

Приветствуем вас

в системе Washington Apple Health

Услуги по поддержанию только
психического здоровья



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አስተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူဝန်ဆောင်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទេវលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງມາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໂດຍບໍລິເວນ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Oromo] Tajajilli gargaarsa afaanii, nama afaan hiikuu fi ragaalee maxxanfaman hiikuun, kaffaltii malee ni argattu. 1-800-562-3022 (TRS: 711) irratti bilbilaa.

[Persian] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. با شماره 1-800-562-3022 تماس بگیرید. (TRS: 711)

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Romanian] Serviciile de asistență lingvistică, inclusiv cele de interpretariat și de traducere a materialelor imprimate, sunt disponibile gratuit. Apelați 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Swahili] Huduma za msaada wa lugha, ikiwa ni pamoja na wakalimani na tafsiri ya nyaraka zilizochapishwa, zinapatikana bure bila ya malipo. Piga 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ግልጋሎት፣ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).



Содержание

Добро пожаловать в систему Washington Apple Health	5
Ваша карта обслуживания	7
Карта плана медицинского страхования	8
Услуги в кризисных ситуациях	9
Доступные услуги	10
Защита прав (устранение разногласий)	11
Возможные дополнительные услуги, необходимые в рамках обеспечения вашего доступа к медицинскому обслуживанию	13
Информация для американских индейцев и представителей коренного населения Аляски	14
Ваши права и обязанности	15
Свяжитесь с нами/ресурсы	17

Оговорка об отказе от ответственности в связи с содержанием настоящей брошюры:

В настоящей брошюре содержится информация о ваших льготах в рамках программы защиты психического здоровья (защита психического здоровья, а также лечение алкогольной и наркотической зависимости), описаны ваши права и обязанности, способы доступа к услугам, а также приведены инструкции по замене планов медицинского страхования. Помните, что данная брошюра не является официальным документом, создающим правовые основания. Вам не следует использовать эту брошюру в качестве единственного источника информации о системе Apple Health (Medicaid). Дополнительную информацию в отношении программы Apple Health можно получить на веб-сайте Управления здравоохранения (Health Care Authority) в разделе Laws and Rules («Законы и правила») по адресу www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.



Добро пожаловать в систему Washington Apple Health

Вы получили эту брошюру, поскольку вы будете пользоваться страховым покрытием услуг по поддержанию психического здоровья в программе Washington Apple Health (Medicaid). Управление здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Health Care Authority, HCA) осуществляет управление программой Apple Health и формирует договорные отношения с управляемыми планами медицинского страхования с целью обеспечения страхового покрытия в рамках программы защиты психического здоровья. Чуть позже ваш план медицинского страхования вышлет вам пособие «Your Behavioral Health Benefit Handbook» («Ваши льготы в рамках программы защиты психического здоровья»). В пособии будет приведена более подробная информация в отношении покрываемых планом услуг и льгот.

О льготах в рамках программы защиты психического здоровья

В большинстве округов клиенты Apple Health получают медицинское обслуживание и услуги по поддержанию психического здоровья в рамках одного плана управляемого обслуживания. (Услуги по поддержанию психического здоровья включают в себя, непосредственно, поддержание психического здоровья и лечение от состояний, вызванных употреблением психоактивных веществ)

Вы получили эту брошюру, поскольку вы получаете медицинское страховое обслуживание другим способом. (Примеры приведены на стр. 12). **План управляемого медицинского обслуживания обеспечит вам только поддержание психического здоровья.**

Ваш план по защите психического здоровья

Планы медицинского страхования, представленные на следующей странице, обеспечивает обслуживание по поддержанию психического здоровья клиентов Apple Health в указанных округах.

Вы получите письмо, в котором указано название вашего управляемого плана медицинского страхования, покрывающего услуги по защите психического здоровья. Если вы на сегодняшний день получаете такие услуги, или у вас есть вопросы по организации их получения, свяжитесь с данным планом медицинского страхования.

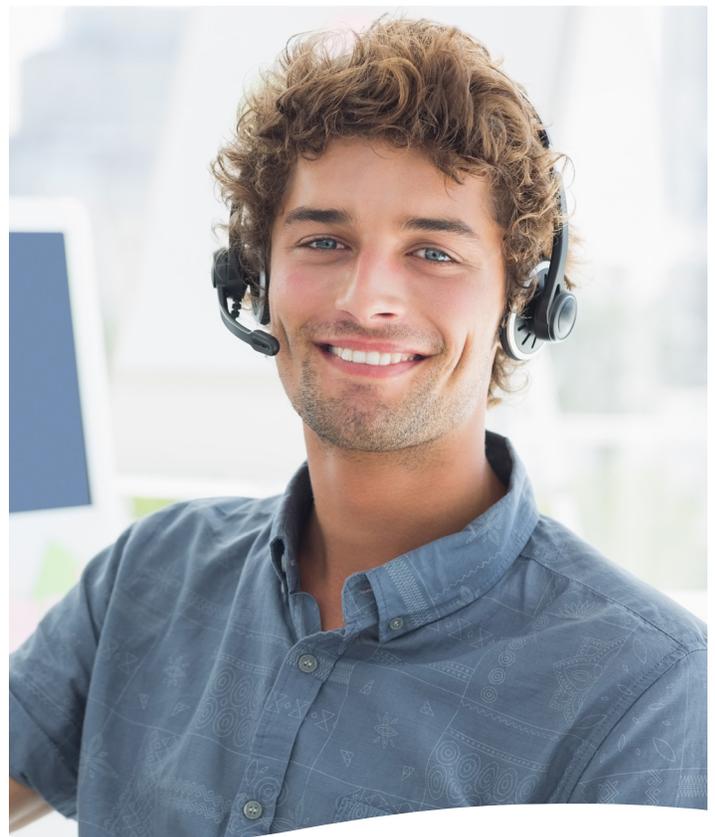
Выбор планов

Вы можете выбрать один из минимум трех планов управляемого ухода в округе, в котором вы проживаете. См. таблицу на следующей странице. Найдите округ и варианты выбора плана.

