



Інструкції для нових користувачів програми медичного страхування Washington Apple Health

Частина 2: Запис на перший медичний прийом

Крок 1: Виберіть основного постачальника медичних послуг

Зареєструвавшись учасником плану медичного страхування, вам знадобиться вибрати основного постачальника медичних послуг, також відомого як РСР. Вашим основним постачальником медичних послуг є лікар, медсестра, медичний працівник або клініка, до якої ви звертаєтесь найчастіше.

Чому питання вибору основного постачальника медичних послуг є важливим?

Ваш основний постачальник медичних послуг є головним медичним працівником, з яким ви контактуєте, якщо ви захворіли або проходите курс профілактичного лікування. Якщо ви потребуватиме спеціального лікування, яке ваш основний постачальник медичних послуг не може забезпечити, він дасть вам направлення до відповідного фахівця.

Навіть якщо ви не хворієте зараз, вам необхідно вибрати основного постачальника медичних послуг та домовитися з ним про перший прийом. Ваш основний постачальник медичних послуг допоможе вам уникнути проблем зі здоров'ям у майбутньому, контролюючи ваш стан здоров'я на наявність симптомів тих чи інших захворювань у режимі скринінга.

Як вибрати основного постачальника медичних послуг?

Якщо ви не виберете основного постачальника медичних послуг, ваш план страхового медичного обслуговування вибере його для вас.

Ви можете попросити про надання РСР, який розмовляє вашою мовою, спеціалізується на вашій інвалідності або розуміє вашу культуру, якщо він є учасником мережі вашого плану медичного обслуговування. Ви також можете вказати, чи є у вас бажана стаття для вашого РСР.

Якщо бажаний постачальник не входить до мережі вашого страхового плану, запитайте постачальника, з якими планами медичного обслуговування він/вона співпрацює. Якщо будь-який з таких планів є доступним за місцем вашого мешкання, ви можете перейти до цього плану. (Див. **Частина 1 Інструкцій для нових користувачів програми медичного страхування Washington Apple Health (Medicaid)**, щоб дізнатися, як змінити свій план медичного страхування.)

Вашим основним постачальником медичних послуг має бути особа, з якою ви почуваєтесь комфортно. Якщо, з будь-яких причин, ви не задоволені співпрацею з основним постачальником медичних послуг, ви можете обрати іншого постачальника. Зверніться до свого плану медичного обслуговування, щоб дізнатися, як вибрати іншого основного постачальника медичних послуг.

Якщо ви застраховані програмою Apple Health без плану керованого обслуговування, ви повинні знайти постачальника послуг, який приймає Apple Health, використовуючи вашу картку послуг ProviderOne. Знайдіть контрактного постачальника на <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/>

Крок 2: Домовтесь про прийом

Для отримання можливості зустрітися з лікарем, ви повинні домовитися про час і дату візиту.

Інструкції щодо запису на перший прийом надані вам вашим планом страхового медичного обслуговування. Контактні дані вашого основного постачальника медичних послуг можна знайти за допомогою веб-сайту вашого плану страхового медичного обслуговування. Ви також можете зателефонувати у клієнтську службу вашого плану та запросити номер телефону постачальника, щоб записатися на прийом.

Якщо у вас є проблеми зі здоров'ям або інші потреби, що потребуватимуть негайного вирішення, ви повинні записатися на прийом до вашого основного постачальника медичного обслуговування у найближчі дні.

Навіть якщо зараз у вас немає проблем зі здоров'ям, запишіться на прийом для загального обстеження (що також називається перевіркою самопочуття). Зазвичай призначення загального обстеження займає більше часу, а тому не відкладайте його.

Якщо вам потрібен перекладач

Якщо англійська не є вашою бажаною мовою або ви глухий, сліпоглухий або погано чуєте, дізнайтеся більше на hca.wa.gov/interpreter-services, де для вас доступні безкоштовно професійні перекладачі з різних мов, включаючи мову жестів. Домовляючись про візит до лікаря, повідомте представника приймальні про потребу у послугах перекладача. Перекладач може бути присутнім особисто або по телефону під час вашої зустрічі.

