

Ласкаво просимо

у центр Washington Apple Health



[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។ ហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 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, ລວມທັງນາຍແປພາສາ 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 (TRS: 711) تماس بگیرید.

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫ਼ਤ 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] ትርጉምትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ 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).



Зміст

Ласкаво просимо у центр Washington Apple Health	5
Послуги Apple Health	5
Ваша картка для отримання послуг	6
Медичні послуги (перша допомога)	7
Психічне здоров'я	8
Контактна інформація Організації з охорони психічного здоров'я (ВНО)	10
Послуги, яких ви можете потребувати для отримання медичної допомоги	11
Ваші права та обов'язки	12
Зв'яжіться з нами/ресурси	15

Відмова від відповідальності в рамках змісту цього буклету:

Із цього буклету ви дізнаєтесь про ваші пільги, права та обов'язки, про процедуру отримання послуг, а також про зміну плану медичного обслуговування. Просимо пам'ятати, що цей буклет не передбачає створення будь-яких юридичних прав або пільг. Не слід покладатися на цей буклет як на єдине джерело інформації про Apple Health (Medicaid). Ви можете отримати більш детальну інформацію про Apple Health на сторінці про закони та правила сайту Управління охорони здоров'я, www.hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Ласкаво просимо у центр Washington Apple Health

Ви отримуєте цей буклет, тому що вас нещодавно було включено до програми Washington Apple Health (Medicaid). Управління з охорони здоров'я штату Вашингтон (HCA) керує програмою Apple Health та співпрацює з планами медичного обслуговування для надання вам покриття. Пізніше ви отримаєте довідник про ваші пільги від плану медичного обслуговування. У ньому буде міститися детальна інформація щодо покриття витрат на ваше медичне обслуговування.

Послуги Apple Health за всіма планами

Усі плани медичного обслуговування Apple Health покривають такі послуги:

- Візити до лікаря чи медичного працівника для отримання належних медичних послуг, включаючи профілактичні та оздоровчі послуги та лікування хронічних захворювань
- Невідкладна медична допомога
- Послуги під час вагітності та для новонароджених
- Педіатричні послуги, включаючи догляд за порожниною рота та органами зору
- Послуги лабораторії
- Рецептні препарати
- Госпіталізація
- Амбулаторні послуги
- Реабілітаційні* послуги та пристрої
- Послуги з лікування психічних захворювань

* Зверніться до вашого плану медичного обслуговування, щоб дізнатися, чи маєте ви на це право.

Пам'ятайте: цей список складено виключно з інформаційною метою, він не гарантує, що Apple Health буде покривати ці послуги.

Інформацію про додатково покриті витрати та послуги можна отримати у довіднику учасника, який ви отримаєте від плану медичного обслуговування. Якщо необхідна вам послуга не входить до переліку, вам необхідно проконсультуватися з вашим координатором або представником вашого плану медичного обслуговування.

Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів вашого плану медичного обслуговування, якщо ви (або ваша дитина):

- У вас виникнуть проблеми з вашим планом медичного обслуговування.
- Вам буде необхідно знайти основного лікаря.
- Ви захочете змінити основного лікаря (PCP).
- Загубите вашу персональну картку плану медичного обслуговування і потребуватиме іншої картки.
- У вас (чи вашої дитини) виникне потреба у медичній допомозі іншого типу.
- Ви потребуватимете доступу до лікування психічних захворювань.

Ваш план медичного обслуговування

Ви отримаєте листа, в якому буде вказано назву вашого плану медичного обслуговування. Ви маєте право попросити про зміну вашого плану медичного обслуговування в будь-який час, та такі зміни почнуть діяти з наступного місяця участі у плані. Більш детальну інформацію про те, як змінити план, дивіться в розділі «Зміна плану медичного обслуговування» на сторінці 11.

HCA має контракти з наступними планами медичного обслуговування. Вони МОЖУТЬ бути доступні за вашим місцем проживання. Якщо ви маєте запитання, ознайомтеся з планами:

Amerigroup Washington Inc. (AMG)

1-800-600-4441

Community Health Plan of Washington (CHPW)

1-800-440-1561

Coordinated Care of Washington (CCW)

1-877-644-4613

Molina Healthcare of Washington (MHW)

1-800-869-7165

UnitedHealthcare Community Plan (UHC)

1-877-542-8997

У деяких ситуаціях ви можете отримати медичну допомогу без вступу до плану керованого догляду. Якщо до вас застосовні одна або декілька з наступних ситуацій, негайно зателефонуйте нам за номером 1-800-562-3022 (щоб скористатися телетайпом, зателефонуйте за номером 711 або).

- **Ви отримуєте право на участь у програмі Medicare або у приватній програмі страхування.**
- **Ви – американський індіанець або корінний житель Аляски.** Ви можете вибрати режим обслуговування, не пов'язаний із покриттям у рамках плану керованого догляду.
- **Вас включено, або ви хочете підписатися на** програму комплексного догляду за особами похилого віку (PACE) штату Вашингтон.
- **Ви маєте медичний стан, що його можна перевірити,** та зміна постачальника може вплинути на ваше лікування та поставити ваше здоров'я під ризик.