Смена планов по защите психического здоровья

У вас есть право сделать запрос о замене вашего плана по защите психического здоровья в любое время. В зависимости от подачи соответствующего запроса, действие вашего нового плана, как правило, начнется первого числа следующего месяца. Чтобы перейти в другой план медицинского обслуживания:

- онлайн: www.waproviderone.org/client
- по телефону: служба поддержки клиентов Apple Health Customer Service 1-800-562-3022 (текстофон (TRS): 711)
- электронная почта: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>



Организации контролируемого ухода (уход только за психическим здоровьем)

Округ	Amerigroup	Community Health Plan	Coordinated Care	Molina Healthcare	United Healthcare	Integrated managed care
Adams	X	X		X		1/1/19
Asotin	X	X	X	X		1/1/19
Benton	X	X	X	X		1/1/19
Chelan	X		X	X		1/1/18
Clallam	X			X	X	1/1/20
Clark	X	X		X		4/1/16
Columbia	X	X	X	X		1/1/19
Cowlitz	X			X	X	1/1/20
Douglas	X		X	X		1/1/18
Ferry	X	X		X		1/1/19
Franklin	X	X	X	X		1/1/19
Garfield	X	X	X	X		1/1/19
Grant	X		X	X		1/1/18
Grays Harbor	X			X	X	1/1/20
Island	X	X	X	X	X	7/1/19
Jefferson	X			X	X	1/1/20
King	X	X	X	X	X	1/1/19
Kitsap	X			X	X	1/1/20
Kittitas	X	X	X	X		1/1/19
Klickitat	X	X		X		1/1/19
Lewis	X			X	X	1/1/20
Lincoln	X	X		X		1/1/19
Mason	X			X	X	1/1/20
Okanogan	X		X	X		1/1/19
Pacific	X			X	X	1/1/20
Pend Oreille	X			X		1/1/19
Pierce	X		X	X	X	1/1/19
San Juan	X	X	X	X	X	7/1/19
Skagit	X	X	X	X	X	7/1/19
Skamania	X	X		X		4/1/16
Snohomish	X	X	X	X	X	7/1/19
Spokane	X	X		X		1/1/19
Stevens	X	X		X		1/1/19
Thurston	X			X	X	1/1/20
Wahkiakum	X			X	X	1/1/20
Walla Walla	X	X	X	X		1/1/19
Whatcom	X	X	X	X	X	7/1/19
Whitman	X	X	X	X		1/1/19
Yakima	X	X	X	X		1/1/19
Патронатное воспитание (весь штат)			X			1/1/19



Примечание: программа патронатного воспитания Apple Health Foster Care — это программа, действующая в масштабе всего штата, организованная планом Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington).

Ваша карта обслуживания



Вы получите по почте две карты: карточку получателя медицинских услуг и карточку-удостоверение клиента.

Карту получателя медицинских услуг (см. изображение) выдает Управление здравоохранения (HCA). Сохраните эту карту. Она является доказательством

вашей регистрации в программе Washington Apple Health. Вам не нужно активировать вашу карту получателя услуг. Управление HCA активирует ее перед отправкой вам.

Если вам необходимо заменить карту, обратитесь к разделу «Если вы не получили или потеряли карту».

ProviderOne

На карте обслуживания вы увидите обозначение «ProviderOne». «ProviderOne» – информационная система, которая по нашему заказу координирует планы медицинского страхования и дает нам возможность в периодическом режиме обеспечивать вашу информационную поддержку. Номер на карте, это ваш номер клиента ProviderOne (девять цифр после WA).

Каждый член вашей семьи, имеющий право на участие в программе Apple Health, получит собственную карту обслуживания. Каждому лицу пожизненно присваивается индивидуальный номер клиента ProviderOne.

Если вы пользовались страховым покрытием в рамках программы Apple Health ранее (или участвовали в программе Medicaid до того, как она получила название Apple Health), новая карта не будет выслана вам по почте. Ваша старая карта является действительной, несмотря на возможные перерывы в использовании вами страхового покрытия. Ваш номер клиента ProviderOne не подлежит изменению.

Если вы не получили или потеряли карту

Если вы не получили карту обслуживания в течение двух недель после успешного присоединения к программе Apple Health, или если вы потеряли карту, позвоните в службу поддержки клиентов Apple Health при Управлении здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Health Care Authority) по телефону 1-800-562-3022.



Уход только за психическим здоровьем – контактные данные

Планы управляемого обслуживания	Основной телефон	Веб-сайт
Amerigroup (AMG)	1-800-600-4441	www.myamerigroup.com/wa
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	www.chpw.org
Coordinated Care of Washington (CCW)	1-877-644-4613	www.coordinatedcarehealth.com
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	www.molinahealthcare.com
United Healthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	www.uhccommunityplan.com

Ваша карта плана медицинского страхования

Через несколько недель после присоединения к программе Apple Health вы получите идентификационную карту от вашего управляемого плана медицинского страхования. Ваш план обеспечит вам услуги по защите вашего психического здоровья, а также дополнительную информацию в отношении доступа к этим услугам. Сохраните и эту карту!

Собираясь посетить ваших поставщиков услуг по защите психического здоровья, всегда берите с собой обе карты – карту обслуживания и карту плана медицинского страхования. Вам также может понадобиться удостоверение личности с фотографией.