Краще користуватися послугами професійного перекладача, ніж брати в допомогу родича або друга для забезпечення перекладу. Професійні перекладачі пройшли відповідну підготовку, розуміють медичні терміни і допоможуть вам і вашому лікарю краще порозумітися одне з одним.

Washington State
Health Care Authority

Якщо у вас є розлади

Якщо у вас є розлади мовлення або слуху, ви маєте комунікативні проблеми або труднощі з пересуванням, вам необхідно повідомити про це представника приймальні під час запису на прийом до лікаря. Представник приймальні зробить всі необхідні кроки.

Отримання допомоги з транспортуванням

Ви можете мати право на допомогу з транспортуванням на медичні прийоми. Регіональний агент, що працює з Управлінням охорони здоров'я (Health Care Authority) на договірних засадах, запропонує найбільш прийнятний для вас режим транспортування.

Щоб отримати інформацію про те, як подати запит на неекстрене медичне транспортування, відвідайте hca.wa.gov/transportation-help.

Зміна дати/часу прийому

Якщо вам необхідно змінити час/дату прийому або відмінити прийом, якомога скоріше повідомте про це свого постачальника медичних послуг.

Якщо ви не прийдете на прийом без попереднього повідомлення, ви спричините недоцільну витрату цінного часу медичних фахівців, який вони могли б приділити іншим пацієнтам.

Крок 3: Підготуйтеся до прийому/візиту

Складіть перелік питань, які ви хотіли б поставити вашому основному постачальнику медичних послуг. Ваш постачальник медичних послуг може торкнутися найважливіших питань вже на першому прийомі. В кінці цього посібника наведено спеціальний контрольний список.

Візьміть із собою список усіх рецептурних медикаментів, які ви вживаєте; вкажіть у ньому вітаміни, гомеопатичні засоби та медикаменти, що продаються без рецепта лікаря, навіть аспірин.

Запишіть інформацію про будь-які алергічні реакції, які ви можете мати на медикаменти, продукти харчування або зовнішні чинники, наприклад пилок.

Візьміть із собою попередні медичні картки/історію, у тому числі дані про вакцинацію або імунізацію, якщо вони у вас є.

Крок 4: Завітайте на перший прийом до лікаря

Нехай хтось поїде на прийом із вами

Візьміть із собою члена родини або друга. Ця особа допоможе вам зорієнтуватися, та разом з нею ви почуватиметеся комфортніше. Інколи краще, якщо хтось ще почує те, що скаже вам постачальник послуг.

Можливо, ви не зможете взяти когось із собою, якщо ви користуєтеся послугами з неекстреного медичного транспортування. **Зверніться до свого транспортного брокера, щоб дізнатися більше.**

Прийом дітей

Батькам дозволено знаходитися разом із дітьми під час обстеження. Діти, що підходять до підліткового віку, або підлітки можуть ходити на прийоми до постачальника медичних послуг без батьків. Обговоріть це з дітьми та їхнім постачальником медичних послуг.

Дістаньтеся клініки завчасно

Заплануйте прибуття до установи постачальника медичних послуг за 15 хвилин до прийому. Повідомте про своє прибуття співробітнику приймальні та заповніть будь-які форми, видані вам. Вам потрібно буде показати картку послуг ProviderOne та ідентифікаційну картку вашого плану медичного обслуговування. Вам буде запропоновано пред'явити посвідчення особи з фотокарткою, наприклад посвідчення водія.

Зустріньтеся із основним постачальником медичних послуг

Ваш основний постачальник медичних послуг перевірить ваш загальний стан здоров'я та обговорить із вами будь-які проблеми зі здоров'ям, що ви їх можете мати.

Попрошайте постачальника медичних послуг надати вам письмові інструкції з будь-яких питань, що стосуються вашого здоров'я, які ви обговорили під час візиту. Не соромтеся прохати постачальника послуг повторити будь-що, чого ви не зрозуміли.