Ваша картка для отримання послуг



Ви отримаєте поштою дві картки, одну від Washington Apple Health (картка для отримання послуг), а другу від плану медичного обслуговування, який керуватиме доглядом

за вами.

Приблизно через два тижні після вашого включення до програми Washington Apple Health через Washington Healthplanfinder www.wahealthplanfinder.org або Washington Connection www.washingtonconnection.org ви отримаєте синю картку обслуговування (яка також називається картою ProviderOne), яку зображено вище. Збережіть цю картку. Ваша картка для отримання послуг вказує, що вас включено до програми Apple Health.

Активувати вашу нову картку для отримання послуг немає потреби. HCA активує вашу картку перед тим, як ми надішлемо її вам.

ProviderOne

На вашій картці для отримання послуг ви побачите слова «ProviderOne». ProviderOne — це інформаційна система HCA. Вона координує плани медичного обслуговування та допомагає нам надсилати вам важливу інформацію. Номер на картці є вашим номером клієнта системи ProviderOne. Ви можете перевірити онлайн, що ваша участь у плані медичного обслуговування почалась, або змінити план на порталі клієнта ProviderOne за адресою <https://www.waproviderone.org/client>. Постачальники медичних послуг також можуть використовувати ProviderOne, щоб переконатися, чи включено їх пацієнтів до програми Apple Health.

Кожен член вашої родини, який має право на Apple Health, отримає свою власну картку для отримання послуг. Кожна особа отримує власний номер клієнта системи ProviderOne, що надається довічно.

Якщо ви вже мали покриття Apple Health або Medicaid, перш ніж його перейменували на Apple Health, ви не отримаєте нову картку. Ваша стара картка залишається дійсною навіть в умовах існування розриву у періодах покриття. Ваш номер клієнта системи ProviderOne залишається незмінним.

Якщо ви не отримали свою картку для отримання послуг або загубили її

Якщо ви не отримали свою картку для отримання послуг протягом двох тижнів з моменту успішного включення вас до програми Apple Health або якщо ви загубили свою картку, зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів Apple Health за номером 1-800-562-3022, щоб попросити про заміну картки.

Запит можна зробити 24 години на добу 7 днів на тиждень за допомогою:

- **Телефону самообслуговування.** Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (безкоштовно) та дійте за підказками.
- **Через комп'ютер за допомогою порталу клієнта.** Доступ до порталу клієнта можна отримати за посиланням <https://www.waproviderone.org/client>.

Ваша картка плану медичного обслуговування

Через кілька тижнів після прийому до програми Apple Health ви отримаєте ідентифікаційну картку учасника плану медичного обслуговування і додаткову інформацію з питань вибору лікаря або основного лікаря (PCP). Ваша ідентифікаційна картка учасника плану медичного обслуговування виглядатиме, як показано на малюнку нижче. Зберігайте цю картку також! Відвідуючи лікаря, аптеку чи інший медичний заклад беріть із собою картку для отримання послуг та вашу картку учасника плану медичного обслуговування. Вам також можуть знадобитися ідентифікаційні документи із вашою фотографією.

Amerigroup An Amerigroup Company www.amerigroup.com/WA Washington Apple Health • Behavioral Health	Effective Date: Date of Birth: Subscriber #:
Member Name: Medicaid or CHIP ID Number: Primary Care Provider (PCP): PCP Telephone #: PCP Address: CIN/Group: Vision: 1-855-225-2640 Member Services/Pharmacy and Behavioral Health: 1-800-400-4441 Crisis Hotline: 1-800-852-2921 Amerigroup On Call: 1-866-864-2544	

COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington	Name: JOHN M. SAMPLE 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 Rx Bin: 003558 Rx Group: CHWA State ID #: 2000000000WA
EXPRESS SCRIPTS Please see back of card for important information.	

UnitedHealthcare Health Plan (80840) 911-87726-04 Member ID: 000000000 Group Number: WAHLOP Member Name: PROVIDER NAME Payer ID: 87726 PCP Name: PROVIDER NAME PCP Phone: (000)000-0000 PROVIDER ADDRESS CITY, STATE, ZIP	Washington Apple Health Payer ID: 87726 Rx Bin: 610494 Rx GRP: ACUWA Rx PCN: 9999
---	--

Member: JANE DOE Identification #: 110000000000 Program: AH (Apple Health) PCP Name: TONIA L. JONES PCP Phone: (360)318-1293 PCP Location: SEA MAR AMBERDEEN MEDICAL Member Services: (800) 869-7165 / TTY 711 Molina Healthcare Virtual Care: (844) 870-6821 / TTY 711 or go to wirtualcare.molinahealthcare.com	Date of Birth: 10/25/1990 Client ID: 100000000WA PCP EID: 06/01/2018 Auth: (800) 869-7165 Rx BIN: 004316 Rx PCN: ADW Rx GRP: R20040
--	---

coordinated care. NAME: MEDICAID ID#: MEMBER ID#: DOB:	Washington Apple Health ROBIN: 004308 ROCK: HCA040V ROCK: ROCKS
--	---

