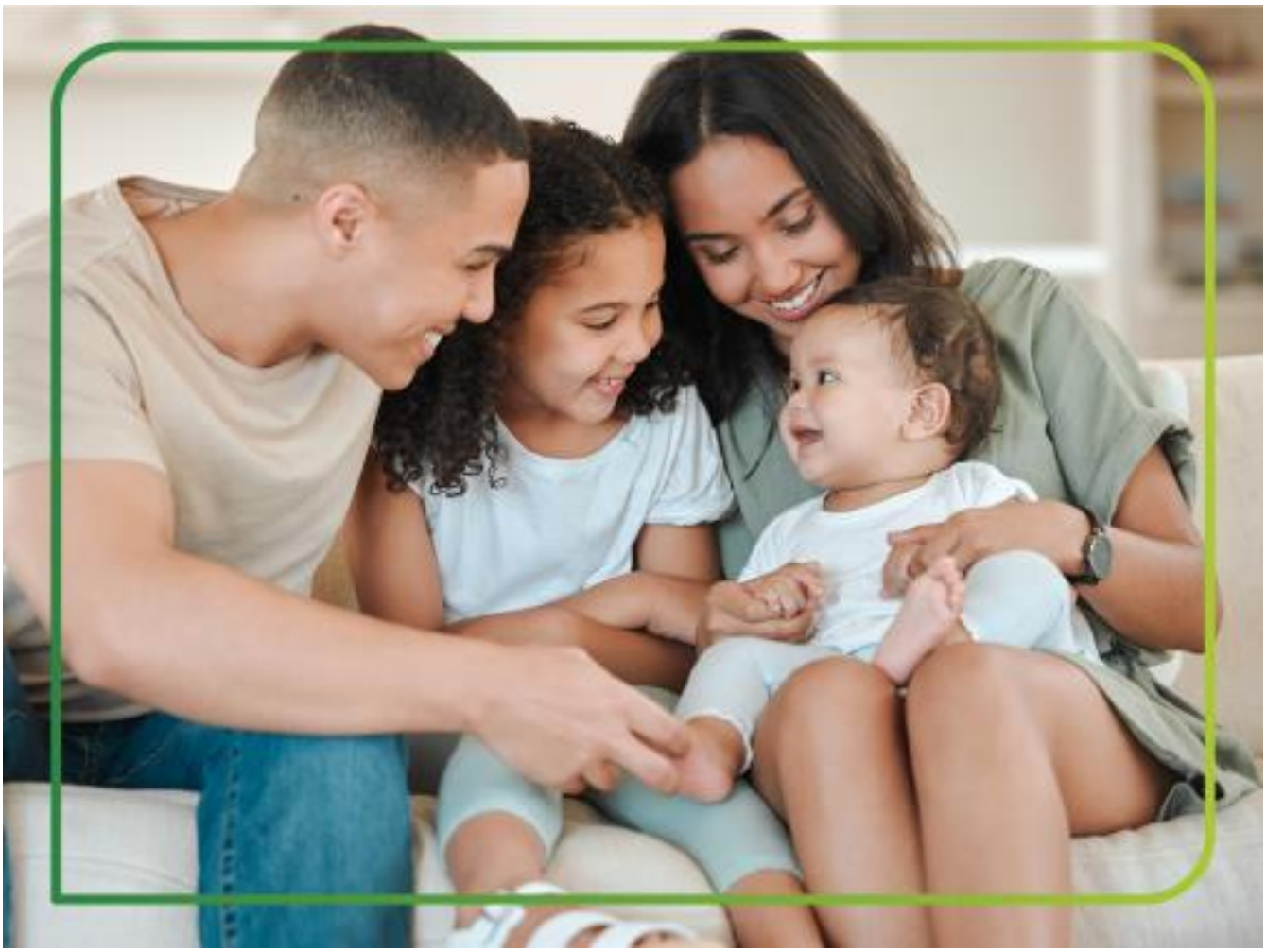
coordinated care™

Coordinated Care of Washington, Inc.

Washington Apple Health

Управляемое медицинское обслуживание

Справочник участника на **2025 г.**



1-877-644-4613 (TTY: 711)

HCA 42013/MK196_v6

CoordinatedCareHealth.com

ENGLISH: If the enclosed information is not in your primary language, please call 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Amharic: አባሪ የሆነው መረጃ በመጀመሪያ ቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎን በስልክ ቁጥር 1-877-644-4613 (TTY (የመስማት ችግር ላለባቸው): 711) ይውሰው ያሳውቁን።

ARABIC إذا لم تكن المعلومات المرفقة مكتوبة بلغتكم الأم، فيرجى الاتصال برقم الهاتف1-877-644-4613 (الهاتف النصي (TTY):711)

BURMESE: ပါဝင်သော အချက်များမှာ သင့်ဘာသာစကားမဟုတ်ခဲ့လျှင် 1-877-644-4613 (အသံမှ စာသားမက်ဆေ့ဂျ်သို့ ပြောင်းပေးသည့် လိုင်းခွဲနံပါတ်- 711) သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

CAMBODIAN (ខ្មែរ)៖ ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកជាមួយមិនមែនជាភាសាមូរងរបស់អ្នកទេ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-644-4613 (TTY៖ 711)។

CHINESE 如果隨附的資料不是使用您的母語，請致電 1-877-644-4613（TTY: 711）

KOREAN: 동봉한 안내자료가 귀하의 모국어가 아닐 경우 1-877-644-4613 (TTY 전용: 711) 번으로 연락하십시오.

LAOTIAN (ພາສາລາວ): ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຄັດຕິດມານີ້ບໍ່ເປັນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາເບີ 1-877-644-4613 (TTY: 711).

OROMO (Oromiffaa) Odeeffannoon dhihaate afaan kee jalqabaatiin yoo hin taane, Laakkoofsa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

PERSIAN: اگر اطلاعات ضمیمه به زبان مادری شما نمی‌باشد، لطفاً با شماره 1-877-644-4613 (TTY: 711) تماس بگیرید.

PUNJABI (ਪੰਜਾਬੀ): ਜੇਕਰ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਢਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-877-644-4613 (TTY ਟੀਟੀਵਾਈ:711) ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ROMANIAN)Română) Dacă informațiile atașate nu sunt în limba dvs. maternă, vă rugăm să sunați la 1-877-644-4613 (TTY:711).

RUSSIAN (Русский). Если прилагаемая информация изложена не на вашем родном языке, позвоните по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

SOMALI (Soomaali): Haddii macluumaadka halkaan ku lifaaqan aysan ahayn luqadaada koowaad, fadlan wac 1-877-644-4613 (TTY: 711).}

SPANISH (Español): Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-877-644-4613 (Para TTY: llame al 711).

SWAHILI (Kishwahili): Iwapo lugha iliyotumiwa katika taarifa zilio ambatishwa si lugha yako ya asili, tafadhali piga simu kwa 1-877-644-4613 (TTY: 711) pekee.

TAGALOG (Tagalog) Kung hindi nakasulat sa inyong pangunahing wika ang nakalakip na impormasyon, mangyaring tumawag sa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Tigrinya: እዚ ንለኦልኩም ዘለና ጽሑፍ ብቀጻማይ ቋንቋኹም እንተዘይቀሪቡ ብኽብረትኩም ብቁጽሪ ቴሌፎን 1-877-644-4613 (TTY (ናይ ምስማዕ ጸገም ንዘለዎም): 711) ደዊልኩም ሓብሩና።

UKRAINIAN (Українська). Якщо інформація, що додається, написана не вашою рідною мовою, зателефонуйте за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

VIETNAMESE (Tiếng Việt): Nếu tin tức đính kèm không có ngôn ngữ của quý vị, xin gọi số 1-877-644-4613 (TTY: 711).

© 2018 Coordinated Care of Washington, Inc.
All rights reserved. CCWA_LANG_100. 2012-132/MK284

Содержание

Добро пожаловать в Coordinated Care и Washington Apple Health 1
Важная контактная информация 2
Мои поставщики медицинских услуг 2
Как пользоваться этим справочником 3
С чего начать 5
1. **Идентификационная карта участника Coordinated Care** 5
2. **Карта услуг ProviderOne** 5
Пользование картой услуг ProviderOne 6
Если вам нужна новая карта услуг ProviderOne 6
Услуги программы Apple Health, покрываемые без плана управляемого обслуживания (называемые также услугами со сдельной оплатой) 6
Смена планов медицинского обслуживания 7
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски 7
Информация для участников программы Apple Health Expansion 7
Ваши права и защита конфиденциальности 8
Использование частной медицинской страховки и покрытия Coordinated Care 9
Как получить медицинскую помощь 9
Как выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP) 9
Назначение первого приема у PCP 10
Как получать специализированную помощь и направление к специалистам 10
Услуги, которые могут предоставляться без направления 10
Дистанционная медицина / телемедицина 11
Вы должны пользоваться услугами врачей, аптек, поставщиков услуг по охране психического здоровья и больниц, сотрудничающих с Coordinated Care 11
Оплата медицинских услуг 12
Программы улучшения качества 12
Программы регулирования объема страхового покрытия 12
Как мы оцениваем новые технологии 13
Помощь в экстренных ситуациях или когда вы находитесь далеко от дома 14
В экстренных ситуациях 14
Если вам нужна неотложная помощь 14
Если вам нужна помощь в нерабочее время 14
Кризис в области психического здоровья 14
Номера телефонов кризисных линий округов 15
Ожидание сроков приема у поставщика медицинских услуг 15
Страховое покрытие по программе Coordinated Care 16
Общие услуги и экстренная помощь 16
Аптека или рецепты 17
Услуги здравоохранения для детей 17
Психическое здоровье 19
Круглые столы для семей и молодежи (FYSPRT) 20

Питание ... 22
Особые потребности в медицинском обслуживании или хроническое заболевание ... 22
Терапия ... 22
Специальные услуги ... 23
Слух и зрение ... 24
Планирование семьи и репродуктивное здоровье ... 25
Медицинское оборудование и расходные материалы ... 25
Анализы и рентгеновские снимки ... 26
Здоровье женщин и материнство ... 26
Дополнительные услуги, которые мы предлагаем ... 27
Страховое покрытие с добавленной стоимостью (Value Added Benefits, VAB) ... 28
Координация медицинского обслуживания ... 30
Услуги по ведению сложных дел ... 30
Дополнительные услуги по координации медицинского обслуживания, которые мы можем предлагать 30
Услуги Apple Health, оплачиваемые без плана управляемого медицинского обслуживания ... 31
Услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода (Long-Term Services and Supports, LTSS) ... 34
Программы раннего обучения ... 35
Исключенные (не покрываемые) услуги ... 36
Доступ к вашей медицинской информации ... 37
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, страховым планом или каким-либо аспектом обслуживания ... 37
Советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья (ранее — омбудсмен) ... 38
Важная информация об отказах, апелляциях и административных слушаниях ... 39
Ваши права ... 41
Ваши обязанности ... 42
Предварительные распоряжения ... 42
Что такое предварительное распоряжение? ... 42
Предварительные распоряжения в области психического здоровья ... 43
Что такое предварительное распоряжение в области психического здоровья? ... 43
Как составить предварительное распоряжение в области психического здоровья? ... 43
Предотвращение мошенничества, расточительства и злоупотреблений ... 44
Мы защищаем вашу конфиденциальность ... 44

Добро пожаловать в Coordinated Care и Washington Apple Health

Добро пожаловать!

Благодарим вас за регистрацию в программе Washington Apple Health (Medicaid) и приветствуем в плане медицинского страхования Coordinated Care. Мы обеспечиваем ваше страховое покрытие вместе с Apple Health. В этом справочнике вы найдете более подробную информацию об оплачиваемом страховом покрытии и о том, как пользоваться услугами.

Если вы зарегистрированы в системе управляемого медицинского обслуживания, Apple Health выплачивает вашему медицинскому страховому плану ежемесячную премию за ваше страховое покрытие. Ваше покрытие включает такие услуги по охране физического и психического здоровья, как профилактика, первичная и специализированная помощь, телемедицина и другие медицинские услуги. Большинство клиентов управляемого медицинского обслуживания должны обращаться к поставщикам, сотрудничающим с их планом. Большинство услуг, предоставляемых за пределами зоны обслуживания вашего плана, будут оплачиваться только после получения предварительного разрешения. Обратитесь к своему поставщику первичного медицинского обслуживания (primary care provider, PCP), чтобы получить предварительное одобрение на обслуживание, предоставленное за пределами нашей зоны обслуживания. Чтобы связаться с поставщиком услуг здравоохранения для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP), свяжитесь с нами по телефону 1-877-644-4613 (телефон с текстовым индикатором (text-display telephone, TTY): 711) с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5 p.m. Мы покроем услуги экстренной помощи, если она потребуется вам за пределами нашей зоны обслуживания.