 Health Plan (80840) 911-87726-04	
Member ID: 000000000	Group Number: WAHLOP
Member: MEMBER NAME	Payer ID: 87726
PCP Name: PROVIDER NAME PCP Phone: (000)000-0000	
PROVIDER ADDRESS CITY, STATE, ZIP	Apple Health - Family Coverage Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.
0501	

 An Anthem Company www.myamergroup.com/WA	Effective Date: Date of Birth: Subscriber #:
Washington Apple Health • Behavioral Health	
Member Name: Medicaid or CHIP ID Number: Primary Care Provider (PCP): PCP Telephone #: PCP Address: Clinic/Group: Vision: 1-855-225-2640 Member Services/Pharmacy and Behavioral Health: 1-800-600-4441 Crisis Hotline: 1-800-852-2923 Amerigroup On Call: 1-866-864-2544	

	COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™	
Name	JOHN M SAMPLE	 Please see back of card for important information.
Member #	12345678 01	
Plan	Washington Apple Health	
Group	Apple Health - Family	
Clinic (PCP)	Clinic XYZ	
Clinic Phone	555-555-5555	
Copayment	OV \$0 / ER \$0 / RX \$0	
RxBin	003858	
RxGroup	CHWA	
State ID#	200000000WA	

	
NAME: MEDICAID ID#: MEMBER ID#: DOB:	RXBIN: 004336 RXPCN: MCAIDADV RXGRP: R05435
If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room (ER). Emergency services by a provider not in the plan's network will be covered without prior authorization. CoordinatedCareHealth.com	

Member: JANE DOE		
Identification #: 11000000000	Date of Birth: 10/25/1990	Client ID: 10000000WA
Program: AH (Apple Health)		
PCP Name: TONJIA L JONES	PCP Eff: 06/01/2018	Auth: (800) 869-7185
PCP Phone: (360)538-1293	PCP Location: SEA MAR ABERDEEN MEDICAL	
Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711		
Molina Healthcare Virtual Care: (844) 870-6821 / TTY 711 or go to wavirtualcare.molinahealthcare.com		
RxBIN: 004336 RxPCN: ADV RxGRP: R20540		

Если вам потребуются услуги по защите психического здоровья до получения карт

Если вам потребуется посетить поставщика услуг по защите психического здоровья до того, как вы получите ваши карты, возьмите с собой данное письмо. Вы можете пойти к любому поставщику услуг по защите психического здоровья, обслуживающим ваш план (являющихся договорными агентами вашего плана). Получите у сотрудников вашего плана медицинского страхования список сетевых поставщиков услуг.

Вы можете также обратиться в план медицинского страхования за помощью, даже если вы не получили ваши карты обслуживания или идентификационную карту плана.

Свяжитесь со службой поддержки клиентов вашего плана, если вы (или ваш ребенок):

- Нуждаетесь в услугах по нормализации психического здоровья.
- Нуждаетесь в лечении от алкогольной и наркотической зависимости
- Испытываете проблемы в связи с использованием вашего плана.
- Хотите сменить своего поставщика услуг.
- Потеряли идентификационную карту страхового плана и хотите получить новую.
- Вы (или ваш ребенок) имеете особые потребности в части защиты психического здоровья в рамках вашего медицинского ухода.

Услуги в кризисных ситуациях

Кризисное обслуживание – круглосуточное обслуживание, направленное на стабилизацию вашего состояния в кризис, которое обеспечивается в месте/на объекте, в/на котором ваши потребности могут быть удовлетворены на оптимальном уровне. Вы **не** нуждаетесь в первоначальном обследовании до получения соответствующих услуг.

- Если вы нуждаетесь в неотложной помощи, позвоните 911 или обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи. Вы **не** нуждаетесь в допуске к получению помощи в кризисных ситуациях.
- Справочник номеров телефонных линий, на которые можно позвонить в кризисных ситуациях, приведен по адресу: www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
- **Washington Recovery Help Line в штате Вашингтон** – это круглосуточная антикризисная и информационная линия, предназначенная для лиц, которые столкнулись с проблемами, связанными с психическим здоровьем, злоупотреблением алкогольными напитками и наркотическими веществами, азартными играми. Номер телефона: 1-866-789-1511 (телетайп 206-461-3219); электронная почта recovery@crisisclinic.org, веб-сайт www.warecoveryhelpline.org. Подростки могут получить консультацию сверстников в определенные часы: телефон 1-866-833-6546, электронная почта teenlink@crisisclinic.org, веб-сайт www.warecoveryhelpline.org.
- Национальная телефонная консультационная линия предупреждения самоубийств: 1-800-273-8255, линия для лиц с нарушениями слуха (TTY): 1-800-799-4889.



Какие услуги доступны в рамках моего плана по защите психического здоровья?

Вы можете получить широкий спектр медицинских услуг и услуг по защите психического здоровья, а также лечению алкогольной и наркотической зависимости. Список, приведенный ниже, описывает услуги, которые покрываются в рамках плана по поддержанию психического здоровья. Если вы нуждаетесь в услугах либо у вас есть вопросы, свяжитесь с вашим планом. Вам помогут скоординировать ваши действия и получить необходимые услуги.



Услуги лечения от состояний, вызванных употреблением психоактивных веществ:

Оценка — «Беседа» с поставщиком медицинских услуг с целью определения необходимых услуг.

Краткосрочное вмешательство и направление на лечение — С ограничением времени, для сокращения масштабов проблемы.

Управляемый процесс воздержания (детоксификация) — Помощь в снижении объемов употребления алкоголя и наркотических веществ на протяжении какого-либо периода времени, до безопасного прекращения использования. (Данная услуга не включает в себя лечение в госпитале).

Амбулаторное лечение — индивидуальные и групповые консультационные сессии в вашей общине.

Интенсивное амбулаторное лечение — Более частые индивидуальные и групповые консультационные сессии.

Стационарное лечение на территории специализированного учреждения — Комплексная программа индивидуального консультирования, группового консультирования и образования, предоставляемых на базе регламентного учреждения с круглосуточным пребыванием.