Якщо ви потребуєте медичних послуг до того, як отримали картки

Ви отримаєте лист, у якому зазначено ваш план медичного обслуговування. Якщо вам необхідно відвідати постачальника медичних послуг або отримати рецептурні ліки, перш ніж ви отримаєте картки, візьміть із собою цей лист до постачальника медичних послуг або аптеки. Ви можете піти до будь-якого лікаря, медичної клініки або аптеки, якщо цей постачальник входить до мережі вашого плану (співпрацює з вашим планом медичного обслуговування). Зверніться до вашого плану медичного обслуговування для отримання переліку постачальників.

Також ви можете зателефонувати до вашого плану медичного обслуговування по допомогу, навіть якщо ви досі не отримали вашу картку для отримання послуг або картку учасника плану медичного обслуговування.



Чому питання вибору основного лікаря є важливим

Ваш основний лікар (РСП) є головним медичним працівником, з яким ви контактуєте. Якщо ви потребуватиме спеціального лікування, яке ваш РСП буде неспроможний забезпечити, він знайде для вас відповідного фахівця.

Ваш РСП буде ознайомлений із історією вашої хвороби та існуючими проблемами зі здоров'ям. Знання цієї інформації полегшує процес надання вам допомоги.

Вибір основного лікаря

Для вибору основного лікаря (РСП) виконайте інструкції вашого плану медичного обслуговування або зателефонуйте за номером вашого плану медичного обслуговування. Також ви можете вибрати РСП через веб-сайт вашого плану медичного обслуговування.

Якщо бажаний постачальник не входить до мережі вашого плану медичного обслуговування, запитайте постачальника, з якими планами медичного обслуговування він/вона співпрацює. Ви маєте право змінити план медичного обслуговування.

Ви можете вимагати призначити вам РСП певної статі на ваш вибір. Ви можете вимагати лікаря, що говорить вашою рідною мовою, спеціалізується на лікуванні вашої хвороби, або розуміє вашу культуру.

Ваш РСП має бути особою, яка є комфортною для вас. Якщо з будь-якої причини ви будете незадоволені послугами вашого РСП, ви можете в будь-який момент зателефонувати до плану та запитати про призначення іншого лікаря.

Якщо ви не оберете РСП, ваш план медичного обслуговування обере його для вас.

Якщо у вас вже є основний лікар

Якщо ви вже обрали певного РСП або чули про організацію, послугами якої ви хотіли б користуватися, ви можете запитати про можливість обрання відповідної особи. Однак ваш РСП має входити до мережі вашого плану медичного обслуговування (співпрацювати з вашим планом медичного обслуговування).

Якщо бажаний постачальник не входить до мережі вашого плану медичного обслуговування, запитайте постачальника, з якими планами медичного обслуговування він/вона співпрацює.

Як призначити візит

Після вибору РСП вам необхідно домовитися до візиту телефоном. Для отримання можливості зустрітися з лікарем, ви повинні домовитися про час і дату візиту. Якщо у вас виникнуть проблеми зі здоров'ям або інші потреби, що вимагатимуть негайного вирішення, ви повинні будете призначити візит до вашого РСП у найближчі дні. Навіть якщо зараз у вас немає проблем зі здоров'ям, призначте візит для загальної перевірки (що також називається перевіркою самопочуття). Зазвичай призначення загальної перевірки займає більше часу, а тому не відкладайте її.



Послуги з лікування психічного здоров'я

Якщо ви зареєстровані у програмі Apple Health, ви маєте доступ до послуг лікування психічних розладів та зловживання психоактивними речовинами (разом відомих як психіатричні послуги). Ваш план медичного обслуговування включає менш інтенсивне лікування психічних розладів у клініці.

У більшості округів ваше обслуговування з метою підтримки вашого психічного здоров'я забезпечене через план медичного страхування. Щоб отримати доступ до такого обслуговування, зв'яжіться безпосередньо з вашим планом медичного обслуговування.

Пам'ятайте! Якщо вас не включено до програми керованого догляду Apple Health, або якщо ви не знаєте, як взяти участь у програмі, зверніться до відділу обслуговування клієнтів Apple Health онлайн за адресою <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/> або за номером 1-800-562-3022.

Якщо ви потребуєте більш інтенсивних послуг із лікування психічних розладів або з лікування станів, пов'язаних із зловживанням алкоголем/наркотиками, ці послуги надаються організаціями з охорони психічного здоров'я (ВНО) на підставі контрактів з Health Care Authority (HCA).

Щоб отримати доступ до більш інтенсивних послуг:

- Зв'яжіться з ВНО у вашому окрузі (див. стор. 10), або
- Зателефонуйте до цілодобової антикризової й інформаційної лінії Recovery Help Line у штаті Вашингтон, призначеної для осіб, які зіткнулися із проблемами, пов'язаними із психічним здоров'ям, зловживанням алкоголем/напоями/наркотичними речовинами, азартними іграми. Номер телефону: 1-866-789-1511 (телетайп: 206-461-3219).
- Відвідайте сайт www.waRecoveryHelpLine.org.