Мы свяжемся с новыми участниками в ближайшие недели. Вы можете задавать нам любые вопросы, а также получить помощь при записи на врачебные приемы. С вопросами просим обращаться к нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY 711) с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5 p.m.

Если английский язык для вас не родной или если вы страдаете глухотой, слепоглухотой или нарушениями слуха, мы можем помочь. Мы хотим, чтобы вы имели доступ к своему медицинскому страховому покрытию. Если вам нужна какая-либо информация не на английском, а на другом языке, включая язык жестов, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711). Мы бесплатно предоставим вам услуги перевода. Кроме того, мы поможем вам найти поставщика, говорящего на вашем языке.

На врачебных приемах, покрываемых программой Apple Health, вы имеете право на получение языковой помощи. Во время приема ваш поставщик услуг обязан обеспечить услуги устного перевода. Записываясь на прием, сообщите своему поставщику медицинских услуг, что вам нужен устный перевод.

Во время приема устные переводчики могут находиться в кабинете поставщика, вести разговор по телефону или в режиме видеоконференции о время приема. Сурдопереводчики могут находиться в кабинете поставщика или вести разговор в режиме видеоконференции.

Если у вас есть вопросы о нашей программе услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com. Кроме того, вы можете посетить веб-страницу службы устного перевода при Управлении здравоохранения (Health Care Authority, HCA) по адресу hca.wa.gov/interpreter-services или написать в службу устного перевода при HCA по адресу interpretersvcs@hca.wa.gov.

Позвоните нам, если вам нужна помощь, чтобы понять информацию, или информация требуется в других форматах. Если у вас имеется инвалидность, вы страдаете слепотой или имеете ограниченное зрение, если вы глухи или у вас есть нарушения слуха, если вы не понимаете эту книгу или другие материалы, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711). Мы можем бесплатно предоставить вам материалы в другом формате или вспомогательные средства, например шрифт Брайля. Мы можем сообщить вам, предоставляется ли доступ в кабинет поставщика для инвалидных колясок, имеются ли в нем специальные коммуникационные устройства или другое специальное оборудование. Кроме того, мы предлагаем:

- Линию телетайпа (TTY) (наш номер телефона TTY: 711).
- Информацию крупным шрифтом.
- Помощь в назначении врачебных приемов или организации транспорта для их посещения.

- Имена и адреса поставщиков услуг, специализирующихся на конкретных видах медицинского обслуживания.

Важная контактная информация

Организация	Часы обслуживания клиентов	Номер телефона службы работы с клиентами	Адрес веб-сайта
Coordinated Care of Washington, Inc.	Понедельник — пятница 8 a.m. — 5 p.m. (линия сестринских консультаций работает круглосуточно)	1-877-644-4613 (TTY: 711)	CoordinatedCareHealth.com
Health Care Authority (HCA), служба работы с клиентами Apple Health	Понедельник — пятница 7 a.m. — 5 p.m.	1-800-562-3022 TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Понедельник — пятница 8 a.m. — 6 p.m.	1-855-923-4633 TTY: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Мои поставщики медицинских услуг

Советуем вам записать имя и номер телефона ваших поставщиков медицинских услуг, чтобы можно было быстро связаться с ними. Эта информация будет размещена на нашем сайте в указателе поставщиков услуг по адресу: https://findaprovider.coordinatedcarehealth.com. Кроме того, вы можете позвонить нам, и мы окажем вам помощь.

Поставщик медицинских услуг	Имя	Номер телефона
Поставщик первичного медицинского обслуживания:		
Поставщик услуг по охране психического здоровья:		
Поставщик стоматологических услуг:		
Врач-специалист:		
Аптека:		

Настоящий справочник не создает каких-либо юридических прав или правомочий. Вам не следует полагаться на этот справочник как на единственный источник информации об Apple Health. Цель этого справочника — вкратце информировать вас о вашем медицинском страховом покрытии. Подробные сведения о программе Apple Health можно найти на веб-странице законов и правил Управления здравоохранения (Health Care Authority) по адресу: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Как пользоваться этим справочником

Этот справочник — ваш путеводитель по услугам. Узнать, к кому следует обращаться с вопросами, можно в приведенной ниже таблице.

Вопросы, которые могут у вас возникнуть…	Куда обращаться
• Изменение плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health или исключение из него (страница 7) • Как воспользоваться покрываемыми Apple Health услугами, не включенными в ваш план (страница 6) • Карта услуг ProviderOne (страница 5)	Washington State Health Care Authority (HCA): • Портал для клиентов ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Если у вас остаются вопросы или вам нужна дополнительная помощь, позвоните в HCA по телефону 1-800-562-3022.
• Выбор или смена поставщиков (страница 9) • Покрываемые услуги или лекарства (страница 16) • Подача жалоб (страница 37) • Обжалование решения плана медицинского страхования, которое влияет на ваше страховое покрытие (страница 39)	Coordinated Care по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите веб-сайт: www.CoordinatedCareHealth.com.
• Ваше медицинское обслуживание (страница 9) • Направление к специалистам (страница 10)	Ваш поставщик первичного медицинского обслуживания (PCP). За помощью в выборе поставщика первичного медицинского обслуживания обратитесь к нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите веб-сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com. Круглосуточная линия сестринских консультаций: 1-877-644-4613 (TTY: 711)

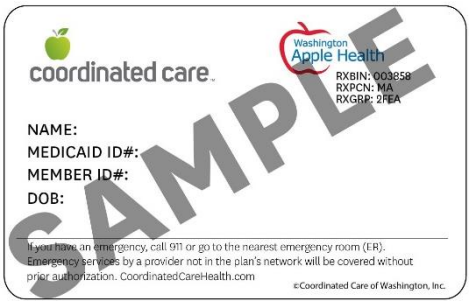
• Изменения в вашей учетной записи, например:
  • Изменение адреса
  • Изменение дохода
  • Семейное положение
  • Беременность
  • Рождение или усыновление
	Washington Healthplanfinder, телефон 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) или веб-сайт по адресу: wahealthplanfinder.org

• Как сообщить о мошенничестве, расточительстве и злоупотреблениях.	Washington State Health Care Authority • Сообщение о мошенничестве в связи с правом на участие в программе Washington Apple Health: WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Сообщение о поставщиках услуг в рамках программы Medicaid: hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 Для получения подробной информации посетите сайт HCA: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention. Горячая линия Coordinated Care по предотвращению мошенничества, расточительства и злоупотреблений: 1-866-685-8664

С чего начать

Для пользования услугами вам понадобятся две карты: идентификационная карта участника Coordinated Care и карта услуг ProviderOne.

1. Идентификационная карта участника Coordinated Care



Вы должны получить идентификационную карту участника через 30 дней после включения в страховое покрытие. Ваш номер участника будет указан на идентификационной карте участника. Если какая-либо информация на вашей карте неверна или вы не получите карту в течение 30 дней, сразу же позвоните нам. Всегда носите карту участника плана с собой и предъявляйте ее при каждом обращении за медицинской помощью. Чтобы обратиться к поставщику или получить лекарства по рецепту, вам не нужно ждать получения карты.

Если вам потребуется обслуживание до получения карты, свяжитесь с нами по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или по адресу coordinatedcaremember@centene.com. Кроме того, ваш поставщик может связаться с нами, чтобы удостовериться в соответствии требованиям.

2. Карта услуг ProviderOne

Вы получите по почте и карту услуг ProviderOne.

Она будет отправлена вам по почте через 7–10 дней после того, как вы получите право на покрытие в рамках плана Apple Health. Это пластиковая идентификационная карта, внешне похожая на другие идентификационные карты медицинского страхования. Берегите эту карту и позаботьтесь о защите своих данных.

Карта услуг будет содержать только следующую информацию:

- ваше имя и фамилию;
- ваш идентификационный номер ProviderOne;
- дату выдачи;
- адрес веб-сайта ProviderOne;
- контактные данные службы работы с клиентами.
  (Карта не будет содержать информацию о статусе резидента или иммиграционном статусе.)

Если вы получили карту в прошлом, HCA не будет автоматически высылать вам новую. При необходимости вы можете запросить новую карту. Каждому человеку присваивается собственный номер клиента ProviderOne. Берите эту карту с собой на приемы к врачам. Она служит для поставщиков подтверждением покрытия предоставляемых вам услуг.

Пользование картой услуг ProviderOne

С цифровой копией своей карты услуг ProviderOne можно ознакомиться с помощью мобильного приложения WAPlanfinder. Дополнительную информацию об этом приложении можно получить по адресу wahbexchange.org/mobile/. Если у вас всегда при себе цифровая копия, нет необходимости заказывать замену!

Ваш номер клиента ProviderOne указан на обратной стороне карты. Он всегда будет состоять из девяти цифр и заканчиваться на «WA». Подтвердить начало действия страхового покрытия или сменить план медицинского страхования можно через портал для клиентов ProviderOne по адресу https://www.waproviderone.org/client.

Кроме того, чтобы узнать, зарегистрированы ли вы в программе Apple Health, поставщики медицинских услуг используют ProviderOne.

Если вам нужна новая карта услуг ProviderOne

Если вы не получили карту ProviderOne, если на ней указана неверная информация или если вы потеряли карту, вы можете попросить, чтобы вам прислали новую карту услуг. О замене можно попросить несколькими способами:

- Посетить веб-сайт портала ProviderOne для клиентов: https://www.waproviderone.org/client.
- Позвонить по телефону бесплатной линии интерактивного голосового меню (Interactive Voice Response, IVR) 1-800-562-3022 и следовать инструкциям.
- Попросить о замене онлайн по адресу: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/.
    - Нажмите кнопку Client (Клиент)
    - В раскрывающемся меню выбора темы нажмите кнопку Services Card (Карта услуг)

Плата за новую карту не взимается. Получение новой карты по почте занимает 7–10 дней.

Услуги программы Apple Health, покрываемые без плана управляемого обслуживания (называемые также услугами со сдельной оплатой)

Управление здравоохранения (Health Care Authority, HCA) оплачивает некоторое страховое покрытие и услуги напрямую через Apple Health, даже если вы зарегистрированы в каком-либо медицинском страховом плане. К их числу относятся:

- услуги стоматолога-терапевта;
- очки для детей (в возрасте 20 лет и младше);
- Услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода[1];
- Услуги в области охраны материнства (Maternity Support Services, MSS) по программе First Steps, ведение дел новорожденных (Infant Case Management, ICM) по программе First Steps, обучение по вопросам родов, программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества (Substance Using Pregnant People, SUPP), пренатальное генетическое консультирование и прерывание беременности[2];
- Услуги для лиц с нарушениями развития.

Для пользования этим страховым покрытием вам понадобится только карта услуг ProviderOne. PCP или сотрудник Coordinated Care помогут вам получить доступ к этим услугам и скоординировать ваше обслуживание. Более подробную информацию о страховом покрытии см. на странице 30. Если у вас есть вопросы о страховом покрытии или услугах, позвоните нам.

[1] Apple Health Expansion не покрывает услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода.
[2] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

Смена планов медицинского обслуживания

Вы имеете право в любое время сменить свой план медицинского обслуживания. Смена плана может осуществиться уже через месяц после того, как вы приступите к процессу изменения. Прежде чем обращаться к поставщикам, сотрудничающим с новым планом, убедитесь, что смена плана уже произошла.

Сменить план можно несколькими способами:

- Воспользоваться веб-сайтом Washington Healthplanfinder по адресу: wahealthplanfinder.org.
- Посетить веб-сайт портала ProviderOne для клиентов: https://www.waproviderone.org/client.
- Попросить о смене онлайн по адресу: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client.
    - Выбрать тему Enroll/Change Health Plans (Регистрация/смена планов медицинского обслуживания).
- Позвонить в HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Если вы решите сменить план медицинского страхования, вместе с сотрудниками вашего нового плана мы будем работать над переводом необходимого медицинского обслуживания в новый план, чтобы вы могли по-прежнему получать необходимые услуги. **ПРИМЕЧАНИЕ.** Участники программы «Контроль и координация обслуживания пациентов» (Patient Review and Coordination) должны оставаться в одном плане медицинского страхования в течение одного года. В случае переезда свяжитесь с нами.

Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

HCA предоставляет американским индейцам и коренным жителям Аляски, проживающим в штате Washington, выбор между управляемым медицинским обслуживанием Apple Health и покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (называемого также услугами со сдельной оплатой). HCA делает это в соответствии с федеральными правилами, для выполнения требований системы оказания медицинской помощи индейцам, а также чтобы обеспечивать вам доступ к медицинскому обслуживанию с учетом культурных особенностей. Вы можете обратиться в HCA по телефону 1-800-562-3022, чтобы задать вопросы или изменить свою регистрацию. Вы можете в любое время изменить свой выбор, однако изменения вступят в силу только в следующем доступном месяце.

