHI и ежегодно предоставлять Вам письменную информацию о применяемых этим планом положениях в отношении конфиденциальности и защиты Вашей PHI. Более подробную дополнительную информацию см. в Вашем Уведомлении о правилах соблюдения конфиденциальности. Вы также можете связаться с нами для получения дополнительной информации.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, ТТУ 711

UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

myuhc.com/CommunityPlan или uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso

Есть вопросы? Посетите веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 41
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Содержание

UnitedHealthcare Community Plan
1-877-542-8997, TTY 711
myuhc.com/CommunityPlan