Пам'ятайте: буклет з психіатричних послуг можна знайти на сайті www.hca.wa.gov/mental-health-benefits.

Щоб отримати більше інформації про послуги лікування психічних розладів, фінансовані DSHS, відвідайте сайт www.hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-services.

Якщо вам необхідне лікування

Плановий догляд	Призначте дату візиту до вашого основного лікаря (PCP). Зазвичай ви зможете відвідати офіс вашого основного лікаря чи іншого лікаря протягом 10 днів.
Профілактичне лікування	Домовтесь про візит до вашого основного лікаря чи іншого лікаря. Зазвичай візит відбудеться у найближчи.
Лікування у неробочі години	Зателефонуйте на медсестринську лінію, що працює цілодобово без вихідних.
Термінове лікування	Завітайте до центру невідкладної допомоги, що має договірні відносини з вашим планом медичного обслуговування, або зателефонуйте до вашого основного лікаря або до медичної сестри для проведення консультації. Зазвичай ви зможете відвідати офіс вашого основного лікаря чи іншого лікаря протягом 24 годин.
Екстрена медична допомога	Зателефонуйте за номером 911 або відвідайте найближчий центр екстреної допомоги. Якомога швидше ви або ваш знайомий повинні зателефонувати до вашого основного лікаря або до представника вашого плану медичного обслуговування для надання повідомлення про надзвичайну ситуацію. Ви можете телефонувати цілодобово та без вихідних.
Отримання послуг, коли ви знаходитесь далеко від дому	Якщо не трапилася надзвичайна ситуація, зателефонуйте вашому основному лікарю або медичній сестрі для проведення консультації.

Послуги з лікування розладів, пов'язаних із вжиттям алкоголю/наркотиків, що надаються організаціями ВНО, можуть передбачати:

Оцінку — «опитування» з боку постачальника медичних послуг для вирішення, які послуги вам потрібні.

Короткострокове втручання — обмежене в часі, для зменшення проблемного зловживання. Ви **не** потребуєте вхідної амбулаторної оцінки до цієї послуги.

Управління абстиненцією (детоксикація) — допомога зі зменшенням споживання алкоголю або інших наркотичних речовин із часом, доки не буде можливим безпечно припинити споживання. (Лікування в лікарні покривається МСО.) Ви **не** потребуєте вхідної амбулаторної оцінки до цієї послуги.

Амбулаторне лікування — індивідуальні та групові бесіди у вашій спільноті.

Інтенсивне амбулаторне лікування — частіші індивідуальні та групові бесіди.

Стационарне лікування — комплексна програма індивідуальних консультацій, групових бесід та навчання, що надається у цілодобовій лікувальній установі.

Послуги лікування заміною опіатів — забезпечує амбулаторну оцінку та лікування залежності від опіатів. Включає схвалені лікування та консультування.

Супровід клієнтів — допомога з пошуком медичних, соціальних, освітніх та інших послуг.

Послуги лікування психічних розладів від ВНО можуть включати:

Вхідна оцінка — визначає ваші потреби та цілі, а також допомагає вашому психіатру порекомендувати інші послуги та спланувати лікування.

Послуги з індивідуального лікування – консультації та/або інші дії, розроблені для досягнення цілей згідно з вашим планом обслуговування.

Управління прийомом ліків — сертифікований персонал прописує ліки та обговорює з вами побічні дії.

Моніторинг прийому ліків — послуги для перевірки того, як працюють ваші ліки, та щоб допомогти вам приймати їх правильно.

Послуги групового лікування — бесіди з іншими особами, які мають подібні проблеми.

Підтримка товаришів – допомога із просуванням системою лікування психічних розладів та досягненням цілей одужання, що надається навченою особою, яка зіткнулася з аналогічними викликами.

Короткострокове втручання та лікування – Короткострокові консультації, що спрямовані на вирішення певної проблеми.

Сімейне лікування – Бесіди, орієнтовані на сімейні зв'язки, для зміцнення відносин та вирішення проблем.

Високоінтенсивне лікування – Послуги команди психіатрів, щоб допомогти вам досягти цілей згідно з вашим індивідуальним планом.

Терапевтичне психічне навчання — навчання щодо психічних захворювань, варіантів лікування психічних розладів, ліків та одужання, включаючи підтримку та/або допоміжні послуги.

Денна підтримка — інтенсивна програма навчання або допомоги з навичками самостійного життя.

Оцінка та лікування/госпіталізація до неспеціалізованої лікарні — медично обґрунтована стаціонарна інтенсивна терапія. Ви **не** потребуєте вхідної амбулаторної оцінки до цієї послуги.

Послуги зі стабілізації — надаються у вас вдома або в установі домашнього типу, щоб допомогти запобігти госпіталізації. Ви **не** потребуєте вхідної оцінки до цієї послуги.