Запитайте про свої медикаменти

Спитайте, чи покриває ваш план страхового медичного обслуговування медикаменти, які ви наразі приймаєте. Якщо вони не покриваються планом, попросіть постачальника послуг вибрати для вас аналоги, які ним покриваються.

Повідомте свого основного постачальника медичних послуг про будь-які проблеми, які у вас можуть виникнути з прийомом медикаментів, і поставте запитання перед тим, як залишити кабінет.

Отримання результатів аналізів

Ваш основний постачальник медичних послуг може замовити лабораторні тести. Результати зазвичай готові за декілька днів. Спитайте, через скільки днів результати аналізів будуть готові, та переконайтеся, що ваш постачальник послуг знає, як з вами зв'язатися.

Щоб зробити аналізи, вам може знадобитися перейти до іншого кабінету або до іншої будівлі. Ваш основний постачальник медичного обслуговування або його помічник мають повідомити вам всю необхідну інформацію. Якщо ви чогось не розумієте, задавайте питання.

Усі спеціальні форми мають бути підписані

Якщо вам необхідно, щоб основний постачальник медичних послуг заповнив та підписав для вас спеціальні форми, передбачте для цього додатковий час. Доцільно, щоб ви самі зазначили у формі інформацію, яка вам відома, зокрема ім'я/прізвище та адресу, перед тим, як передати її постачальникові. Таким чином постачальник зможе заповнити форму скоріше.

Запитайте співробітника приймальні або помічника щодо найбільш зручного для постачальника способу заповнення форм, а також дізнайтеся, скільки часу на це знадобиться.

Крок 5: Інша корисна інформація

Отримання медикаментів за рецептами

Ви не повинні платити за рецептурні препарати, які покриваються вашим планом страхового медичного обслуговування.

Зв'яжіться зі своїм планом медичного обслуговування, щоб отримати допомогу в пошуку аптеки та виписці рецептів.

Прийом медикаментів

Обов'язково дотримуйтесь вказівок вашого основного постачальника медичних послуг, вживаючи медикаменти. Важливо, щоб ви вживали належну кількість, у належний час та в належний спосіб. Медикаменти, що ви їх вживаєте невірно, можуть виявитися неефективними та навіть завдати шкоди вашому здоров'ю.

Якщо ви не розумієте цих вказівок, попросіть вашого основного постачальника медичних послуг роз'яснити їх вам.

Обов'язково перевірте з фармацевтом наявність усіх прописаних вам рецептурних препаратів/медикаментів, забираючи їх в аптеці.

Візити до спеціалістів

Не записуйтеся на прийом до спеціалістів, спершу не проконсультувавшись із основним постачальником медичних послуг або із спеціалістами плану страхового медичного обслуговування.

Щоб відвідати спеціаліста, вам знадобиться «попередній дозвіл», або «направлення» від основного постачальника медичних послуг.

Важливо дотримуватися процедур, передбачених вашим планом. Якщо ви відвідаєте спеціаліста з власної ініціативи, без попереднього дозволу, вам знадобиться самостійно покрити пов'язані з цим візитом витрати.

Акушерсько-гінекологічні послуги

Вам не треба брати попередній дозвіл у основного постачальника медичних послуг на відвідини акушера або гінеколога (OB/GYN), якщо вони входять до мережі спеціалістів вашого плану страхового медичного обслуговування.

Покриваються звичайні огляди у вашого OB/GYN, а також будь-яке подальше лікування, яке може знадобитися. Плановий догляд вагітних осіб до полог також покрито страховкою.

Лікування психічного стану

Лікування проблем, пов'язаних із психічним станом, таких як депресія, занепокоєння, або розлад, викликаний пост-травматичним стресом (PTSD), покриваються вашим страховим планом.

Ваш основний постачальник медичних послуг допоможе скоординувати догляд, пов'язаний із вашим станом психічного здоров'я, із постачальником послуг із лікування психічних розладів. Постачальник послуг із лікування психічних розладів, що входить до мережі постачальників послуг плану, вирішить, чи потребуєте ви тривалого обслуговування. Перед тим, як записатися на прийом до постачальника послуг із лікування психічних розладів, зверніться до власного плану страхового медичного обслуговування. Якщо ви страждаєте від серйозного психічного розладу, ви можете проходити лікування у громадському спеціалізованому закладі.