Если у вас установлен контакт с помощником по племенным вопросам или если вы сотрудничаете с ним через одно из учреждений здравоохранения для индейцев (Indian Health Services, IHS), племенную программу здравоохранения или программу здравоохранения городских индейцев (Urban Indian Health Program, UIHP), то он может помочь вам принять решение. Он может помочь вам решить, что выбрать: план управляемого медицинского обслуживания или покрытие Apple Health без плана регулируемого медицинского обслуживания. Если у вас есть вопросы о вашем медицинском обслуживании или покрытии, вам могут помочь специалисты, занимающиеся делами вашего племени, или сотрудники UIHP.

Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, то медицинские услуги могут предоставляться вам в пунктах IHS, в рамках племенной программы здравоохранения или программы UIHP, например через Совет здравоохранения индейцев Seattle (Seattle Indian Health Board) или «Проект NATIVE в Spokane» (NATIVE Project of Spokane). Поставщики услуг этих клиник хорошо знают и понимают особенности вашей культуры, сообщества, а также ваши потребности в медицинском обслуживании. Он окажет вам необходимую помощь или направит вас к специалисту.

Информация для участников программы Apple Health Expansion

Apple Health Expansion — это новая программа, предназначенная для предоставления страхового покрытия медицинского обслуживания лицам в возрасте 19 лет или старше с иммиграционным статусом, если они соответствуют критериям участия. Стать участником программы могут те, кто не соответствует критериям участия в других программах Apple Health по причине иммиграционного статуса. Согласно

условиям этой программы вы регистрируетесь в плане медицинского страхования, предлагаемом в вашем округе. Этот план регулирует ваше медицинское обслуживание. Вы можете обращаться в этот план, если вам нужна помощь в получении услуг, координировании медицинского обслуживания и получении необходимой языковой помощи.

Apple Health Expansion охватывает большинство услуг, покрываемых по программам Apple Health. В рамках покрытия по программе Apple Health Expansion вы получаете возможность пользоваться медицинским и стоматологическим обслуживанием, услугами аптек и услугами по охране психического здоровья.

По программе Apple Health Expansion доступны следующие услуги (перечень не исчерпывающий):

- услуги по охране физического и психического здоровья;
- стоматологические услуги;
- транспортировка на приемы, покрываемые Apple Health;
- услуги устного переводчика;
- услуги аптек (рецептурные и безрецептурные препараты из перечня предпочитаемых лекарств программы Apple Health);
- изделия для коррекции зрения (для клиентов в возрасте 19–20 лет).

Некоторые услуги **недоступны** для покрытия по программе Apple Health Expansion, в частности следующие (перечень не исчерпывающий):

- раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT);
- наблюдение с поддержкой;
- услуги частной медсестры;
- услуги учреждения долгосрочного сестринского ухода;
- услуги учреждения промежуточного ухода;
- услуги по программе Health Home;
- услуги по ведению беременности и уход после беременности.

В перечисленных ниже программах Apple Health могут участвовать все люди независимо от гражданства и иммиграционного статуса:

- программа Apple Health для детей;
- программа Apple Health для беременных;
- покрытие периода после беременности;
- программа планирования семьи Family Planning Only.

Ваши права и защита конфиденциальности

По закону мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию и обеспечивать ее конфиденциальность. Мы используем и передаем вашу информацию только для предоставления страхового покрытия, проведения лечения, осуществления оплаты и осуществления деятельности в сфере здравоохранения. Информация о вашем иммиграционном статусе подлежит защите. Против вас не будут предприняты какие-либо меры, если вы подадите жалобу или претензию касательно полученного обслуживания. Более подробную информацию о защите конфиденциальности можно найти в этом справочнике в разделе «Мы обеспечиваем вашу конфиденциальность».

Использование частной медицинской страховки и покрытия Coordinated Care

У некоторых участников программы имеется частная медицинская страховка. Мы можем обращаться к другим страховым компаниям, чтобы покрывать некоторые доплаты, франшизы и услуги, которые не покрывает частная медицинская страховка.

Убедитесь, что ваши поставщики медицинских услуг сотрудничают с планом Coordinated Care или готовы выставлять нам счета за все доплаты, франшизы или оставшиеся суммы, которые не покрывает ваша частная страховка. Это поможет вам избежать дополнительных расходов.

При посещении врача или других поставщиков медицинских услуг предъявляйте все карты. К ним относятся:

- карта частного медицинского страхования;
- карта услуг ProviderOne, а также
- идентификационная карта участника Coordinated Care.

Немедленно свяжитесь с Coordinated Care, если:

- закончилось покрытие вашей частной медицинской страховки;
- изменились условия покрытия вашего частного медицинского страхования; или
- у вас появились вопросы об использовании Apple Health с вашей частной медицинской страховкой.

Как получить медицинскую помощь

Как выбрать поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP)

Важно выбрать себе поставщика первичного медицинского обслуживания (PCP). Информацию о своем PCP вы можете найти на идентификационной карте участника. Если вы еще не выбрали себе PCP, мы выберем его для вас. Вы можете запросить поставщика, если вы уже наблюдаетесь у PCP или слышали о поставщике, к которому хотите попасть. Мы поможем вам найти нового PCP, если поставщик, к которому вы хотели бы обратиться, не сотрудничает с нашим планом. Сообщите нам в случае, если вы обращаетесь к поставщику услуг здравоохранения для индейцев (Indian Health Care Provider, IHCP). Учреждения IHCP не обязательно включать в сеть, поэтому вы можете по-прежнему обращаться к ним в качестве основного поставщика услуг. Вы имеете право переходить в другие медицинские планы без прерывания обслуживания. Это право закреплено в политике «Преемственность в оказании медицинской помощи» (Transition of Care) HCA.

Каждый соответствующий критериям член семьи может обращаться к своему PCP. Другой вариант: вы можете выбрать одного PCP, который будет обслуживать всех соответствующих критериям членов семьи, являющихся участниками плана управляемого медицинского обслуживания Apple Health. Вы можете в любое время выбрать нового PCP для себя или своей семьи, обратившись по адресу www.CoordinatedCareHealth.com и/или по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Назначение первого приема у PCP

Ваш PCP будет заботиться об удовлетворении большинства ваших потребностей в медицинском обслуживании. В число услуг, которые вам могут предоставляться, входят регулярные осмотры, иммунизация (прививки) и другие виды лечения.

Сразу после выбора PCP запишитесь к нему на прием, чтобы стать его пациентом. Это поможет вам получать помощь, когда она будет вам необходима.

Вашему PCP полезно как можно больше знать о прошлом состоянии вашего физического и психического здоровья. Не забудьте взять с собой карту услуг ProviderOne, идентификационную карту участника Coordinated Care и все остальные страховые карты. Запишите свои данные о состоянии здоровья. Составьте список всех:

- имеющихся у вас проблем с физическим и психическим здоровьем;
- лекарств, которые вы принимаете; а также
- вопросов, которые вы хотите задать своему PCP.

Если вам нужно отменить прием, как можно скорее сообщите об этом своему PCP.

Как получать специализированную помощь и направление к специалистам

Если вам нужна помощь, которую ваш PCP не может предоставить, он направит вас к специалисту. Ваш PCP может объяснить порядок направления к специалисту. Если вы считаете, что специалист не соответствует вашим потребностям, скажите об этом своему PCP. Он может помочь вам обратиться к другому специалисту.

Прежде чем предоставить вам некоторые виды лечения и услуг, ваш PCP должен предварительно согласовать этот вопрос с нами или получить наше предварительное разрешение.Ваш PCP может рассказать вам, какие услуги требуют предварительного одобрения, или вы сами можете позвонить нам и спросить об этом.

Если такого специалиста нет в нашей сети, мы обеспечим вам необходимое лечение у специалиста, не сотрудничающего с планом. Нам может потребоваться предварительное разрешение на посещение специалистов, не сотрудничающих с планом. Обсудите этот вопрос со своим PCP.

Ваш PCP попросит у нас предварительное одобрение, предоставив медицинскую информацию как подтверждение причин, по которым вам необходимо такое обслуживание. Мы должны ответить вашему PCP в течение пяти дней после получения запроса. Мы сообщим вам о нашем решении не позднее чем через 14 дней.

Если мы откажем в удовлетворении этого запроса и вы не согласитесь с нашим решением, у вас есть право обжаловать это решение. Это означает, что вы можете попросить нас о том, чтобы ваш запрос рассмотрел другой человек. Более подробную информацию см. на странице 39.

Вы не будете нести ответственности за расходы, если ваш PCP или Coordinated Care направит вас к специалисту, не сотрудничающему с планом, и мы дадим на это предварительное одобрение.

Услуги, которые могут предоставляться без направления

Вам не требуется направление от PCP для обращения к поставщику услуг, сотрудничающему с нашим планом, если вам понадобились:

- Меры реагирования на кризисные ситуации в сфере психического здоровья, включая:
  - кризисное вмешательство;
  - услуги по обследованию и лечению;

- услуги в области планирования семьи;
- тестирование на ВИЧ (Human Immunodeficiency Virus, HIV) или СПИД (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS);
- вакцинация;
- амбулаторные услуги по охране психического здоровья;
- лечение заболеваний, передающихся половым путем, и последующее обслуживание;
- обследование на туберкулез и последующее обслуживание;
- услуги по охране здоровья женщин, включая:
    - услуги по охране материнства, в том числе услуги акушерки; а также
    - обследование молочных желез или органов малого таза.

Дистанционная медицина / телемедицина

Вместо личного присутствия на приеме вы можете общаться со своим поставщиком услуг по телефону или через компьютер, если он предоставляет услуги таким способом. Это явление известно как телемедицина. Дистанционная медицина (также называемая телемедициной) должна носить конфиденциальный и интерактивный характер и осуществляться с помощью аудио- или аудио- и видеосвязи в режиме реального времени. Виртуальная неотложная помощь также является частью страхового покрытия Apple Health. Более подробную информацию можно найти на странице 14. Вы можете обмениваться информацией со своим врачом и проходить диагностику и лечение в режиме реального времени, не находясь в месте их проведения.

Дистанционная медицина (также называемая телемедициной) заключается в использовании компьютеров и мобильных устройств для получения удаленного доступа к медицинским услугам. Участникам программы Coordinated Care покрываются услуги телемедицины, предоставляемые всеми поставщиками, сотрудничающими с планом. Вы можете узнать у своего поставщика услуг, предлагает ли он такие услуги и каким образом. Если ваш врач не предлагает такую услугу, Coordinated Care сотрудничает с другими поставщиками услуг телемедицины, такими как Teladoc и MD Live. Они предлагают участникам нашего плана круглосуточный доступ к сотрудничающим с планом поставщикам услуг для решения неэкстренных вопросов.

Если у вас есть вопросы об этой услуге, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите нашу страницу телемедицины на сайте www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth.

Вы должны пользоваться услугами врачей, аптек, поставщиков услуг по охране психического здоровья и больниц, сотрудничающих с Coordinated Care

Вы должны пользоваться услугами поставщиков услуг по охране физического и психического здоровья, сотрудничающих с планом Coordinated Care. Кроме того, вам предлагаются услуги наших больниц и аптек. Вы можете попросить предоставить вам указатель с информацией о наших поставщиках услуг, аптеках и больницах. Справочник включает следующие сведения:

- больницы и аптеки;
- имя, местонахождение и номер телефона поставщика;
- его специальность, квалификация и медицинская степень;
- оконченное медицинское учебное заведение, ординатура и решение квалификационной комиссии;
- языки, на которых говорит этот поставщик услуг;

- ограничения по типам пациентов (взрослые, дети и т. д.), принимаемых поставщиком услуг;
- уточнение по поводу того, какие PCP принимают новых пациентов.

Чтобы получить печатную версию справочника, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите наш веб-сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com.

Оплата медицинских услуг

Являясь клиентом Apple Health, вы не платите никакие дополнительные взносы или франшизы за все покрываемые услуги.Возможно, вам придется оплатить услуги, если:

- вам предоставлена услуга, которую Apple Health не покрывает, например косметическая операция;
- вам предоставлена услуга, которая не является необходимой с медицинской точки зрения;
- вам предоставляет помощь поставщик услуг, который не сотрудничает с нашим планом, причем эта помощь не является экстренной или на ее предоставление не получено предварительного согласия вашего плана медицинского страхования;
- вы не соблюдаете наши правила получения помощи специалистов.

Поставщики услуг не должны просить вас оплачивать покрываемые услуги. Если вы получите счет, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711). Мы обратимся к вашему поставщику услуг и убедимся, что он правильно выставляет счета.

Программы улучшения качества

Наша цель — улучшать здоровье всех наших участников. Чтобы ее достичь, мы осуществляем программу улучшения качества (Quality Improvement, QI). С помощью этой программы проверяются качество и безопасность предоставляемых нами услуг. Кроме того, одна из ее функций заключается в анализе качества предлагаемого нами медицинского обслуживания. Для проведения анализа мы привлекаем врачей и устанавливаем свои цели в области качества, с тем чтобы иметь возможность отслеживать свой прогресс. За свои программы качества компания Coordinated Care получила признание Национального комитета по обеспечению качества (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Эта организация определяет стандарты обслуживания для планов медицинского страхования по всей стране. Если вы хотите получить копию нашего плана улучшения качества, позвоните в наш план медицинского страхования. Дополнительную информацию о программе QI можно найти на нашем веб-сайте по адресу www.coordinatedcarehealth.com.