Услуги по лечению наркотической зависимости — Амбулаторная оценка и лечение наркотической зависимости. Включает в себя утвержденный курс лечения и консультирование.



Услуги по нормализации психического здоровья:

Первоначальное обследование — Позволяет определить ваши потребности и цели и помогает вашему основному поставщику медицинских услуг предложить вам другие услуги и лечение в рамках плана.

Индивидуальное лечение — Консультирование и/или другие мероприятия, направленные на удовлетворение ваших потребностей и достижение целей, в соответствии с вашим планом медицинских услуг.

Управление приемом лекарственных средств — Лицензированный персонал, назначающий лечение и консультирующий по вопросам, связанным с побочными эффектами.

Контроль приема медикаментов — Услуги по контролю за эффективностью препарата и правильным его приемом.

Услуги групповой терапии — Возможность обмена информацией с другими лицами с подобными проблемами.

Помощь друга — Помощь в освоении системы медицинской психиатрической помощи, а также достижение цели, подразумевающей исцеление, обеспечиваемая обученным человеком, проходящим этап выздоровления.

Краткосрочное вмешательство и лечение — Кратковременное консультирование, сфокусированное на конкретной проблеме.

Семейная терапия — Семейное консультирование, помогающее строить более прочные взаимоотношения и решать проблемы.

Интенсивная помощь — Услуги, предоставляемые группой специалистов по защите психического здоровья, с целью достижения целей в соответствии с вашим планом услуг.

Терапевтическое психообразование — Информация о психических заболеваниях, выборах типов лечения психических расстройств, медикаментах и излечении, включая поддержку и/или содействие.

Дневная поддержка — Интенсивная программа, обучающая либо помогающая в приобретении навыков самостоятельной жизни.

Оценка состояния и лечение/госпитализация в общине — Обусловленная медицинскими показаниями амбулаторная кризисная терапия. Вам **не** нужно проходить амбулаторное первоначальное обследование до получения обслуживания в таком режиме.

Услуги по стабилизации — Предоставляются дома или в учреждении с почти домашней атмосферой с целью профилактики госпитализации. Вы **не** нуждаетесь в первоначальном обследовании до получения данной услуги.

Помощь в реабилитации — Координация стационарных и амбулаторных услуг по защите психического здоровья. Это может быть частью предварительного обследования.

Предоставление услуг по восстановлению психического здоровья по месту постоянного проживания — Услуги по месту жительства, если вы живете в общине.

Оценка нужд особых категорий населения — Помощь в планировании лечения со стороны специалистов, работающих с детьми, пожилыми людьми и людьми, представляющими различные культуры.

Психологическая оценка — Тестирование, которое помогает с постановкой диагноза, оценкой состояния и планированием лечения.

Права клиентов

Омбудсмен — это специалист в области защиты прав, предоставляющий бесплатные и конфиденциальные услуги с целью разрешения проблемных вопросов, которые относятся к получаемому вами обслуживанию в области охраны психического здоровья. Омбудсмен может оказать вам помощь, если вы, в связи с получаемым вами обслуживанием в области охраны психического здоровья, хотели бы подать жалобу, апелляцию или же запросить об административном слушании, чтобы разрешить сложившиеся проблемные ситуации. Омбудсмен функционирует независимо от вашего плана медицинского обслуживания, а также организации «Защита психического здоровья — Административные услуги» (Behavioral Health – Administrative Services Organization, BH-ASO)

Регион	Округа	Номера телефонов
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	В округах Каулитц, Пасифик и Уакиакум: 1-866-731-7403 Либо 1-360-414-0237 В округах Льюис и Грейс-Харбор: 1-833-721-6011 Либо 1-360-266-7578
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-800-257-0660 Либо 1-509-783-7333
King	King	1-800-790-8049 (#3) Либо 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 Либо 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 Либо 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 Либо 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 Либо 1-360-763-5793

Если вам необходима помощь

Психическое здоровье	Позвоните в ваш план по защите психического здоровья или вашему поставщику услуг по защите психического здоровья.
Лечение от алкогольной и наркотической зависимости	Позвоните в ваш план по защите психического здоровья или поставщику услуг по лечению от алкогольной/наркотической зависимости.
Медицинское обслуживание в нерабочее время	Вы можете позвонить на «консультационную линию» медсестры вашего плана
Услуги в кризисных ситуациях	Посетите веб-сайт www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines
Экстренная медицинская помощь	Позвоните 911 или обратитесь в ближайшее учреждение, в котором вы можете получить квалифицированную скорую медицинскую помощь. Вы или знакомое вам лицо должны немедленно позвонить в ваш план защиты психического здоровья и сообщить о произошедшем с вами экстренном случае. Служба работает круглосуточно и без выходных.
Уход вне дома	Если неотложная помощь не требуется, позвоните вашему основному поставщику медицинских услуг (PCP) или на «консультационную линию» медсестры, указанные в идентификационной карте вашего плана.

Об условиях страхования физического здоровья

Ваш план по защите психического здоровья покрывает только услуги по защите психического здоровья и услуги по лечению от алкогольной и наркотической зависимости. Вы получаете медицинское страховое обслуживание другим способом, к примеру:

- В программе Medicare или посредством частного страхового плана.
- Ваш план управляемого медицинского обслуживания Apple Health, предназначенный для детей, переданных на патронатное воспитание (Coordinated Care of Washington).
- Программа оказания первой помощи (Primary Care Case Management, PCCM). Клиенты PCCM получают медицинские услуги в центрах Indian Health Centers.
- Покрытие Apple Health без плана управляемого обслуживания.

Объединенные вместе, ваши планы по защите как психического, так и физического здоровья теперь обеспечивают комплексное полное страховое покрытие (защита физического, психического здоровья, а также услуги по лечению алкогольной и наркотической зависимости).