Супровід клієнтів протягом реабілітації — координування ваших послуг амбулаторного та стаціонарного лікування психічних розладів. Ви **не** потребуєте вхідної амбулаторної оцінки до цієї послуги.

Послуги з лікування психічних розладів у житловій установі – Послуги, що надаються вам за місцем проживання, якщо ви мешкаєте у груповій установі.

Оцінка певних груп населення – допомога у плануванні лікування з боку спеціаліста, який працює з особливими групами населення, зокрема з дітьми, особами похилого віку або особами із різним культурним походженням.

Психологічна оцінка – Перевірка, що допомагає з діагнозом, оцінкою та плануванням лікування.

Послуги у кризових ситуаціях:

Послуги у кризових ситуаціях – Цілодобові послуги, спрямовані на стабілізацію вашого стану, якщо ви у кризовій ситуації, які надаються у закладах, що найкраще відповідають вашим потребам. Ви **не** маєте проходити вхідне обслідування, щоб отримати ці послуги.

- Щоб отримати негайну допомогу, зателефонуйте 911 або відвідайте пункт невідкладної допомоги в найближчій лікарні. Вам **не** потрібен дозвіл на отримання послуг у кризових ситуаціях.
- Каталог служб допомоги в кризових ситуаціях наведено на сайті: www.hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
- Щоб отримати консультацію спеціалістів антикризової й інформаційної лінії Recovery Help Line у штаті Вашингтон у цілодобовому режимі, зателефонуйте за номером, 1-866-789-1511 (телетайп 206-461-3219), надішліть електронне повідомлення на адресу recovery@crisisclinic.org або відвідайте сайт www.warecoveryhelpline.org. Підлітки можуть отримати консультацію однолітків за відповідним розкладом: зателефонуйте за номером 1-866-833-6546, надішліть електронне повідомлення на адресу teenlink@crisisclinic.org або відвідайте сайт <https://866teenlink.org>.
- Національна гаряча лінія для попередження самогубства: 1-800-273-8255, для користувачів пристроїв ТТУ: 1-800-799-4889
- Якщо ви зміните місце проживання, сповістіть про це свого психіатра. Якщо ви підете до постачальника, який не співпрацює з вашою ВНО, можливо, вам доведеться заплатити.

Контактна інформація Організації й охорони психічного здоров'я (ВНО)

Організація	Округи, що обслуговуються	Номер телефону	Веб-сайт
ВНО Грейт-Ріверс	Кауліц, Грейс-Харбор, Льюїс, Пацифік, Уакайакум	1-800-392-6298	http://grbho.org
ВНО Саліш	Клеллам, Джефферсон, Кітсап	1-360-337-7050 або 1-800-525-5637	https://www.kitsapgov.com/hs/pages/sbho-landing-home.aspx
ВНО Терстон-Мейсон	Мейсон, Терстон	1-360-763-5828 або 1-800-658-4105	http://tmbho.org

Що таке інтегрований керований догляд?

Починаючи з січня 2019 року на більшості території штату джерела обслуговування щодо підтримки психічного та фізичного здоров'я об'єднуються. У режимі інтегрованого керованого обслуговування план керованого медичного обслуговування координуватиме обслуговування та забезпечить оплату обслуговування клієнтам Apple Health, у том числі у зв'язку з психічними/поведінковими станами (лікування психічних розладів та допомога особам, які зловживають наркотиками або алкоголем).

У липні 2019 року регіон Норт-Саунд (North Sound) буде об'єднано з районами Грейт-Ріверс (Great Rivers), Селіш (Salish) та Терстон-Мейсон (Thurston-Mason), що пов'язано з інтеграцією фізичного та психічного медичного обслуговування у січні 2020 року.

Якщо ви не виїдете за межі зазначених пунктів, вам необхідно зареєструватися в інтегрованому плані керованого обслуговування. Не впевнені, чи ви є клієнтом плану інтегрованого керованого догляду? Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів Apple Health за номером 1-800-562-3022.

Інші ресурси:

- Отримати більш детальну інформацію про психіатричні послуги можна на сайті: www.hca.wa.gov/mental-health-and-addiction-services.
- Щоб отримати поради про те, як запобігти зловживанню алкоголем і марихуаною серед неповнолітніх, відвідайте сайт: www.StartTalkingNow.org.

Обслуговування, що покривається Apple Health «без плану керованого обслуговування»

«Без плану керованого обслуговування» (або в режимі «оплата за послуги») Apple Health покриває певні пільги та послуги, навіть якщо вас включено до плану медичного обслуговування. Деякі з цих послуг вказані нижче:

- Довгострокові послуги
- Послуги для осіб з порушенням розвитку
- Окуляри та послуги для дітей (до 21 року)
- Підтримка вагітності, консультація з генетичних питань перед пологами, припинення вагітності

Якщо у вас є питання щодо пільг або послуг, не включених до переліку, зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів Apple Health за номером 1-800-562-3022.