Coordinated Care стремится обеспечивать вам доступ к самому современному медицинскому обслуживанию. У нас работают специалисты, которые следят за достижениями в области медицины. К числу таких достижений могут относиться новые лекарства, тесты, хирургические вмешательства или другие варианты лечения. Наши специалисты следят за безопасностью новых методов лечения. Мы будем сообщать вам и вашему врачу о новых услугах, которые будут входить в ваше страховое покрытие.

Программы регулирования объема страхового покрытия

Coordinated Care стремится к тому, чтобы вам предоставлялось нужное обслуживание и не предоставлялось ненужное. Мы следим, чтобы ваше обслуживание осуществлялось на должном уровне, принимая решения на основе медицинской необходимости, целесообразности и страхового покрытия.

Мы не поощряем сотрудников за отказы, которыми они отвечают, принимая такие решения. Это гарантирует справедливость наших решений. Если у вас есть вопросы о том, как принимаются эти решения, звоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711), с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5 p.m.

Специалисты по регулированию объема страхового покрытия

Все решения, касающиеся регулирования объема страхового покрытия (Utilization Management, UM), основываются исключительно на медицинских потребностях участника и предлагаемом страховом покрытии. Решения в области UM принимаются только на основе целесообразности медицинской помощи и обслуживания, а также наличия страхового покрытия. Действующие в компании Coordinated Care правила и финансовые стимулы в отношении лиц, принимающих решения, не поощряют и не поддерживают решения, приводящие к недостаточности страхового покрытия.

Мы предлагаем программу UM. Благодаря этой программе мы помогаем вам получать необходимую помощь тогда, когда она вам нужна. Помимо прочего, она включает в себя:

- предварительный анализ;
- срочный параллельный анализ;
- последующий анализ;
- подачу апелляций.

Наши специалисты по регулированию объема страхового покрытия рассматривают запросы об утверждении предоставляемых услуг. Они решают следующие вопросы:

- покрывается ли она вашим планом медицинского страхования.
- необходима ли данная услуга;

Если мы сообщим вам, что не будем оплачивать услуги, вы или ваш врач можете попросить о пересмотре этого решения. Получив запрос, мы известим вас и вашего врача о принятом решении. Запрос может касаться услуг:

- которые не утверждены;
- у которых изменились объем, продолжительность или масштаб, в результате чего их объем оказался меньше, чем запрашивалось вначале.

Если у вас есть вопросы, связанные с запросом об утверждении или полученным отказом, позвоните в отдел обслуживания участников плана. При желании вы можете переговорить с одним из наших специалистов по регулированию объема страхового покрытия. Кроме того, вы можете позвонить нам, если у вас есть вопросы относительно специального обслуживания или вашего врача. Обращайтесь по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711). Вы можете связаться с нами с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5 p.m. Если вы позвоните в нерабочее время, оставьте сообщение. Вам перезвонят на следующий рабочий день. При этом собеседник сообщит вам свое имя, должность и скажет, что звонит из Coordinated Care.

Как мы оцениваем новые технологии

Мы изучаем новые устройства, препараты и процедуры, чтобы решить, следует ли их включить в покрытие на основании медицинской необходимости. Некоторые новые устройства, препараты и процедуры все еще проходят испытания, чтобы мы могли понять, действительно ли они помогают. Если они все еще проходят испытания, их называют экспериментальными или исследуемыми. Такого рода услуги покрываются после их изучения, если Coordinated Care решит, что они приносят больше пользы, чем вреда. Если хотите узнать больше об этом, обращайтесь к нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 5 p.m.

Помощь в экстренных ситуациях или когда вы находитесь далеко от дома

В экстренных ситуациях

Если у вас внезапно возникли серьезные проблемы со здоровьем, которые вы считаете экстренными, позвоните в службу 911 или обратитесь в ближайший пункт экстренной помощи.

После этого позвоните нам как можно скорее и сообщите, что у вас возникла экстренная ситуация и где именно вам была оказана помощь. В случае экстренной ситуации вам не нужно получать предварительное разрешение на получение медицинской помощи. Если у вас возникла экстренная ситуация, вы можете прибегнуть к услугам любой больницы или учреждения экстренной помощи.

Обращаться в приемный покой больницы следует только в экстренном случае. Не обращайтесь в отделение экстренной помощи для получения обычной медицинской помощи.

Если вам нужна неотложная помощь

Возможно, у вас имеется травма или заболевание, которые не являются экстренными, но требуют неотложной помощи.Чтобы найти сотрудничающие с нашим планом учреждения неотложной помощи, свяжитесь с нами по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите веб-сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com. Если у вас есть вопросы о том, следует ли обращаться в учреждение неотложной помощи, позвоните по телефону нашей круглосуточной линии консультаций медсестер 1-877-644-4613 (TTY: 711). Эта линия работает 7 (семь) дней в неделю.

Если вам нужна помощь в нерабочее время

Позвоните по телефону нашей круглосуточной линии консультаций медсестер 1-877-644-4613 (TTY: 711) и попросите о помощи. Кроме того, можно связаться с виртуальной службой медицинской помощи вашего плана страхования по телефону, смартфону, планшету или компьютеру.

Позвоните своему PCP и узнайте, оказывает ли он помощь во внеурочное время. Мы также сотрудничаем с поставщиками услуг телемедицины, которые предлагают участникам плана круглосуточный доступ к сотрудничающим с планом поставщикам услуг для решения неэкстренных вопросов. Если у вас есть вопросы об этой услуге, посетите нашу страницу телемедицины на сайте www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth.

Кризис в области психического здоровья

Примерами экстренных/кризисных ситуаций в области психического здоровья могут служить случаи, когда лицо:

- угрожает нанести себе и/или другим людям вред, убить себя и/или других либо говорит об этом;
- ощущает безысходность;
- ощущает злость и неконтролируемый гнев;
- ощущает себя в западне, будто выхода нет;
- ведет себя безрассудно;
- ощущает тревогу, беспокойство или не может уснуть;
- отдаляется от друзей и родных;
- сталкивается с резкой сменой настроения;
- не видит причин жить дальше;
- употребляет больше алкоголя или наркотиков.

Если у вас или у кого-то из ваших знакомых возник кризис в области психического здоровья, позвоните по телефону кризисной линии.

- **Звоните по телефону 911, чтобы получить экстренную помощь в опасных для жизни случаях.**
- **Звоните по телефону 988, чтобы получить экстренную помощь в случаях, связанных с психическим здоровьем.**
    - Позвоните или отправьте сообщение по номеру 988. Эта линия бесплатна, конфиденциальна и доступна круглосуточно.

При употребление психоактивных веществ, игромании или проблемах психического характера: звоните или отправляйте текстовое сообщение на линию помощи при восстановлении Washington Recovery Help Line по телефону 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY). Здесь дают направления к специалистам круглосуточно. Кроме того, вы можете посетить сайт warecoveryhelpline.org.

- Подростки могут пообщаться со своими ровесниками с 6 p.m. до 10 p.m. Обращайтесь по телефону 1-866-833-6546, по электронной почте teenlink@crisisclinic.org или через сайт 866teenlink.org.

Номера телефонов кризисных линий округов

Если у вас или у кого-то из ваших знакомых возник кризис в области психического здоровья, позвоните на кризисную линию Административной службы организации по охране психического здоровья (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO) в своем округе.

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

Ожидание сроков приема у поставщика медицинских услуг

Время ожидания приема у поставщика услуг зависит от ваших потребностей в обслуживании.Ознакомьтесь с ожидаемым временем ожидания приема у поставщиков услуг ниже.

- **Экстренная помощь.** Предоставляется круглосуточно без выходных.
- **Неотложная помощь.** Посещение PCP, специалиста по охране психического здоровья, клиники

неотложного обслуживания или другого поставщика услуг в течение 24 часов.

- **Обычное обслуживание.** Посещение PCP, специалиста по охране психического здоровья или другого поставщика услуг в течение 10 дней. Обычное обслуживание проводится в плановом порядке и включает в себя регулярные посещения поставщиков услуг для решения медицинских проблем, которые не являются неотложными или экстренными.
- **Профилактическое обслуживание.** Посещение PCP или другого поставщика услуг в течение 30 дней. Примеры профилактического обслуживания включают:
    - ежегодные медосмотры (также называемые обследованиями);
    - контрольный осмотр здоровых детей;
    - ежегодное медицинское обслуживание женщин;
    - иммунизацию (прививки).

Свяжитесь с нами, если для посещения поставщика услуг потребуется больше времени, чем указано выше.

Страховое покрытие по программе Coordinated Care

В этом разделе описано страховое покрытие и услуги, покрываемые компанией Coordinated Care. Данный перечень покрываемых услуг не является исчерпывающим. Если нужной вам услуги в нем нет, обратитесь к своему поставщику услуг или свяжитесь с нами. Ознакомиться с нашим страховым покрытием и услугами можно по адресу www.CoordinatedCareHealth.com.

Некоторые покрываемые медицинские услуги могут требовать предварительного одобрения. При этом наше предварительное одобрение требуется для предоставления всех не покрываемых услуг. Услуги, не покрываемые Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания, требуют предварительного одобрения HCA.

При предоставлении некоторых услуг ограничено количество посещений. Если вам необходимо больше посещений, ваш поставщик услуг может попросить об увеличении лимита (Limitation Extension, LE). Если вам требуются услуги, не покрываемые планом, поручите своему поставщику услуг попросить об исключении из правил (exception to rule, ETR).

В отношении некоторых услуг вам может потребоваться направление PCP и/или предварительное одобрение Coordinated Care. Если у вас нет направления или предварительного одобрения, мы можем не оплатить такие услуги. Вместе с вашим PCP убедитесь в наличии предварительного одобрения до того, как данная услуга будет вам предоставлена.

Общие услуги и экстренная помощь

Услуга	Дополнительная информация
Экстренная помощь	Предоставляется круглосуточно без выходных в любой точке США.
Услуги больниц, стационаров и амбулаторий	Предоставление всех неэкстренных услуг должно согласовываться с нами.
Неотложная медицинская помощь	Услугами неотложной медицинской помощи следует пользоваться, когда у вас возникают проблемы со здоровьем, требующие немедленного лечения, но вашей жизни ничего не угрожает.
Профилактическое обслуживание	См. страницу 16.
Больничная реабилитация в стационарных условиях (физическая медицина)	Необходимо утверждение Coordinated Care.

Иммунизация/ прививки	Участники имеют право делать прививки у своего PCP, в аптеке или в местном отделе здравоохранения. За дополнительной информацией о сроках проведения серии прививок обращайтесь к своему поставщику услуг или в отдел обслуживания участников плана. Кроме того, дополнительную информацию можно найти на сайте Department of Health по адресу doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization.
Учреждение квалифицированного сестринского ухода (Skilled Nursing Facility, SNF)	Допускается покрытие краткосрочной помощи, необходимой по медицинским показаниям. Могут предоставляться дополнительные услуги. Позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711)

Аптека или рецепты

Мы используем список покрываемых лекарств, который называется перечнем предпочтительных лекарств (Preferred Drug List, PDL) программы Apple Health. PDL — это перечень лекарств, покрываемых Coordinated Care. Лекарства, которые входят в PDL, выписываются вашим поставщиком услуг. Вы можете позвонить нам и попросить предоставить:

- копию PDL;
- информацию о группе поставщиков услуг и фармацевтов, разработавших PDL;
- копию правил, в соответствии с которыми мы решаем, какие лекарства покрываются страховым обеспечением;
- Сведения о том, как попросить разрешения на препарат, не входящий в PDL.

Некоторые лекарства покрываются программой Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711), если у вас есть вопросы или вы хотите узнать больше.

Вы должны приобретать лекарства в аптеках, входящих в сеть наших поставщиков. Это гарантирует покрытие лекарств по вашим рецептам. Позвоните нам, и мы поможем вам найти ближайшую аптеку.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги аптек	Участники должны пользоваться услугами аптек, участвующих в программе. Мы используем PDL программы Apple Health. Чтобы получить перечень аптек, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Услуги здравоохранения для детей

Дети и молодежь в возрасте до 21 года пользуются страховым покрытием под названием «Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT)[3]. EPSDT включает в себя полный спектр услуг по обследованию, диагностике и лечению. Обследование может помочь в выявлении потенциальных проблем физического здоровья, психического здоровья или развития, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

[3] Apple Health Expansion не покрывает медицинское обслуживание для детей в возрасте 0–18 лет, в том числе по программе EPSDT.