Возможные дополнительные услуги, необходимые в рамках обеспечения вашего доступа к медицинскому обслуживанию



Вам могут понадобиться услуги переводчика

Если вы плохо говорите по-английски, либо если вы являетесь глухим, слепоглухим или слабослышащим лицом, вам доступны бесплатные услуги профессиональных переводчиков на ряд языков, в том числе сурдопереводчиков. Записываясь на прием, сообщите сотруднику регистратуры о том, что вам нужен переводчик. Переводчики могут оказать вам услуги в лично во время приема или по телефону. Если вы — глухое, слепоглухое или слабослышащее лицо, услуги сурдоперевода доступны вам непосредственно во время приема.

Рекомендуется воспользоваться услугами профессионального переводчика, а не просить члена семьи или друга помочь вам с переводом. Переводчики прошли специальную подготовку и знают специальные медицинские термины. Они помогут вам и вашему основному поставщику медицинских услуг понять друг друга. Подробности на www.hca.wa.gov/interpreter-services.



Если у вас есть инвалидность

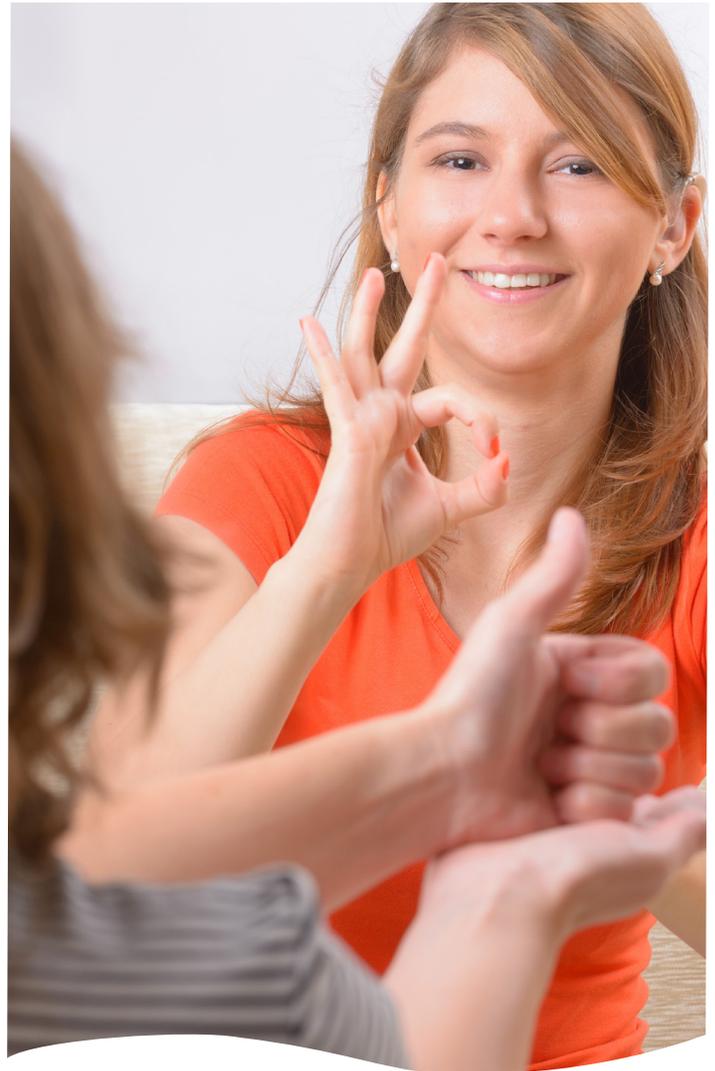
Если у вас дефект речи или слуха, или же дефект опорно-двигательной функции, вам необходимо сообщить об этом сотруднику регистратуры во время записи на прием. Сотрудник регистратуры поможет вам принять все необходимые в этой связи меры.

Если вы являетесь глухим, слепоглухим или слабослышащим лицом и нуждаетесь в услугах сурдопереводчика, сообщите об этом в регистратуре. Услуги профессиональных сурдопереводчиков доступны вам бесплатно.



Вы можете получить помощь с транспортировкой

Вы можете иметь право на бесплатную транспортировку на медицинские приемы. Такой прием должен иметь отношение к получению вами обслуживания, покрываемого Apple Health. Как правило, бесплатная транспортировка обеспечивается: общественным транспортом (автобусом), ваучерами на бензин, компенсациями за покрытое расстояние клиентам и волонтерам, водителями-волонтерами, такси, фургонами с доступом для лиц в инвалидных креслах и инвалидов, коммерческими автобусами, воздушным транспортом. Список поставщиков услуг приведен по адресу www.hca.wa.gov/transportation-help.



Информация для американских индейцев и представителей коренного населения Аляски

Если вы – американский индеец или представитель коренного населения Аляски, вы можете получать медицинское обслуживание посредством **Медицинской службы для представителей коренного населения (Indian Health Service)**, в **программе медицинских услуг, реализуемой на уровне племени, или в Городской медицинской программе для коренного населения (Urban Indian Health Program, UIHP)**, к примеру в программе Медицинского комитета для представителей коренного населения города Сиэтла (Seattle Indian Health Board) или в проекте NATIVE (NATIVE Project of Spokane). Представители медицинского персонала этих программ и служб знакомы с вашей культурой, общиной и потребностями в медицинском уходе.

Они будут оказывать вам необходимые услуги или направлять вас к специалистам. Они также будут помогать вам принимать решения в отношении выбора плана контролируемого медицинского обслуживания (которым, к примеру, может быть план для лиц, нуждающихся в уходе за психическим здоровьем, типа Behavioral Health Services Only \[BHSO]) или плана Apple Health без контролируемого обслуживания (также называется программа Apple Health с оплатой за услуги). Если у вас есть вопросы в отношении вашего медицинского обслуживания или страхового покрытия, ответы на них вам помогут найти представители программ племени или UIHP.