Отримання послуг з лікування розладів, пов'язаних із вжиттям алкоголю/наркотиків

Вам не потрібно брати попередній дозвіл або направлення від плану страхового медичного обслуговування. Якщо ви є учасником програми Apple Health, зверніться безпосередньо до відповідної лікувальної установи.

Перегляньте каталог агентств з питань поведінкового здоров'я Департаменту охорони здоров'я, щоб знайти лікувальне агентство поблизу вас: doh.wa.gov/sites/default/files/2022-02/606019-BHADirectory.pdf

Ви також можете зателефонувати на лінію допомоги Washington Recovery за номером 1-866-789-1511 або відвідати warecoveryhelpline.org.

Національна гаряча лінія життя для попередження самогубств

Зателефонуйте або надішліть текстове повідомлення на номер 988, або зателефонуйте за номером 1-800-273-8255 (1-800-799-4889 для користувачів ТТУ), щоб у будь-який час зв'язатися з кваліфікованим консультантом у кризовому центрі у вашому регіоні.

Якщо вам потрібне лікування у неробочий час

Зателефонуйте до основного постачальника медичних послуг і спитайте, чи приймають вони клієнтів поза робочим графіком.

Ви також можете подзвонити на цілодобову лінію медсестринської допомоги та отримати необхідні інструкції від медичних сестер. Відповідний номер телефону наведений у **Частині 1**.

Якщо вам необхідне екстрене лікування

Навіть якщо ви отримали травму або захворіли, але ваш стан не є критичним, ви можете потребувати термінового лікування. Зверніться до вашого плану, щоб знайти відділ невідкладної допомоги, зареєстрований постачальником відповідних послуг у мережі вашого плану. Ви також можете отримати пораду, зателефонувавши на цілодобову лінію служби медсестринської допомоги вашого плану.

В екстреному випадку

Зателефонуйте за номером 911 або зверніться до найближчого пункту невідкладної допомоги, якщо у вас раптово виникла серйозна проблема зі здоров'ям, яка, на вашу думку, є невідкладною.

Після того, якомога скоріше подзвоніть у ваш план медичного обслуговування та повідомте про те, що з вами сталася непередбачувана ситуація, а також вкажіть місце, де вам була надана допомога.

Звертайтеся до відділення невідкладної допомоги медичної установи лише для отримання екстреної допомоги. Не відвідуйте відділення невідкладної допомоги, щоб отримати плановий догляд. У відділенні невідкладної допомоги надають допомогу лише пацієнтам, у яких спостерігаються ознаки серйозних медичних станів.

Терміни та поняття, що відносяться до охорони здоров'я

Апеляція

Дія, яку ви робите, звертаючись до плану страхового медичного обслуговування із запитом про перегляд рішення про відмову щодо надання обслуговування або щодо оплати отриманої вами послуги.

Обстеження

Плановий контроль стану вашого здоров'я. Також називається медичним обстеженням, перевіркою самопочуття або щорічним обстеженням.

Покриття

Послуги та страхове обслуговування, плату за надання вам якого здійснює ваш план страхового медичного обслуговування.

Відмова або дія

Ситуація, в якій план не дає дозволу на надання вам послуги або не здійснює оплату за послуги.

Формуляр

Список рецептурних препаратів, які покриваються вашим планом страхового медичного обслуговування. Також має назву «список ліків».

План страхового медичного обслуговування

Будь-яка з перелічених нижче компаній, що забезпечує страхування вашого медичного обслуговування в рамках договірних відносин зі штатом Вашингтон: Community Health Plan of Washington, Coordinated Care, Molina Healthcare, UnitedHealthcare Community Plan, та Wellpoint Washington.

Медична картка/історія

Дані про вакцинацію, основні проблеми зі здоров'ям, пройдені курси лікування, а також про серйозні хвороби членів родини особи.