EPSDT включает все диагностическое тестирование и оправданное по медицинским показаниям лечение, необходимое для исправления или улучшения состояния физического или психического здоровья. К нему относятся дополнительные услуги, требуемые для оказания помощи детям с задержкой в развитии.

Эти услуги направлены на то, чтобы не допустить ухудшения состояния ребенка и уменьшить последствия проблемы с его здоровьем. EPSDT способствует получению детьми и молодежью раннего и постоянного доступа к медицинской помощи.

Обследование в рамках EPSDT иногда называют профилактическим осмотром здорового ребенка или осмотром по уходу за здоровьем. Дети в возрасте до 3 лет имеют право на прохождение профилактического осмотра в соответствии с графиком программы Bright Futures EPSDT, а дети в возрасте от 3 до 20 лет — на прохождение профилактического осмотра каждый календарный год. Осмотр ребенка должен включать следующие шаги:

- изучение полной истории медицинских данных и развития;
- полное физическое обследование;
- обучение и консультирование по вопросам здоровья с учетом возраста и медицинских данных;
- проверка зрения;
- проверка слуха;
- лабораторные анализы;
- профилактическое обследование на содержание свинца;
- анализ проблем с питанием или сном;
- обследование состояния полости рта, а также услуги по охране здоровья полости рта, предоставляемые PCP, который прошел сертификацию программы «Доступ к детской и младенческой стоматологии» (Access to Baby and Child Dentistry, ABCD);
- иммунизацию (прививки).
- обследование психического здоровья;
- обследование на предмет расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Если поставщик медицинских услуг диагностирует у ребенка некое заболевание, он:

- займется лечением такого ребенка, если это входит в сферу практической деятельности данного поставщика; или
- направит ребенка к соответствующему специалисту для лечения, которое может включать дополнительные анализы или специализированные обследования, например:
    - оценку развития;
    - комплексное обследование психического здоровья;
    - оценку на предмет расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ;
    - консультации по вопросам питания.
- Поставщики медицинских услуг сообщают о результатах проведенных обследований одному или нескольким поставщикам, выписавшим направление, которые проводят обследование в рамках EPSDT. Все услуги (включая не покрываемые), предоставляемые детям в возрасте 20 лет и младше, должны проверяться на предмет медицинской необходимости.

В число дополнительных услуг входят следующие:

Услуга	Дополнительная информация
Обследование на аутизм	Предлагается всем детям в возрасте 18 месяцев и 24 месяцев.
Хиропрактика	Услуги для детей в возрасте 20 лет и моложе по направлению PCP.
Оценка развития	Обследование предлагается всем детям в возрасте девяти месяцев, 18 месяцев и в период между 24 и 30 месяцами.
Услуги частной медицинской сестры (Private Duty Nursing, PDN) или в рамках Программы интенсивной медицинской помощи детям (Medically Intensive Children's Program, MICP)	Покрываются для детей в возрасте 17 лет и младше. Необходимо согласование с нами. При предоставлении молодежи в возрасте от 18 до 20 лет эти услуги покрываются через Управление по вопросам старения и долгосрочной поддержки (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA). Контактную информацию см. на странице 34.

Психическое здоровье

Услуги по охране психического здоровья включают как, собственно, услуги по охране психического здоровья, так и услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Мы поможем вам найти поставщика услуг, если вам нужна консультация, обследование или помощь в области психического здоровья. Свяжитесь с нами по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или выберите поставщика из нашего указателя поставщиков услуг.

Услуга	Дополнительная информация
Прикладной анализ поведения (Applied Behavioral Analysis, ABA)	Цель такого анализа — помогать людям с расстройствами аутистического спектра и другими нарушениями развития улучшать их коммуникативные, социальные и поведенческие навыки.
Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (Substance Use Disorder, SUD)	Услуги по лечению SUD могут включать: • оценку; • краткое вмешательство и направление на лечение; • индивидуальную, семейную и групповую терапию; • амбулаторное, стационарное лечение, лечение в реабилитационном центре; • препараты для лечения опиоидных расстройств (Medications for Opioid Disorder, MOUD); • ведение дела; • поддержку лиц, столкнувшихся с таким же нарушением здоровья; • кризисные услуги; • контроль абстиненции (детоксикацию).
Лечение психических расстройств	Услуги по охране психического здоровья покрываются, если они предоставляются учреждением по охране психического здоровья, психиатром, психологом, лицензированным консультантом по вопросам охраны психического здоровья, лицензированным

	клиническим социальным работником или лицензированным терапевтом по вопросам брака и семьи.
	
	Услуги по охране психического здоровья могут включать:
	• оценку при поступлении, оценку состояния и обследование;
	• поддержку лиц, столкнувшихся с таким же нарушением здоровья;
	• терапевтические вмешательства для лечения психических расстройств, в частности:
	  ○ индивидуальную, семейную и групповую терапию;
	  ○ амбулаторное, стационарное лечение, лечение в реабилитационном центре;
	  ○ лечение по интенсивной или краткосрочной модели;
	• кризисные услуги;
	• управление лекарственной терапией и мониторинг;
	• координацию медицинского обслуживания и интеграцию в общество.

Препараты для лечения опиоидных расстройств (Medications for Opioid Disorder, MOUD)	Предыдущее название — «медикаментозное лечение» (Medication Assisted Treatment, MAT). Лекарства, используемые для лечения некоторых расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Чтобы узнать подробности, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).
Терапевтические вмешательства для лечения расстройств, связанных с проблемными азартными играми	Покрываемые услуги включают следующие: • оценку; • индивидуальные, семейные и/или групповые терапевтические услуги.

Круглые столы для семей и молодежи (FYSPRT)

Круглые столы для семей и молодежи (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) исходят из того, что молодежь и семьи могут и должны играть активную роль в функционировании системы психического здоровья. FYSPRT — это платформа, которая позволяет объединить семьи, молодежь и партнеров системы (ювенальная юстиция, образование, защита детей и т. д.) в целях сотрудничества, услышать их и включить мнение общественности в процесс принятия решений на региональном, государственном и законодательном уровнях.

FYSPRT являются важным механизмом устранения повторяющихся пробелов, препятствий и удовлетворения потребностей, связанных с психическим здоровьем детей, молодежи и семей, а также для обмена жизненным опытом и знаниями с целью влияния на политику и программы, которые улучшают психическое здоровье молодежи и семей в штате Washington.

В штате Washington действуют 10 региональных круглых столов FYSPRT, и все они проводят открытые заседания. Заседания FYSPRT проводятся в атмосфере сотрудничества. Семья, молодежь и партнер системы выступают равноправными организаторами встреч и совместно разрабатывают повестки дня. Жизненный опыт семей и молодежи, а также их вклад будут способствовать улучшению психического здоровья молодежи и семей на территории штата Washington. Хотя молодежь и семьи в ходе обсуждений могут жаловаться на предоставляемые им услуги, FYSPRT предназначены для устранения системных пробелов и препятствий, а не индивидуальных проблем медицинского характера. Для решения конкретных

проблем, связанных с конкретными услугами для подростка или семьи, можно подать жалобу в рамках устранения проблемы лечения. Для получения дополнительной помощи по этому вопросу обращайтесь к омбудсмену в вашем регионе.

Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт HCA: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

В дополнение к страховому покрытию Apple Health, описанному в данном справочнике, Coordinated Care покрывает следующие услуги, не относящиеся к программе Medicaid, с ограничениями: Чтобы иметь право на услуги, не покрываемые Medicaid, лицо должно иметь право на участие в Medicaid или другой программе Apple Health, быть участником плана медицинского страхования и соответствовать клиническим или программным критериям права на услуги, не покрываемые Medicaid. Соответствие требованиям не гарантирует, что человек получит услугу, не покрываемую Medicaid:

- проживание и питание;
- анализ мочи;
- терапевтические меры вмешательства для детей;
- высокоинтенсивное лечение, включая услуги и меры помощи Program for Assertive Community Treatment (PACT), не входящие в программу Medicaid;
- услуги по вытрезвлению;
- ведение дел по реабилитации клиентов;
- доставка детей на оценку психического здоровья (Mental Health Assessment for Young Children, MHAYC) за счет поставщика услуг.

В рамках имеющихся ресурсов Coordinated Care может также предоставлять другие соответствующие услуги, которые не включены в план штата (State Plan) или освобождение от стандартных условий (Waiver) программы Medicaid. Обратите внимание, что соответствие требованиям не гарантирует, что человек получит эти услуги. В число услуг входят следующие:

- услуги временного проживания;
- помощь при опиоидной зависимости/ВИЧ-инфекции;
- услуги по уходу за детьми;
- расширенные услуги по месту жительства;
- услуги поддержки при восстановлении;
- просвещение и вовлечение;
- услуги для семей, переживающих тяжелую жизненную ситуацию;
- непрерывное обучение и подготовка;
- помощь в подаче заявки на участие в программах социальной защиты;
- школа просвещения по проблемам алкоголя/наркотиков;
- услуги жилищной поддержки для беременных и женщин с детьми (Pregnant and Parenting Women, PPW);
- поддержка в трудоустройстве.

Питание

Услуга	Дополнительная информация
Медицинская диетотерапия	Покрываются для участников в возрасте 20 лет и младше, если это необходимо по медицинским показаниям и по направлению поставщика услуг после обследования в рамках EPSDT. • Включает медицинскую диетотерапию, оценку питания и консультирование при заболеваниях, оценка и лечение которых входит в сферу компетенции зарегистрированного диетолога (registered dietitian, RD).
Энтеральное и парентеральное питание	Добавки и материалы для парентерального питания покрываются для всех участников программы. Продукты и материалы для энтерального питания покрываются для пациентов всех возрастов, которых кормят через трубку. Пероральные продукты для энтерального питания покрываются для участников в возрасте 20 лет и моложе в течение ограниченного времени при лечении острых заболеваний.

Особые потребности в медицинском обслуживании или хроническое заболевание

Вы можете иметь право на дополнительные услуги в рамках нашей программы Health Home[4] или услуги по координации ухода, если у вас имеются особые потребности в медицинском обслуживании или хроническое заболевание. Это право может включать в себя доступ к специалистам. В некоторых случаях ваш специалист может выступать в качестве PCP. Чтобы получить дополнительную информацию о координации медицинского ухода и управлении им, обращайтесь по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Терапия

Услуга	Дополнительная информация
Амбулаторная реабилитация (эрготерапия, физиотерапия и логопедия)	Это страховое покрытие носит ограниченный характер. Чтобы узнать подробности, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711). Ограничения могут применяться при предоставлении услуг в следующих условиях: • в амбулаторной клинике; • в амбулаторной больнице; • дома — имеющим сертификат Medicare агентством по предоставлению медицинской помощи на дому. При предоставлении детям в возрасте 20 лет и младше в утвержденном центре нейроразвития. См.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
Адаптационные услуги	Медицинские услуги, которые помогают вам сохранять, осваивать или улучшать повседневные навыки и функциональные способности, которые не были приобретены в силу врожденных, генетических или приобретенных в раннем возрасте заболеваний. Это страховое покрытие носит ограниченный характер. Чтобы узнать подробности, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

[4] Apple Health Expansion не покрывает услуги по программе Health Home.

	Ограничения могут применяться при предоставлении услуг в следующих условиях: • в амбулаторной клинике; • в амбулаторной больнице; • дома — имеющим сертификат Medicare агентством по проведению инфузии на дому. При предоставлении детям в возрасте 20 лет и младше в утвержденном центре нейроразвития. См.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

Специальные услуги

Услуга	Дополнительная информация
Антиген (аллергическая сыворотка)	Уколы против аллергии.
Бариатрическая хирургия	Для проведения бариатрической операции требуется предварительное одобрение. Предлагается только в утвержденных HCA центрах передового опыта (Centers of Excellence, COE).
Терапия с биологической обратной связью	Ограничивается требованиями плана.
Химиотерапия	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.
Косметическая хирургия	Только если хирургическое вмешательство и связанные с ним услуги и материалы предоставляются для исправления физиологических дефектов, возникших в результате родов, болезни, физической травмы или для восстановления после проведенной мастэктомии с целью лечения после рака.
Диабетические материалы	Ограниченные материалы предлагаются без предварительного одобрения. Возможно предоставление дополнительных материалов по предварительному одобрению.
Диализ	Эти услуги могут требовать предварительного одобрения.
Лечение гепатита C	Обследование и лечение участников программы Apple Health может проводить любой поставщик услуг, имеющий лицензию на назначение противовирусных препаратов прямого действия. К ним относятся поставщики первичного медицинского обслуживания, учреждения, занимающиеся лечением расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, и другие лица. Некоторые лекарства для лечения гепатита C покрываются программой Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711), чтобы узнать больше.
Трансплантация органов	Трансплантация некоторых органов покрывается Coordinated Care, трансплантация других органов покрывается программой Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Для получения дополнительной информации обращайтесь по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Кислородное оборудование и услуги респираторной терапии	Необходимое по медицинским показаниям кислородное оборудование и/или оборудование для респираторной терапии, расходные материалы и услуги для участников плана, которые отвечают требованиям.
Подиатрия	Это страховое покрытие носит ограниченный характер. Для получения дополнительной информации обращайтесь по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).
Отказ от курения	Эта услуга покрывается для всех участников независимо от наличия направления от PCP или предварительного одобрения. Для получения дополнительной информации обращайтесь по телефону 1-866-274-5791 (внешний 6) или посетите веб-сайт www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.
Услуги по охране здоровья трансгендеров	Услуги, связанные с охраной здоровья трансгендеров и лечением гендерной дисфории, включают следующее: • заместительная гормональная терапия; • терапевтическое подавление полового созревания; • услуги в области психического здоровья. Эти услуги могут требовать предварительного одобрения.
Обследование на туберкулез (tuberculosis, TB) и последующее лечение	Вы можете обратиться к своему PCP или в местный отдел здравоохранения.