Способы получения медицинского обслуживания

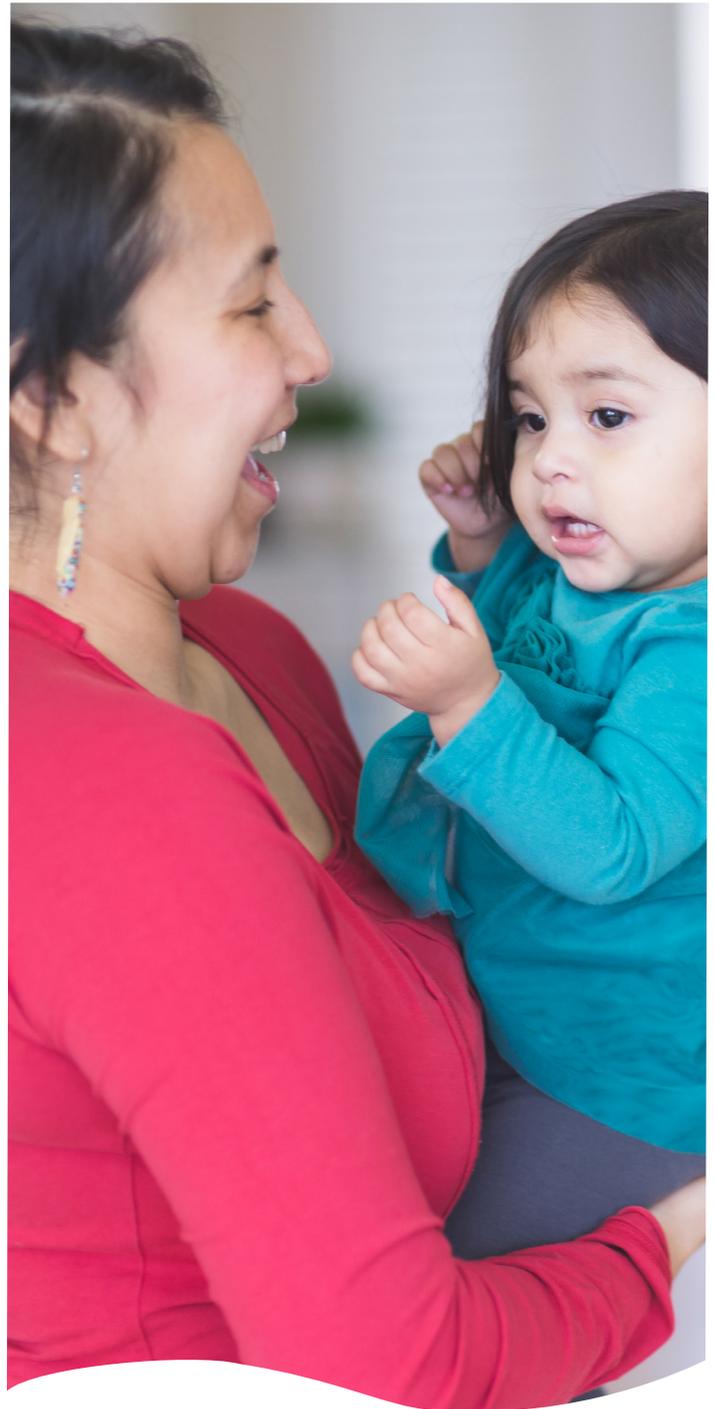
Управление здравоохранения (HCA) предоставляет американским индейцам и представителям коренного населения Аляски, проживающим в штате Вашингтон, возможность выбора между контролируемым обслуживанием в программе Apple Health и обслуживанием по плану Apple Health без контролируемого ухода. Таким образом Управление здравоохранения (HCA) обеспечивает соответствие федеральным правилам в контексте комплексного характера функционирования системы здравоохранения, обслуживающей коренное население, и помогает вам получить доступ к медицинскому обслуживанию с учетом особенностей вашей культуры.

- В рамках плана Apple Health без контролируемого обслуживания вы можете обращаться к любому поставщику услуг, участвующему в программе Apple Health с оплатой за услуги, который в настоящее время принимает новых пациентов. При этом, поставщики услуг, к которым вы обратитесь, обязаны обеспечить соответствие всем требованиям к держателям профессиональной лицензии штата. Данные поставщиков услуг, сотрудничающих с программой Apple Health в режиме оплаты за услуги приведены здесь: <https://fortress.wa.gov/hca/P1findaprovider>.

Выбор такого режима обслуживания имеет смысл, если ваше медицинское обслуживание уже кем-либо контролируется, к примеру, поставщиком медицинских услуг племени или UIHP

- В рамках программы Apple Health с контролируемым уходом ваше медицинское обслуживание контролируется организацией контролируемого ухода (MCO). Таким образом организация MCO являются единой точкой обращения для получения медицинских услуг и помогают вам с координацией вашего обслуживания.

Выбор такого режима обслуживания имеет смысл, если ваше медицинское обслуживание никем не контролируется и не курируется.



Вы можете изменить ваш выбор в любой момент; однако изменения вступают в силу только в следующем доступном месяце. Если вы сотрудничаете с ассистентом племени (Tribal Assister) посредством организации IHS, программы медицинского обслуживания племени или UIHP, вы можете обратиться к ним за помощью в принятии решения. Вы также можете обратиться в Управление здравоохранения по телефону 1-800-562-3022 и сообщить нам о вашем выборе, о любых изменениях, а также задать вопросы.

Ваши права и обязанности

В соответствии с законом у вас есть права в отношении получаемого вами медицинского обслуживания; при этом, вы также имеете некоторые обязанности, по поддержке и заботе о вашем здоровье, что поможет вам избежать ненужных расходов.