Послуги, яких ви можете потребувати для отримання медичної допомоги

Послуги перекладача

Якщо ви не володієте вільно англійською мовою, ви можете безкоштовно користуватися послугами професійних перекладачів, включаючи сурдоперекладачів. Домовляючись про візит до лікаря, повідомте представника приймальні про потребу у послугах перекладача. Перекладач може завітати до офісу лікаря або виконати переклад у телефонному режимі.

Краще користуватися послугами професійних перекладачів, аніж брати на допомогу родича або друга для забезпечення перекладу. Перекладачі пройшли спеціальне навчання із застосуванням медичних термінів. Перекладачі допоможуть вам і вашому лікарю краще порозумітися одне з одним. Щоб отримати більше інформації, зайдіть на www.hca.wa.gov/interpreter-services.

Якщо у вас є розлад

Якщо у вас є розлад органу мовлення або слуху, або ви маєте проблеми з пересуванням, вам необхідно повідомити про це представника приймальні під час призначення візиту до лікаря. Представник приймальні вживе всіх необхідних заходів.

Ви можете отримати допомогу у транспортуванні

Якщо ви позбавлені можливості дістатися до лікаря, ви маєте право на допомогу у транспортуванні. Візит до лікаря має бути дозволений умовами вашого плану медичного обслуговування. Транспортування буде здійснене найбільш прийнятним способом і за меншу вартість, проте буде безплатним для вас. Найбільш поширеними видами перевезення є державний автобус, талони на перевезення, відшкодування витрат волонтеру клієнтом на перевезення, волонтери-водії, таксі, автомобіль із інвалідним кріслом, комерційний автобус або літак. Перелік брокерів можна знайти за адресою: www.hca.wa.gov/transportation-help.

Зміна плану медичного обслуговування

Ви маєте право попросити про зміну вашого плану медичного обслуговування в будь-який час. Залежно від того, коли ви зробите свій запит, ви, у більшості випадків, станете офіційним учасником вашого нового плану першого числа наступного місяця. Існує декілька способів змінити план:

- Відвідайте портал клієнтів ProviderOne <https://www.waproviderone.org/client>. або
- Подайте запит про зміну плану онлайн за адресою <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>. Виберіть «Клієнт» («Client»), потім виберіть розділ «Зареєструватися/Змінити план медичного страхування» («Enroll/Change Health Plans»); або
- Зателефонуйте до Служби підтримки учасників Apple Health за номером 1-800-562-3022. Наша автоматизована лінія працює цілодобово та без вихідних.

Клієнти Apple Health, які мають обліковий запис в системі WashingtonHealthplanfinder, можуть змінити план медичного страхування за адресою www.wahealthplanfinder.org

У цьому буклеті наведено таблицю порівняння планів, яка містить критерії якості та оцінки програм. За допомогою цих оцінок ви можете вибрати план, який найбільше вам підходить. Високий відсоток означає, що план має високу ефективність; низький відсоток означає, що план має низьку ефективність та потребує вдосконалення. Також ви знайдете опис усіх критеріїв та зрозумієте, чому отримання цих послуг є важливим для вашого здоров'я або здоров'я члена вашої родини.



Ваші права та обов'язки

Згідно з законом ви маєте права на отримувати медичну допомогу, а також маєте певні обов'язки, виконання яких забезпечує покращення стану здоров'я та уникнення зайвих витрат. Існує можливість втрати права на лікування за вашим планом медичного обслуговування. Це може відбутися, якщо ви не відвідуватимете лікаря у призначений час, не співпрацюватимете зі своїм основним постачальником та за інших причин. Якщо вам необхідна додаткова інформація, зв'яжіться з нами.

Ви маєте права на:

- Допомогу в прийнятті рішень щодо вашої медичної допомоги, включаючи відмову від лікування.
- Отримання інформації про всі можливі шляхи лікування безвідносно до їх вартості.
- Отримання думки іншого лікаря за вашим планом медичного обслуговування.
- Отримання послуг без надмірно довгого очікування.
- Лікування із повагою та гідним ставленням. Дискримінація заборонена. Ніхто не може несправедливо ставитися або дискримінувати жодну особу з огляду на расову приналежність, колір шкіри, національність, стать, статеві уподобання, вік, релігійні переконання, віру чи інвалідність.
- Ви маєте право вільно обговорювати процес медичної допомоги та висловлювати свої занепокоєння без будь-яких негативних для вас наслідків.
- Ваша персональна інформація та дані про ваше лікування будуть захищені.
- Вимагайте і отримуйте копії ваших медичних карток.
- Вимагайте внесення змін та виправлення даних ваших медичних карток, якщо це необхідно.
- Вимагайте і отримуйте інформацію про:
 - » Вашу медичну допомогу і покриті послуги.
 - » Вашого постачальника та про те, як виконуються направлення до спеціалістів та інших постачальників.
 - » Процедуру оплати планом вашого медичного обслуговування.
 - » Усі варіанти лікування і причини отримання вами того чи іншого лікування.
 - » Процедуру отримання допомоги в процесі подання скарг чи претензій у зв'язку з вашим лікуванням.
 - » Організаційну структуру вашого плану медичного обслуговування, включаючи політики та процедури, практичні настанови, а також процедури подання рекомендацій щодо змін.
- Отримання інформації про права та обов'язки членів мінімум один раз на рік. Ваші права включають право на отримання послуг у лікуванні психічного здоров'я та розладів у зв'язку зі зловживанням психотропними препаратами.
- Отримання інформації про пільги керованого медичного обслуговування, політику та послуги щороку або за запитом.
- Отримання переліку номерів телефонів, якими слід користуватися у кризових ситуаціях.
- Отримання допомоги в процесі заповнення попередніх розпоряджень у випадку отримання лікування психічних захворювань чи терапевтичного лікування.