Слух и зрение

Услуга	Дополнительная информация
Аудиологические тесты	Профилактическое обследование слуха.
Устройства кохлеарной имплантации и слуховые аппараты с костной фиксацией (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)	Двусторонние кохлеарные импланты, в том числе импланты, запасные части, аккумуляторные батареи, зарядные устройства и ремонт, покрываются для всех участников. BAHA, в том числе устройства BAHA (имплантируемые хирургическим путем и крепящиеся с помощью мягких головных повязок), запасные части на замену и аккумуляторные батареи покрываются для детей в возрасте 20 лет и младше.
Офтальмологическое обследование и очки	Вы должны пользоваться услугами поставщиков, сотрудничающих с нашим планом. Позвоните нам, чтобы получить информацию о страховом покрытии. План покрывает очки для детей в возрасте 20 лет и младше. Поставщиков очков можно найти по адресу https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/. Расходы на подбор очков и контактных линз покрываются для пациентов всех возрастов. Взрослые, нуждающиеся в очках по сниженной цене, могут приобретать оправы и линзы для очков через поставщиков оптики, участвующих в программе. Найти список участвующих поставщиков можно по адресу: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf

	Страховое покрытие на очки для участников старше 21 года. Участники должны пользоваться услугами сотрудничающего с планом поставщика оптики Envolve. Дополнительную информацию см. на странице 29.
Обследование слуха и слуховые аппараты	Обследования слуха покрываются для всех участников. Слуховые аппараты покрываются для таких категорий: • дети в возрасте 20 лет и младше; • взрослые, отвечающие критериям программы. Монауральные слуховые аппараты покрываются, включая: • подборку; • последующую помощь; • аккумуляторные батареи.

Планирование семьи и репродуктивное здоровье

Услуга	Дополнительная информация
Услуги в области планирования семьи включают рецептурные и безрецептурные средства для контроля рождаемости, противозачаточные средства и экстренные контрацептивы (Plan B)	Вы можете воспользоваться нашей сетью поставщиков медицинских услуг или обратиться в местный отдел здравоохранения или клинику планирования семьи.
Обследование на ВИЧ/СПИД	Вы можете пройти обследование в клинике планирования семьи, местном отделе здравоохранения или у своего PCP.
Покрытие периода после беременности (After-Pregnancy Coverage, APC)[5]	Если вы зарегистрированы в программе Apple Health и беременны, по окончании беременности вы можете получить покрытие послеродового периода продолжительностью до 12 месяцев. Дополнительную информацию можно найти по адресу hcw.wa.gov/apc.

Медицинское оборудование и расходные материалы

Мы покрываем медицинское оборудование или материалы, необходимые с медицинской точки зрения и предписанные вашим поставщиком медицинских услуг. Мы обязаны предварительно утверждать большинство оборудования и материалов, прежде чем оплачивать их. Чтобы получить дополнительную информацию о покрываемом медицинском оборудовании и материалах, позвоните нам.

[5] Зарегистрированные в Apple Health Expansion клиенты, сообщившие о беременности, переходят в программу Apple Health для беременных, после которой применяется программа покрытия периода после беременности. Клиенты, не сообщившие о беременности до ее окончания, становятся участниками программы покрытия периода после беременности на срок не более 12 месяцев по окончании беременности. Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

Услуга	Дополнительная информация
Медицинское оборудование	На большинство видов оборудования необходимо получить предварительное одобрение. Позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) для получения дополнительной информации.
Материалы медицинского назначения	На большинство материалов необходимо получить предварительное одобрение. Позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) для получения дополнительной информации.

Анализы и рентгеновские снимки

Услуга	Дополнительная информация
Услуги радиологии и медицинской визуализации	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.

Лабораторные анализы и рентгеновские услуги	Некоторые услуги могут требовать предварительного одобрения.
	Ограничения, указанные ниже, касаются только амбулаторных диагностических услуг.
	• Проверка на наркотики проводится только в случае медицинской необходимости, а также
	  • по назначению врача-терапевта в рамках медицинского обследования или
	  • в рамках обследования на предмет расстройств в результате употребления психоактивных веществ, необходимого для оценки пригодности к медицинским тестам или лечению.
	Услуги портативного рентгена, предоставляемые на дому или в учреждении сестринского ухода, ограничиваются пленками, которые не предполагают использования контрастного вещества.

Здоровье женщин и материнство

Услуга	Дополнительная информация
Молокоотсосы	Некоторые виды могут требовать предварительного одобрения.
Услуги по охране материнства[6]	• Дородовое обслуживание: регулярные приемы в кабинете выбранного поставщика и сопутствующие услуги. • Роды в больнице, родильном доме или на дому. Обсудите с поставщиком услуг по охране материнства, какой вид родов подходит вам лучше всего. • Роды под наблюдением лицензированной акушерки, медсестры-акушерки или врача.

[6] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

	• 12 месяцев комплексного обслуживания в послеродовой период для родившего лица. • Один год медицинского обслуживания для младенцев. • Грудное вскармливание — консультации по вопросам лактации.
Охрана здоровья женщин[6]	Плановые и профилактические медицинские услуги, такие как ведение беременности и дородовое обслуживание, маммография, репродуктивное здоровье, общее обследование, услуги контрацепции, тестирование и лечение заболеваний, передающихся половым путем, а также грудное вскармливание.

Дополнительные услуги, которые мы предлагаем

Местные службы здравоохранения

Индивидуальная помощь в пользовании социальными услугами и получении доступа к покрытию вашего плана медицинского страхования. В нашем отделе медицинской помощи и контроля заболеваний работает группа специалистов по медико-санитарному обслуживанию (Community Health Workers, CHW). CHW могут встретиться с вами и показать, как взять свое здоровье под контроль и как пользоваться страховым покрытием.

Если вы считаете, что вам необходимо посещение CHW, посоветуйтесь со своим PCP или менеджером по медицинскому обслуживанию.

Библиотека здоровья

На нашем сайте размещена отмеченная наградами «Библиотека здоровья» (Health Library), предлагающая книги и материалы для взрослых, подростков и детей. Посетите нас онлайн и воспользуйтесь этим ресурсом.

Поддержка ЛГБТК+

Мы, сотрудники Coordinated Care, знаем, что у каждого из наших участников разный опыт в вопросах гендера и идентичности.

В рамках программы Coordinated Care вы можете:

- выбрать соответствующего сотрудничающего с планом поставщика услуг, которому вы сможете спокойно задавать вопросы и получать от него помощь;

- пользоваться услугами менеджера по медицинскому обслуживанию, который будет помогать вам ориентироваться в системе медицинского обслуживания, общаться с поставщиками услуг и работать над достижением ваших целей;
- пользоваться нашими ресурсами и бонусными программами, чтобы поддерживать свое здоровье

В каком бы состоянии вы ни находились, наш профессиональный, заботливый персонал будет оказывать вам поддержку и предоставлять ресурсы, помогая извлекать максимальную пользу из предлагаемого медицинского обслуживания.

Охрана психического здоровья с Teladoc Health

Онлайновые и мобильные инструменты, помогающие улучшить здоровье в целом. В число этих инструментов входят средства отслеживания настроения и оценки самочувствия, советы ведущих врачей и позитивное вдохновение.

Программа отказа от табака

Наша программа отказа от табака призвана помочь участникам бросить курить и отказаться от других видов употребления табачных изделий. Она предлагает консультации специалистов по телефону, индивидуальный план отказа от табака, а также научно обоснованные руководства и ресурсы.

Чтобы подробнее узнать о программах Coordinated Care, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или посетите наш сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com.

Страховое покрытие с добавленной стоимостью (Value Added Benefits, VAB)

Coordinated Care предлагает страховое покрытие с добавленной стоимостью (Value Added Benefits, VAB), которое является дополнением к вашему страховому покрытию Apple Health. Они могут обеспечивать вам дополнительные возможности для получения медицинской помощи и профилактики заболеваний. VAB являются добровольными и не требуют от вас никаких затрат.

Coordinated Care Harvest Bucks™

Действуя в сотрудничестве с Департаментом здравоохранения штата Washington State (Washington State Department of Health, DOH) и компанией Safeway, мы предлагаем программу потребления рекомендуемых фруктов и овощей, призванную обеспечивать общую заботу о человеке с помощью здоровых продуктов питания. Соответствующие требованиям участники программы могут получать ваучеры на рекомендуемые продукты стоимостью 10 долл. США каждый. Ваучеры можно использовать для покупки свежих, консервированных (без добавления сахара или соли) и мороженых овощей в любом магазине сети Safeway в штате Washington.

Дополнительную информацию можно получить по адресу www.CoordinatedCareHealth.com/HarvestBucks или по электронной почте foodRx@CoordinatedCareHealth.com.

Членство в Boys & Girls Club

Участники в возрасте 6–18 лет получают бесплатное базовое членство в клубе Boys & Girls Club («Клуб для мальчиков и девочек»), покрываемое Coordinated Care. Чтобы начать, предъявите идентификационную карту участника Coordinated Care.

Программа обеспечения мобильной связью

Соответствующие критериям участники могут получать 350 минут в месяц, неограниченное количество текстовых сообщений и 4,5 ГБ данных по программе обеспечения телефонной связи Lifeline, финансируемой федеральным правительством. Кроме того, в счет ваших минут не включаются звонки по телефонам нашего отдела обслуживания участников плана или круглосуточной линии сестринских консультаций.

Примечание. Apple Health Expansion не покрывает программу обеспечения мобильной связью.

Очки для взрослых

Страховое покрытие на очки для участников старше 21 года. Мы предлагаем скидку в размере 100 долл. США на очки или контактные линзы каждые два календарных года при заказе у сотрудничающих с планом поставщиков оптики Envolve Vision. Кроме того, полностью покрывается стоимость услуг по подбору очков/линз.

Клуб здоровых детей (Healthy Kids Club, HKC)

Для детей в возрасте 12 лет и младше. Ресурс, помогающий детям сохранять активность, питаться здоровой пищей и закусками и помогать другим. Здесь можно найти предлагаемые HKC онлайн-книги, интерактивные мероприятия и многое другое.

Программы для беременных

Coordinated Care предоставляет беременным участницам и молодым мамам замечательные программы для поддержания вашего здоровья и здоровья вашего ребенка. Вы автоматически становитесь участницей программы Start Smart for Your Baby®, когда заполняете форму «Уведомление о беременности» (Notice of Pregnancy, NOP). Чтобы получить право на бесплатное автокресло, эту форму следует заполнить не позднее чем за 6 недель до даты родов.

Помимо этого, программа Start Smart for Your Baby® предоставляет учебные материалы, молокоотсос, поддержку и индивидуальное сопровождение, необходимые для ведения беременности и родов. Предлагаются и такие программы, как Puff Free Pregnancy, Text4Baby и другие.

Участники программы получают бесплатную подписку на Pacify — приложение с круглосуточным доступом к консультантам по грудному вскармливанию, доулам и другим ресурсам. Дополнительную информацию об участии можно найти по адресу www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Примечание. Apple Health Expansion не покрывает программу Start Smart for Your Baby и подписку на Pacify.

Бонусная программа

Наша цель — поддерживать хорошее здоровье и обеспечивать профилактический уход. Благодаря нашей программе бонусов участники могут накапливать на предоплаченной карте бонусные средства на сумму до 200 долл. США. Вы не платите никаких комиссионных и не несете никаких расходов, а средства начисляются на вашу карту автоматически, когда вы совершаете действия, отвечающие требованиям. Никаких дополнительных документов при этом не требуется. Таким образом мы вознаграждаем вас за выбор в пользу лучшего здоровья. Список способов получения бонусов, участвующих в программе магазинов и дополнительную информацию можно найти в разделе Benefits & Services (Страховое покрытие и услуги) по адресу www.CoordinatedCareHealth.com/rewards.