У вас есть право:

- Участвовать в принятии решений, касающихся вашего здоровья, включая отказ от лечения.
- Быть информированным обо всех имеющихся вариантах лечения независимо от их стоимости.
- Получать заключение другого (второго) специалиста, участвующего в вашем плане медицинского страхования.
- Получать услуги без чрезмерного промедления.
- Получать услуги лечения в обстановке уважения и достоинства. Дискриминация недопустима. В частности, не допускается дискриминация кого бы то ни было по причинам расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальных предпочтений, возраста, религиозной принадлежности, вероисповедания и инвалидности.
- Свободно говорить о своём медицинском обслуживании и беспокойствах без опасения, что это может иметь нежелательные последствия.
- На сохранение конфиденциальности (частного характера) всей документации и сведений о вас.
- Запрашивать и получать копии вашей медицинской документации.
- При необходимости, просить о внесении изменений и поправок в медицинскую документацию.
- Запрашивать и получать информацию о:
 - » Своём медицинском уходе и покрываемых услугах.
 - » Своём враче и порядке выдачи направлений к специалистам и другим поставщикам услуг.
 - » Порядке оплаты планом медицинского страхования медицинского ухода со стороны ваших поставщиков услуг.
 - » Всех вариантах ухода и о том, почему вы получаете данный конкретный вид услуг.
 - » Порядке получения содействия в подаче жалобы или апелляции по поводу своего ухода.
 - » Организационной структуре своего плана медицинского страхования, включая правила и процедуры, клинические рекомендации и руководства по клинической практике, а также о порядке направления рекомендаций по внесению изменений.
- По крайней мере, раз в году получать обновленный вариант «Прав и обязанностей клиентов плана» в письменном виде. Вы также имеете право на услуги по защите психического здоровья, а также лечение алкогольной и наркотической зависимости.
- Получить список номеров телефонов кризисной помощи.
- Получить помощь, заполнив формы Предварительного указания по психиатрической или медицинской помощи.

Вы обязаны:

- Помогать в принятии решений относительно необходимости предоставления услуг по защите вашего психического здоровья, а также по вопросам лечения алкогольной и наркотической зависимости, включая принудительное лечение.
- Приходить без опоздания на назначенные встречи. Предупреждать поставщика медицинских услуг об опозданиях или отменах визитов по телефону.
- Предоставлять врачам сведения, которые им требуются для получения оплаты за предоставляемые вам услуги.
- Относиться к своим врачам с таким же уважением, какого вы ожидаете от них.
- Приносить с собой на все осмотры и процедуры карточку получателя услуг и карточку-удостоверение подписчика на план медицинского ухода.
- Быть в курсе деталей своего плана медицинского ухода и того, какие услуги покрываются планом.
- Пользоваться медицинскими услугами по мере необходимости.
- Знать об имеющихся у вас проблемах со здоровьем и принимать максимально активное участие в определении целей лечения.
- Предоставлять своим врачам полную информацию о своём здоровье с той целью, чтобы они могли оказать вам именно те услуги, которые вам требуются.
- Следовать указаниям своих врачей в контексте лечения, на которое вы дали согласие.
- Пользоваться медицинскими услугами надлежащим образом.
- Немедленно информировать нас о любых изменениях в составе семьи (к примеру, о беременности, родах и усыновлениях/удочерениях), а также о любых других изменениях (новый адрес, изменения дохода, получение права участия в Medicare или прочих страховых программах).
- Ежегодно продлевать действие вашего страхового покрытия, используя веб-сайт Healthplanfinder по адресу www.wahealthplanfinder.org. Вы также можете использовать этот веб-сайт, чтобы проинформировать нас об изменениях на уровне вашей учетной записи. Если вы контактируете с местным отделением общественной службы (CSO), не забудьте заполнить запрос о вашей правомерности участия в программе по электронной почте или в режиме онлайн на сайте Washington Connection www.washingtonconnection.org.

Если вы не удовлетворены вашим планом медицинского страхования

Вы или ваш уполномоченный представитель имеют право подать жалобу. Жалоба – это устная или письменная претензия в отношении качества обслуживания, а также в отношении того, каким образом ваш врач или ваш план медицинского обслуживания обеспечивали ваше обслуживание. После того, как вы подадите жалобу:

- Ответственные сотрудники плана должны известить вас по телефону или письмом о получении вашей жалобы или апелляции в течение двух рабочих дней.
- Ваши жалобы должны быть рассмотрены в максимально сжатый срок, не превышающий 45 дней.

Сотрудники вашего плана окажут вам содействие в подаче жалобы.

Если вы не удовлетворены решениями, принятыми вашим планом медицинского обслуживания