Ви несете відповідальність за:

- Допомогу в прийнятті рішень щодо вашої медичної допомоги, включаючи відмову від лікування.
- Прибуття до офісу лікаря у призначений час. Повідомлення персоналу офісу лікаря у випадках запізнення або скасування візиту.
- Надання вашим лікарям інформації, необхідної їм для отримання оплати за надані вам послуги.
- Ставлення до ваших лікарів з такою ж повагою, яку ви очікуєте від них.
- Пред'явлення картки для отримання послуг та ідентифікаційної картки учасника плану медичного обслуговування під час всіх візитів та консультацій.
- Вивчення умов вашого плану медичного обслуговування та послуг, покритих планом.
- Отримання послуг медичної допомоги, коли ви їх потребуєте.
- Знання ваших вад здоров'я і участь у досягненні узгоджених цілей лікування в максимально можливих обсягах.
- Надання вашим лікарям і плану медичного обслуговування повної інформації про стан вашого здоров'я для забезпечення отримання необхідного вам лікування.
- Виконання вказівок вашого лікаря в процесі лікування, узгодженого з вами.
- Належне використання послуг медичної допомоги. Якщо ви не будете виконувати зазначені обов'язки, від вас можуть вимагати проходження Програми перевірки та координації діяльності у сфері лікування пацієнтів. В рамках цієї програми вам буде призначений один лікар, одна аптека, один провізор для видачі рецептурних препаратів, а також одна лікарня для обслуговування у звичайних ситуаціях. Ви зобов'язані залишатися в рамках обраного плану протягом 12 місяців.
- Завчасно повідомте нас, якщо зміниться склад вашої родини (у таких випадках, як вагітність, народження або всиновлення), або якщо зміняться ваші умови (наприклад, нова адреса, зміни у доході або отримання права на Medicare або інші види страхування).
- Щорічно оновлюйте своє покриття, користуючись сайтом www.wahealthplanfinder.org за посиланням **www.wahealthplanfinder.org**. Також за допомогою цього сайту ви можете звітувати про зміни у ваших особистих даних.

Звітна картка щодо планів медичного обслуговування Washington Apple Health за 2018 рік

Звітна карта пропонує порівняльний аналіз індивідуальних планів Washington Apple Health, які діють на ключових територіях обслуговування. Користуючись картою, виберіть план, який максимально відповідає вищим потребам.

Території обслуговування	Amerigroup Washington	Coordinated Care of Washington	Community Health Plan of Washington	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare Community Plan
Отримання догляду	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★
Підтримка здоров'я дітей	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Підтримка здоров'я жінок та матерів	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Попередження й контроль захворювань	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Забезпечення належного догляду	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★

Ключові характеристики: у порівнянні з іншими планами Apple Health

Вище середнього	★★★★
Середній рівень	★★★
Нижче середнього	★★★

Оціночні дані спираються на інформацію, отриману від планів медичного обслуговування у 2017 році.

Точність інформації проконтрольовано незалежними аудиторам.

Рівні обслуговування планів медичного страхування не відкориговані за різницею за кількістю учасників та за зонами обслуговування.

Визначення територій обслуговування

Отримання догляду

- Учасники мають доступ до лікарів
- Учасники відмічають, що отримують догляд, якого вони потребують

Підтримка здоров'я дітей

- Діти у плані регулярно проходять огляди
- Діти отримують необхідні щеплення
- Хворі діти отримують догляд на належному рівні

Підтримка здоров'я жінок та матерів

- Жінки проходять важливі медичні огляди
- Породіллі та вагітні жінки отримують необхідний догляд

Попередження й контроль захворювань

- План допомагає учасникам контролювати тривалі захворювання, такі як астма, високий артеріальний тиск або діабет
- План допомагає попередити захворювання, забезпечуючи огляди та відповідний догляд

Забезпечення належного догляду

- Учасники отримують необхідний догляд для лікування захворювань

Якщо ви незадоволені умовами вашого плану медичного обслуговування

Ви або ваш уповноважений представник маєте право подати скаргу. Скарга – це усна або письмова претензія відносно якості догляду або відносно того, як ви обслуговуєтеся/лікуєтеся вашим лікарем або планом медичного страхування. Після того, як ви подали скаргу:

- Ваш план медичного страхування має проінформувати вас телефоном або листом про отримання вашої скарги протягом двох робочих днів.
- Ваші питання мають бути вирішені якомога швидше, протягом не більше 45 днів.