Чтобы узнать больше о страховом покрытии Coordinated Care, посетите наш сайт по адресу www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Координация медицинского обслуживания

Услуги по ведению сложных дел

Ведение сложных дел — это услуга, с помощью которой участникам со сложными или многочисленными потребностями в медицинской помощи предоставляются уход и обслуживание. Кураторы помогают координировать ваше обслуживание, учитывая поставленные вами цели. Представитель плана может предложить услуги куратора на основании вопросов, заданных в ходе первого медицинского обследования (оценки состояния здоровья) при регистрации в плане.

Вы можете в любое время обратиться за услугами по ведению дела для себя или члена семьи. Направить вас к куратору могут и поставщики медицинских услуг, специалисты по планированию выписки, опекуны и лечебные программы. Вы должны дать согласие на услуги по ведению дела. По всем вопросам обращайтесь по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Дополнительные услуги по координации медицинского обслуживания, которые мы можем предлагать

Координация медицинского обслуживания и инструктаж по хроническим заболеваниям (таким как диабет или астма) являются частью вашего страхового покрытия и предоставляются вам бесплатно. Coordinated Care покрывает услуги, касающиеся многих заболеваний, таких как астма, диабет, хроническая обструктивная болезнь легких (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD), беременность с высоким риском, депрессия, расстройства, связанные с употреблением психоактивных веществ, прикладной анализ поведения (Applied Behavior Analysis, ABA) при синдроме дефицита внимания и гиперактивности (Attention

Deficit/Hyperactivity Disorder, ADHD) и другие. Обращайтесь в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) и попросите соединить вас с менеджером по медицинскому обслуживанию.

Услуги Apple Health, оплачиваемые без плана управляемого медицинского обслуживания

Программа Apple Health покрывает некоторые другие услуги, которые не оплачиваются планом управляемого медицинского обслуживания (известные также как услуги со сдельной оплатой). Перечисленное ниже страховое покрытие и услуги покрываются другими общественными программами, даже если вы зарегистрированы у нас. В сотрудничестве с вашим PCP мы будем помогать вам получать доступ к этим услугам и координировать ваше медицинское обслуживание. Пользоваться всеми услугами вы сможете с помощью карты услуг ProviderOne.

Обращайтесь к нам с вопросами о страховом покрытии или услугах, которые не указаны здесь. Полный перечень услуг можно найти в брошюре «Покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания» по адресу hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по прерыванию беременности[7]	К числу покрываемых услуг Apple Health со сдельной оплатой относятся: • медикаментозный аборт, также известный как аборт с помощью таблетки для прерывания беременности; • хирургический аборт, также называемый абортом в клинике. Клиенты, зарегистрированные в одной из организаций управляемого медицинского обслуживания (managed care organization, MCO) Apple Health, могут самостоятельно обращаться за услугами по прерыванию беременности за пределами своей MCO. Проводится последующее наблюдение на предмет осложнений.
Услуги «скорой помощи» (авиатранспорт)	Все услуги санитарной авиации, предоставляемые клиентам Apple Health, включая тех, кто зарегистрирован в одной из организаций управляемого медицинского обслуживания (MCO).
Услуги «скорой помощи» (наземный транспорт)	Все экстренные и неэкстренные услуги наземного санитарного транспорта предоставляются клиентам Apple Health, включая тех, кто зарегистрирован в одной из организаций управляемого медицинского обслуживания (MCO).
Кризисные услуги	Кризисные услуги доступны для вас или ваших знакомых. Звоните по телефону 911 в экстренных и опасных для жизни случаях или по телефону 988 в экстренных случаях, связанных с психическим здоровьем. Номера телефонов в вашем регионе указаны на странице 15. Национальная телефонная линия по профилактике самоубийств: позвоните или отправьте сообщение по номеру 988 или позвоните по телефону 1-800-273-8255, пользователям TTY следует звонить на номер

[7] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

	1-206-461-3219. В кризисных ситуациях, связанных с психическим здоровьем или расстройствами в результате употребления психоактивных веществ, обращайтесь в Административную службу организации по охране психического здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO) в своем округе. BH-ASO поддерживает предоставление кризисных услуг жителям штата Washington независимо от наличия права на участие в программе Apple Health. Номера телефонов кризисной службы своего округа можно найти на странице 15 выше или по адресу: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
Стоматологические услуги	В число услуг, предоставляемых по контракту, входят следующие: • рецепты, выписываемые стоматологом; • услуги ABCD, предоставляемые поставщиком услуг, сертифицированным ABCD; • медицинские/хирургические услуги, предоставляемые стоматологом; • оплата услуг больницы/центра амбулаторной хирургии. Остальные стоматологические услуги покрываются программой Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Вы должны обращаться к поставщику стоматологических услуг, согласившемуся выставлять счета Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. При этом используйте свою карту услуг ProviderOne. Дополнительная информация: • онлайн по адресу hca.wa.gov/dental-services; • в HCA по телефону 1-800-562-3022 Найти в Интернете поставщика услуг, принимающего Apple Health, можно по следующим адресам: • DentistLink.org или • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.
Уход доулы[8]	План покрывает поддержку доулы при планировании родов, во время родов и после них.
Очки	Детям в возрасте 20 лет и младше оправы для очков, линзы и контактные линзы покрываются Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Взрослым в возрасте 21 года и старше Apple Health не покрывает оправы и линзы для очков, но если вы хотите их приобрести, вы можете заказать их через участвующих поставщиков оптики по сниженным ценам. Посетите сайт по адресу: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf
Услуги в области охраны материнства (Maternity Support	MSS предоставляет беременным и родившим женщинам профилактические медицинские и образовательные услуги на дому

[8] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

Services, MSS) по программе First Steps, ведение дел новорожденных (Infant Case Management, ICM) и обучение по вопросам родов (Childbirth Education, CBE)[9]	или в кабинете врача, обеспечивая им нормальное течение беременности и рождение здорового ребенка. ICM помогает семьям с детьми в возрасте до одного года узнавать об имеющихся в обществе необходимых медицинских, социальных, образовательных и других ресурсах и учит пользоваться ими так, чтобы обеспечивать благополучие ребенка и семьи. В рамках программы CBE утвержденный HCA CBE поставщик проводит групповые занятия с беременными женщинами и их помощниками. В число изучаемых тем входят тревожные признаки при беременности, питание, грудное вскармливание, план родов, то, чего следует ожидать во время схваток и родов, а также безопасность новорожденных. Информацию о поставщиках услуг в вашем регионе можно найти по адресу hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.
Стационарная психиатрическая помощь детям **(Программа долгосрочного стационарного обслуживания детей (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) в возрасте от 5 до 17 лет)**	Должна осуществляться агентствами, сертифицированными Департаментом здравоохранения (Department of Health, DOH). Позвоните нам, чтобы получить помощь в использовании этих услуг.
Услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)	См. страницу 34 этого буклета.
Стерилизация, возраст 20 лет и младше	Необходимо заполнить форму о стерилизации за 30 дней до этого или выполнить требования об отказе от стерилизации. Реверсивные действия не покрываются.
Услуги по охране здоровья трансгендеров	В число услуг входят хирургические процедуры, действия в случае послеоперационных осложнений, а также электролиз или лазерная эпиляция для подготовки к операции на гениталиях. Требуется предварительное разрешение. Для получения предварительного разрешения позвоните по телефону 1-800-562-3022 или напишите по адресу transhealth@hca.wa.gov. Подробности можно найти по адресу hca.wa.gov/transhealth.
Программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества (Substance Using Pregnant People, SUPP)[10]	Программа SUPP — это программа лечения в стационаре больницы для беременных с потребностями в медицинской помощи и историей употребления психоактивных веществ. Цель программы — уменьшить негативное воздействие на рожающего родителя и еще нерожденного ребенка с помощью контроля абстиненции, медикаментозной стабилизации и лечения в больнице.

[9] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.
[10] Apple Health Expansion не покрывает услуги по ведению беременности и уход после беременности.

	Дополнительную информацию и перечень утвержденных поставщиков можно найти по адресу hca.wa.gov/supp-program.
Транспортировка на неэкстренные врачебные приемы	Управление здравоохранения (Health Care Authority) оплачивает услуги по транспортировке на необходимые неэкстренные врачебные приемы, которые покрываются Apple Health, и обратно. Об услугах и ограничениях можно узнать у поставщика транспортных услуг (брокера) в вашем регионе. Ваш региональный брокер организует для вас наиболее подходящую и наименее затратную перевозку. Список брокеров можно найти по адресу hca.wa.gov/transportation-help.

Услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода (Long-Term Services and Supports, LTSS)[11]

Администрация по вопросам старения и долгосрочной помощи (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA) — отделение обслуживания на дому и в местном сообществе (Home and Community Services, HCS) предоставляет услуги по долгосрочному уходу за пожилыми людьми и лицами с ограниченными возможностями в их собственных домах, включая сиделку на дому, или в жилых помещениях, находящихся в местном сообществе. Кроме того, HCS предоставляет услуги по оказанию помощи людям, переводимым из домов престарелых, а также семейным опекунам. Эти услуги не предоставляются вашим планом медицинского страхования. Чтобы получить дополнительную информацию об услугах долгосрочного ухода, позвоните в местный офис HCS.

LTSS

ALTSA Home and Community Services должна одобрить эти услуги. Для получения дополнительной информации позвоните в местный офис HCS:

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

РЕГИОН 2 Север — Island, San Juan, Skagit, Snohomish и Whatcom — 1-800-780-7094; прием в учреждение сестринского ухода

РЕГИОН 2 Юг — King — 1-206-341-7750

РЕГИОН 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum — 1-800-786-3799

Цель Администрации по делам инвалидов с нарушениями развития (Developmental Disabilities Administration, DDA) — помогать детям и взрослым с нарушениями развития и их семьям пользоваться услугами и получать поддержку в своем сообществе на основе их потребностей и решений. Чтобы получить дополнительную информацию об услугах и вспомогательных средствах, посетите сайт по адресу dshs.wa.gov/dda/ или позвоните в местный офис DDA по телефону, указанному ниже.

Услуги для лиц с нарушениями развития

Предоставление этих услуг должно утверждаться Администрацией по делам инвалидов с нарушениями развития (DDA). Если вам нужна информация или услуги, обратитесь в местный офис DDA:

[11] Apple Health Expansion не предлагает услуги и вспомогательные средства долгосрочного ухода.

Регион 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 или по электронной почте R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 или по электронной почте R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 2 Север: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 или по электронной почте R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 2 Юг: King — 1-800-974-4428 или по электронной почте R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регион 3: Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 или по электронной почте R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регион 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 или по электронной почте R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Программы раннего обучения

Управление по делам детей, молодежи и семьи (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) предлагает следующие услуги и программы для детей в возрасте до пяти лет. Свяжитесь с нами, и мы поможем вам найти поставщиков этих услуг или подберем соответствующие услуги в вашем регионе.

Программа дошкольного обучения и помощи (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) и программа Head Start — это реализуемые в штате Washington программы дошкольного воспитания, которые готовят трех- и четырехлетних детей из малоимущих семей к достижению успеха в школе и жизни. Программа ECEAP открыта для всех детей дошкольного возраста и семей, отвечающих требованиям к уровню дохода. Информацию о дошкольных учреждениях ECEAP и Head Start можно найти по адресу dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Услуги программы «Ранняя помощь новорожденным и младенцам» (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) предназначены для того, чтобы дети от рождения до трех лет с задержкой развития или ограниченными возможностями могли быть активными и добиваться успеха в раннем детстве и в будущем, причем в различных условиях — у себя дома, в детских учреждениях, дошкольных или школьных программах, а также в местных сообществах. Для получения дополнительной информации посетите сайт по адресу dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Посещение семей на дому проводится добровольно, ориентировано на семью и предлагается будущим родителям и семьям с новорожденными и маленькими детьми с целью поддержания физического, социального и эмоционального здоровья вашего ребенка. Для получения дополнительной информации посетите сайт по адресу dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Услуги вмешательства и профилактики в раннем детстве (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) предназначены для детей от рождения до пяти лет, которые подвергаются риску жестокого обращения и отсутствия заботы и могут испытывать проблемы с поведением из-за последствий сложных травм. Услуги предоставляются в округах King County и Yakima County. Для получения дополнительной информации посетите сайт по адресу dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Исключенные (не покрываемые) услуги

Перечисленные ниже услуги покрываются программами Apple Health, Apple Health Expansion или Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. Если вам будет предоставлена какая-либо из этих услуг, вам, возможно, придется оплатить счет самостоятельно.