Натуропат/гомеопат

Постачальник медичного обслуговування, який використовує комплексний підхід та неінвазивні методики лікування. Натуропати намагаються мінімізувати хірургічне втручання та використання медикаментів.

Мережа

Установи, постачальники послуг та інші постачальники, з якими співпрацює ваш план страхового медичного обслуговування.

Практикуюча медична сестра

Сертифікована медична сестра підвищеної кваліфікації, яка пройшла додаткову підготовку та отримала медичну освіту поза програмою підготовки звичайної сертифікованої медичної сестри (RN).

Помічник лікаря

Медичний спеціаліст, який має ліцензію, що дозволяє йому займатися медициною у складі команди під керівництвом лікаря.

Профілактичний медичний догляд

Плановий медичний догляд, що передбачає скринінг, обстеження та консультування пацієнтів, які проводяться, щоб не запобігти захворюванням, виникненню важких медичних станів та іншим проблемам зі здоров'ям, або щоб діагностувати хвороби на ранніх стадіях. У рамках планового обстеження проводяться перевірки стану здоров'я новонароджених, обстеження дітей та підлітків, а також вживаються заходи щодо профілактики захворювань дорослих, зокрема проводиться скринінг на виявлення симптомів раку молочної залози, передміхурової залози або прямої кишки (мамографічні обстеження, обстеження передміхурової залози та колоноскопія).

Основний постачальник медичних послуг

Лікар, помічник лікаря, практикуюча медична сестра або клініка, які надають вам основне медичне обслуговування.

Попередній дозвіл

Затвердження вашим планом медичного обслуговування послуг, лікування, рецептурних засобів або медичного обладнання тривалого користування, які є необхідними з медичної точки зору. Також має назву «направлення» або «запит на дозвіл».

Постачальник

Лікар, стоматолог, хірург, помічник лікаря, практикуюча медична сестра, натуропат/гомеопат, інший медичний спеціаліст, або клініка, які надають медичні послуги.

ProviderOne

Комп'ютерна система, яка надсилає картки обслуговування клієнтам та керує оплатою рахунків, виставлених за надані вам послуги.

Направлення

Документ, яким основний постачальник медичних послуг направляє вас на лікування до спеціаліста. Також відоме як попередній дозвіл.

Картка обслуговування

Картка, яку ви отримуєте від Apple Health, що вказує на наявність у вас покриття. Також зветься карткою ProviderOne. Окремо ви отримаєте ідентифікаційну картку учасника плану страхового медичного обслуговування.

Фахівець

Лікар або медичний спеціаліст, який лікує певні стани або хвороби, приміром онколог (лікар, що лікує рак), акушер (лікар, що доглядає за вагітними особами) або ортопед (переломи кісток або біль у спині).

Перевірка самопочуття

Загальна перевірка стану вашого здоров'я. Також називається обстеженням, медичним обстеженням або щорічним обстеженням.

Контрольний список в рамках підготовки до/прийому в постачальника медичних послуг

Нижче наведений контрольний список, який допоможе вам нічого не забути, готуючись до/підчас прийому в постачальника медичних послуг.

Ім'я та прізвище постачальника _____

Номер телефону постачальника _____
(на випадок запізнення, зміни дати/часу прийому тощо)

Дата прийому _____

Час прийому _____

Адреса _____

Номер кабінету _____

Причини візиту _____

Повідомте працівника приймальні, чи потрібні вам послуги перекладача, або спеціальні засоби для осіб із порушеннями рухового апарату, речовими дефектами або зниженим слухом

Що потрібно взяти з собою на прийом

Список медикаментів

Список алергій

Медичну картку/історію

Картку обслуговування (також відома як картка ProviderOne)

Ідентифікаційну картку учасника плану страхового медичного обслуговування

Посвідчення особи з фотокарткою

Дані та контактну інформацію особи, до якої слід звертатися у разі виникнення екстреної ситуації

Члена родини або близького друга

Організувати транспортування

Організувати догляд за дітьми

Що потрібно спитати у основного постачальника медичних послуг або сказати йому

1.

2.

3.

Питання до основного постачальника медичних послуг

1. _____

2. _____

3. _____