Ваш план медичного обслуговування має допомагати вам подавати скарги.

Якщо ви незадоволені рішенням, яке план страхового обслуговування прийняв щодо вас

Ви або ваш уповноважений представник маєте право подати апеляцію. Апеляція — це скарга, яку ви подаєте, якщо бажаєте, аби план медичного обслуговування переглянув рішення, прийняте стосовно вашого покриття або оплати покритої медичної послуги.

- Ваш план повідомить вас про прийняте рішення у письмовій формі. Якщо ви бажаєте подати апеляцію щодо цього рішення, план медичного обслуговування надасть вам документи із відповідними інструкціями.
- Ваш представник плану медичного обслуговування має повідомляти вас у письмовій формі про те, що він отримав вашу апеляцію, протягом 72 годин.
- Ваші питання мають бути вирішені якомога швидше, протягом не більше 28 календарних днів.

Ваш план медичного обслуговування має передати вам письмове повідомлення, яке містить прийняте рішення, та допомогти вам подати апеляцію.

Питання термінове? Якщо ви оскаржуєте рішення та маєте терміновий стан фізичного або психічного здоров'я, ви або ваш постачальник можете попросити про прискорений (швидкий) розгляд або слухання. Якщо ваш стан здоров'я цього вимагає, рішення про ваш догляд буде прийнято протягом трьох календарних днів. Більш детальна інформація про зазначені вище процедури подана у довіднику вашого плану.

Зауваження з питань захисту прав на приватне життя

Ваша картка для отримання послуг не містить жодної особистої інформації, окрім вашого прізвища, вашого номеру клієнта системи ProviderOne, та дати випуску. Це забезпечує захист ваших особистих даних у випадку загублення чи викрадення картки. Управління з охорони здоров'я (НСА) та ваш план медичного обслуговування ніколи не телефонуватимуть вам напяму, запитуючи про вашу особисту інформацію для отримання або заміни картки на отримання послуг. За жодних обставин не надавайте вашу особисту інформацію, наприклад, номер картки соціального страхування, особам, що зателефонують вам або надішлють вам електронний лист із такою вимогою.

За законом, всі плани медичного обслуговування зобов'язані захищати інформацію про ваш стан здоров'я. Плани медичного обслуговування та органи охорони здоров'я користуються і обмінюються конфіденційними даними про стан вашого здоров'я для покриття витрат на ваше обслуговування, для організації лікування, здійснення виплат, та надання інших медичних послуг, а також у інших обставинах, коли це дозволено або вимагається законодавством. Плани медичного обслуговування та Управління з охорони здоров'я зобов'язані забезпечувати конфіденційність даних про стан вашого здоров'я.

Щоб ознайомитися з політикою захисту приватної інформації управління з охорони здоров'я, перейдіть за посиланням www.hca.wa.gov та натисніть «Privacy» («Повідомлення про порядок використання особистої інформації») внизу сторінки. Якщо захочете ознайомитися з положеннями політики захисту приватної інформації вашого плану медичного обслуговування, зателефонуйте до вашого плану медичного обслуговування або відвідайте веб-сайт плану.

Де отримати відповіді на ваші запитання

Якщо у вас є запитання щодо ...	Зв'яжіться з ...
- Зміни плану медичного обслуговування - Права на отримання медичної допомоги - Картки для отримання послуг	Відділом обслуговування клієнтів Apple Health за телефоном 1-800-562-3022 або надішліть своє запитання за посиланням https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus , або перейдіть на веб-сайт: https://www.waproviderone.org/client .
- Вибір лікаря - Послуги, покриті планом - Ваша медична допомога - Інформація про спеціалістів та рекомендації	Ваш план медичного обслуговування. Номер телефону вашого плану медичного обслуговування наведено на сторінці 5 «Ваш план медичного обслуговування».
Зміни ваших особистих даних, включаючи інформацію про адресу, дохід, цивільний стан, вагітність, пологи, всиновлення.	Покриття для дітей, вагітних, самотніх дорослих осіб та батьків/опікунів: www.wahealthplanfinder.org або за телефоном 1-855-923-4633 (користувачі TTY/TDD: 1-855-627-9604) Покриття літніх, осіб із слабким зором, інвалідів, а також осіб, які потребують тривалої допомоги: www.washingtonconnection.org або за телефоном 1-877-501-2233 (користувачі TRS: 711).

Корисні веб-сторінки

Веб-сторінка	URL
Washington Apple Health (Medicaid)	www.hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	www.wahealthplanfinder.org
Washington Connection	www.washingtonconnection.org
Запит на не екстрене медичне транспортування	www.hca.wa.gov/transportation-help



P.O. Box 42719

Olympia, WA 98504-2719

HCA 22-1298 UK (6/19) Ukrainian