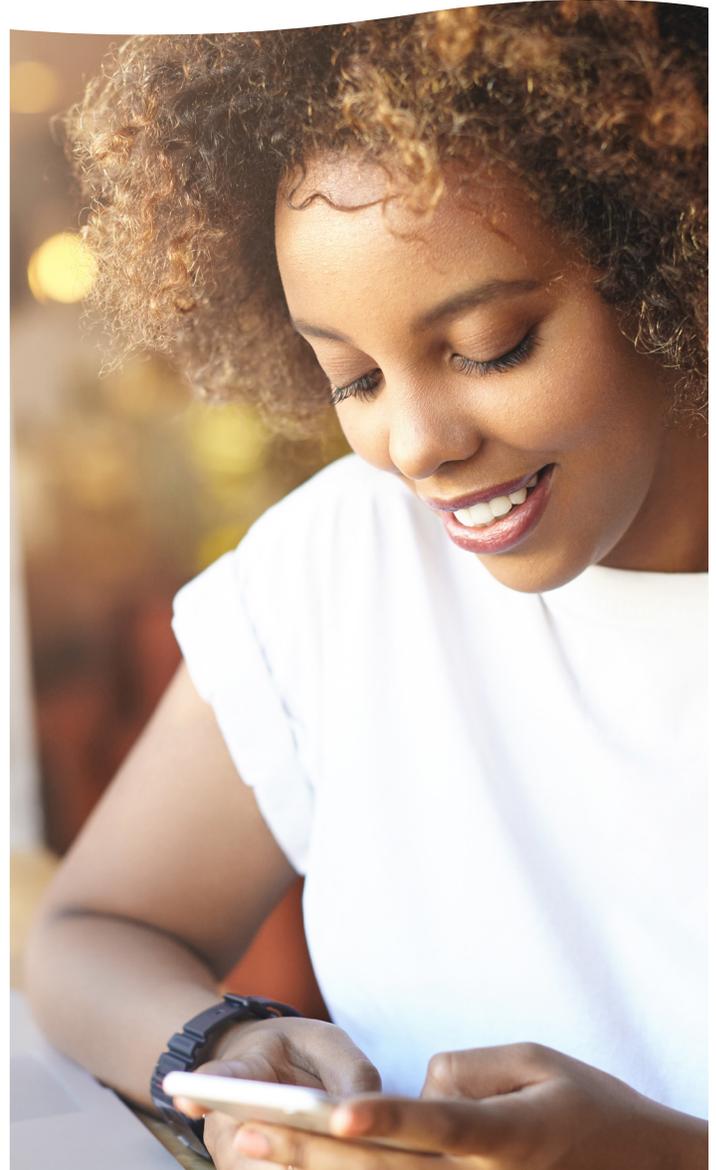
Вы или ваш уполномоченный представитель имеют право подать апелляцию. Апелляция — это жалоба, которую вы подаете тогда, когда хотите, чтобы план медицинского страхования пересмотрел решение, принятое им в отношении покрытия или оплаты за покрываемое обслуживание.

- Ваш план сообщит вам о принятом решении в письменном виде. Если вы хотите подать апелляцию в отношении такого решения, план медицинского страхования приложит документы с инструкциями в отношении подачи апелляции.
- Ответственные сотрудники плана должны известить вас в письменном виде о получении вашей апелляции в течение 5 дней.
- Ваши жалобы должны быть рассмотрены в максимально сжатый срок, не превышающий 28 календарных дней.

Сотрудники вашего плана предоставят вам письменное уведомление в отношении принятого решения и окажут вам содействие в подаче жалобы или апелляции.

Оговорка в отношении конфиденциальности

Ваша Карта обслуживания не содержит каких-либо личных данных за исключением ваших имени и фамилии, номера клиента в системе ProviderOne и даты выдачи. Это позволяет обеспечить вашу конфиденциальность на случай утери или кражи карты. Сотрудники Управления здравоохранения (Health Care Authority, HCA), а также сотрудники вашего плана никогда не обратятся непосредственно к вам с запросом о предоставлении личной информации в рамках выдачи или продления срока действия Карты обслуживания. Никогда не предоставляйте вашу личную информацию, к примеру номер по системе социального обеспечения, кому бы то ни было, кто звонит или пишет вам по электронной почте с соответствующими запросами.



По закону все планы медицинского страхования обязаны защищать конфиденциальность информации о вашем здоровье. Планы медицинского страхования и Управление HCA используют и раскрывают касающуюся вас защищенную медицинскую информацию в рамках обеспечения услуг по защите психического здоровья; для осуществления лечения, обеспечения оплаты и реализации мероприятий в сфере здравоохранения, а также по другим причинам, допустимым и соответствующим законодательству. Планы медицинского страхования и Управление HCA обязаны защищать конфиденциальность информации о вашем состоянии здоровья.

Чтобы ознакомиться с политикой конфиденциальности Управления HCA, посетите страницу по адресу www.hca.wa.gov и выберите ссылку «Конфиденциальность» («Privacy»), приведенную внизу страницы. Чтобы ознакомиться с политикой конфиденциальности вашего плана медицинского страхования, свяжитесь со службой поддержки клиентов или посетите веб-страницу вашего плана медицинского страхования.

Где получить ответы на свои вопросы

Если вас интересует	Контактное лицо
<ul style="list-style-type: none"> Смена планов медицинского страхования Право на получение услуг по защите психического здоровья Карты обслуживания Как получать услуги в случае выезда в другой округ 	<p>В службу поддержки клиентов Apple Health по телефону 1-800-562-3022 или задайте свои вопросы на веб-странице https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Выбор поставщика услуг по защите психического здоровья Услуги, покрываемые страховкой Ссылки на информацию об услугах по защите психического здоровья 	<p>Ваш план по защите психического здоровья. Номер телефона вашего плана по защите психического здоровья указан на стр. 7 данной брошюры.</p>
<p>Изменения в данных учетной записи, в частности: размер дохода, семейное положение, состояние беременности, роды или усыновление/удочерение; или обновление информации с указанием адреса</p>	<p>Покрытие для детей, самостоятельных совершеннолетних лиц, беременных женщин, родителей/лиц, осуществляющих уход: www.wahealthplanfinder.org или телефон 1-855-923-4633 (текстофон: 711)</p> <p>Покрытие для лиц пожилого возраста, слепых или инвалидов, или для лиц, нуждающихся в долгосрочной помощи или поддержке: www.washingtonconnection.org или телефон 1-877-501-2233 (текстофон:711)</p>

Полезные Интернет-ресурсы

Веб-страница	URL
Вебсайт Washington Apple Health (Medicaid)	www.hca.wa.gov/apple-health
Запрос неэкстренной транспортировки в медучреждение	www.hca.wa.gov/transportation-help
Система Washington Healthplanfinder	www.wahealthplanfinder.org
Washington Connection	www.washingtonconnection.org

Управление здравоохранения (HCA) обязуется обеспечивать равный доступ к своим услугам. Если вам потребуются дополнительные услуги или документы в другом формате или на другом языке, позвоните по телефону 1-800-562-3022 (служба TRS: 1-800-833-6384 или 711).

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719
HCA 19-049 RU (10/19) Russian