Позвоните в Coordinated Care, чтобы получить ответы на любые вопросы или узнать, можно ли получить страховое покрытие с добавленной стоимостью в отношении услуги, которая не покрывается планом. Для получения дополнительной информации см. наше руководство о страховом покрытии с добавленной стоимостью по адресу hca.wa.gov/vab-chart.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативные лекарства	Иглоукалывание, отправление религиозных обрядов, исцеление верой, траволечение, гомеопатия, массаж или массажная терапия.
Мануальная терапия для взрослых (21 год и старше)	
Элективная косметическая или пластическая хирургия	Включает подтяжку лица, удаление татуировок или пересадку волос.
Диагностика и лечение бесплодия, импотенции и сексуальной дисфункции	
Консультации по вопросам брака и сексотерапия	
Оборудование немедицинского назначения	Например, пандусы или другие модификации в доме.
Предметы личного комфорта	
Медицинские обследования, необходимые для трудоустройства, страхования или получения лицензии	
Услуги, не разрешенные федеральным законодательством или законами штата и его территорий и владений	В число территорий США входят следующие: • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
Услуги, предоставляемые за пределами США	
Услуги по снижению и контролю веса	Препараты для снижения веса, продукты, абонементы в спортзалы или оборудование для снижения веса.

Доступ к вашей медицинской информации

Существуют новые возможности управления цифровой медицинской документацией. С 1 июля 2021 года федеральное правило под названием «Правило интероперабельности и доступа пациентов» (Interoperability and Patient Access Rule) (Правило CMS 9115 F Центров услуг Medicare и Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)) облегчает участникам плана получение медицинских документов тогда, когда им это нужно более всего. Теперь вы можете иметь полный доступ к своим медицинским документам с мобильного устройства, что позволяет вам лучше управлять своим здоровьем и знать, какие ресурсы вы можете использовать.

Представьте себе, что:

- вы идете к новому врачу, потому что плохо себя чувствуете, и этот врач может просмотреть вашу историю болезни за последние пять лет;
- вы используете актуальный указатель поставщиков услуг для поиска поставщика или специалиста;
- этот поставщик или специалист может использовать вашу историю болезни для постановки диагноза и обеспечения наилучшего обслуживания;
- со своего компьютера вы можете посмотреть, оплачено ли страховое требование, отклонено ли оно или все еще находится на рассмотрении;
- при желании вы можете брать историю болезни с собой, переходя из одной медицинской страховой компании в другую*.

**По состоянию на 2022 год участники плана могут требовать, чтобы при смене плана медицинского обслуживания их медицинские карты переходили вместе с ними.*

НОВОЕ ПРАВИЛО ОБЛЕГЧАЕТ ПОИСК ИНФОРМАЦИИ** О:

- страховых требованиях (оплаченных и отклоненных);
- определенных аспектах вашей клинической информации;
- покрытии аптечных препаратов;
- поставщиках медицинских услуг.

***Вы сможете получать информацию об обслуживании, предоставленном не ранее 1 января 2016 года.*

Для получения дополнительной информации посетите свою онлайновую учетную запись участника. Узнать больше об управлении цифровыми медицинскими документами можно на веб-странице Interoperability and Patient Access (Интероперабельность и доступ пациентов).

Если вы недовольны своим поставщиком услуг, страховым планом или каким-либо аспектом обслуживания

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Ее называют «претензией». Подача жалобы не повлияет на ваши права на конфиденциальность. Мы поможем вам подать претензию. Чтобы подать претензию, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711) или напишите по адресу:

Coordinated Care
Attn: Grievance
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402

Претензии или жалобы могут быть связаны с:

- проблемами, возникшими в кабинете вашего врача;
- получением счета от врача;
- передачей для взыскания в связи с неоплаченным медицинским счетом;
- качеством обслуживания или тем, как с вами обращались;

- обслуживанием, предоставленным врачами или планом медицинского страхования;
- любыми другими проблемами, с которыми вы столкнулись при получении медицинской помощи.

Мы обязаны сообщить вам по телефону или письмом, что получили вашу претензию или жалобу, в течение двух рабочих дней. Мы обязаны отреагировать на ваши претензии как можно скорее, но не более чем через 45 дней. Вы можете получить бесплатный экземпляр нашего порядка рассмотрения претензий, позвонив нам по телефону или посетив раздел Filing a Grievance (Подача претензии) | Medicaid Resources (Ресурсы Medicaid) | Coordinated Care нашего сайта.

Советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья (ранее — омбудсмен)

Советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья — это человек, который может оказать бесплатную и конфиденциальную помощь в разрешении проблем, связанных с предоставляемыми вам услугами по охране психического здоровья. Он может помочь урегулировать ваши проблемы, если вы подали претензию или апелляцию либо если вам назначено справедливое слушание по вопросам психического здоровья. Советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья не зависит от вашего плана медицинского страхования. Он взаимодействует с лицом, которому предоставлялись услуги по охране психического здоровья, или лицом, члену семьи которого предоставлялись услуги по охране психического здоровья.

Связаться с советником по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья в вашем регионе можно по приведенным ниже номерам телефонов.

Номер телефона для всех регионов: 1-800-366-3103. Или можно написать в Управление по защите прав лиц с психическими заболеваниями (Office of Behavioral Health Advocacy) по электронной почте info@obhadvocacy.org.

Регион	Округа	Советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	509-434-4951

Thurston-Mason	Mason, Thurston	360-489-7505

Важная информация об отказах, апелляциях и административных слушаниях

Отказ — это случай, когда ваш план медицинского страхования не утверждает и не оплачивает услугу, о которой просите вы или ваш врач. Если мы ответим отказом в предоставлении услуги, мы отправим вам письмо, в котором сообщим, почему мы отказываем в предоставлении запрошенной услуги. Это письмо является официальным уведомлением о нашем решении. Из него вы узнаете о своих правах и о том, как подать апелляцию.

Вы имеете право потребовать пересмотра решения, если вы не согласны с ним, считаете его неправильным, полагаете, что была принята во внимание не вся медицинская информация или что данное решение должно быть пересмотрено другим лицом.

Апелляция — это просьба о том, чтобы мы повторно рассмотрели ваше дело, потому что вы не согласны с нашим решением. Вы можете обжаловать отказ в предоставлении услуги в течение 60 дней с даты получения отказа. Подача апелляции в связи с услугами, в которых вам было отказано, не поставит под угрозу права на конфиденциальность. Мы можем помочь вам в подаче апелляции. Подать апелляцию от вашего имени может ваш поставщик услуг, советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья или другое лицо, если вы поставите подпись под своим согласием с данной апелляцией. Для подачи апелляции у вас есть только 10 календарных дней, если вы хотите по-прежнему пользоваться предоставляемыми вам услугами, пока мы принимаем решение. В течение пяти дней мы сообщим вам в письменном виде, что получили ваш запрос о рассмотрении апелляции. Скорее всего, мы рассмотрим вашу апелляцию и примем решение в течение 14 дней. Если нам потребуется больше времени для принятия решения, мы обязаны сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 дней.

Вы можете попросить о рассмотрении апелляции в устной или письменной форме. Письменный запрос о рассмотрении апелляции следует отправить по адресу:

Coordinated Care
Attn: Appeals
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402
Факс: 1-866-270-4489

Мы можем помочь вам в подаче апелляции. Чтобы подать устную апелляцию, позвоните нам по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если в процессе апелляции вам по-прежнему предоставлялись услуги и вы проиграли дело, **то вам, возможно, придется оплатить предоставленные услуги.**

Неотложные случаи. В неотложной медицинской ситуации вы или ваш врач можете позвонить нам и попросить о рассмотрении апелляции в ускоренном (срочном) порядке. Если того требует состояние вашего физического или психического здоровья, решение о вашем медицинском обслуживании будет принято в течение трех дней. Чтобы попросить о рассмотрении апелляции в ускоренном порядке, сообщите нам, почему вам требуется более быстрое принятие решения. Если мы отклоним ваш запрос, ваша апелляция будет рассмотрена в сроки, указанные выше. Мы обязаны приложить разумные усилия, чтобы безотлагательно предоставить вам устное уведомление, если мы отклоним ваш запрос о рассмотрении апелляции в ускоренном порядке. Вы можете подать претензию, если вам не понравится наше решение изменить запрашиваемое вами рассмотрение апелляции в ускоренном порядке на рассмотрение апелляции в стандартные сроки. Если мы отклоним ваш запрос о рассмотрении апелляции в ускоренном порядке, мы постараемся позвонить вам, объяснить причину и постараться

ответить на ваши вопросы. Мы обязаны отправить по почте письменное уведомление в течение двух дней после принятия решения.

Если вы не согласны с решением, принятым по апелляции, то вы имеете право попросить о проведении административного слушания. На административном слушании ваше дело будет рассматривать судья по вопросам административного права, который не работает на нас или HCA.

Чтобы попросить о проведении административного слушания, вам предоставляется 120 дней с даты принятия нами решения по апелляции. Чтобы попросить о проведении административного слушания, вам отводится только 10 дней, если вы хотите по-прежнему пользоваться услугами, которые предоставлялись вам до получения отказа.

Чтобы попросить о проведении административного слушания, вам необходимо сообщить в Управление административных слушаний (Office of Administrative Hearings), что речь идет о программе Coordinated Care; причину проведения слушания; услугу, в предоставлении которой было отказано; дату отказа; а также дату отклонения апелляции. Кроме того, не забудьте указать свое имя, адрес и номер телефона.

Запрос о проведении административного слушания подается:

1. По телефону Управления административных слушаний (oah.wa.gov) 1-800-583-8271

или

2. по адресу:

   Office of Administrative Hearings
   P.O. Box 42489
   Olympia, WA 98504-2489

Вы можете нанять адвоката или попросить другого человека представлять вас на слушании. Если вам нужна помощь в поиске адвоката, посетите сайт nwjustice.org или позвоните по телефону линии Северо-западного юридического проекта (Northwest Justice, NW) CLEAR 1-888-201-1014. Просьба помочь в поиске адвоката не поставит под угрозу права на конфиденциальность.

Судья по проведению административных слушаний направит вам уведомление с разъяснением своего решения. Если вы не согласны с принятым на слушании решением, у вас есть право обжаловать это решение непосредственно в Апелляционном совете HCA или попросить о том, чтобы ваше дело было пересмотрено Независимой организацией по пересмотру (Independent Review Organization, IRO).

Важное ограничение по времени: Принятое на слушании решение становится окончательным в течение **21 дня** с даты его отправления по почте, если вы не предприняли никаких действий для обжалования принятого на слушании решения.

Если вы не согласны с принятым на слушании решением, вы можете попросить о проведении независимой экспертизы. Проводить независимую экспертизу не обязательно, вы можете пропустить этот шаг и обратиться с просьбой о проведении экспертизы в Board of Appeals при HCA**.**

IRO проводит независимую проверку, привлекая врача, который не работает на нас. Вы должны позвонить нам и попросить о проведении проверки IRO в течение 21 дня после получения письма с решением, принятым на слушании. В течение пяти дней после обращения в IRO вы должны предоставить нам всю дополнительную информацию. Мы сообщим вам о принятом IRO решении.

Чтобы получить помощь в подаче ходатайства в IRO, позвоните в отдел обслуживания участников плана по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Если вы не согласны с принятым IRO решением, вы можете попросить о том, чтобы ваше дело пересмотрел судья Апелляционного совета HCA. После получения письма с решением IRO у вас есть только 21 день, чтобы попросить об этом пересмотре. Решение судьи, занимавшегося пересмотром, является окончательным. Чтобы попросить судью о пересмотре вашего дела:

- позвоните по телефону 1-844-728-5212

или

- напишите по адресу:

  HCA Board of Appeals
  P.O. Box 42700
  Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

Являясь участником программы, вы имеете право на:

- принятие решений о своем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения. К нему относятся услуги по охране физического и психического здоровья;
- получение информации обо всех доступных вариантах лечения, независимо от стоимости;
- выбор или замену своего PCP;
- получение второго мнения у другого поставщика вашего плана медицинского страхования;
- своевременное предоставление услуг;
- уважительное и достойное отношение. Дискриминация не допускается. Не допускается иное или несправедливое обращение по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальных предпочтений, возраста, религии, вероисповедания, инвалидности или иммиграционного статуса;
- свободное сообщение о вашем медицинском обслуживании и проблемах со здоровьем без каких-либо неблагоприятных последствий;
- защиту вашей частной жизни и конфиденциальность информации о вашем лечении;
- направление запроса и получение копий ваших медицинских документов;
- направление запроса и необходимое внесение исправлений в вашу медицинскую документацию;
- направление запроса и получение информации о:
  - вашем медицинском обслуживании и покрываемых услугах;
  - вашем поставщике услуг и порядке направления к специалистам и другим медицинским работникам;
  - оплате труда ваших поставщиков при обеспечении вашего медицинского обслуживания;
  - всех вариантах медицинского обслуживания и причинах, по которым вам предоставляются определенные виды такого обслуживания;
  - получении помощи при подаче претензии или жалобы по поводу вашего обслуживания или помощи в направлении просьбы о пересмотре отказа в предоставлении услуг или апелляции;
  - нашей организационной структуре, включая правила и процедуры, практических рекомендациях и том, как рекомендовать изменения;
- получение — не реже одного раза в год — информации о правилах плана, страховом покрытии, услугах и правах и обязанностях участников;
- предложение рекомендаций относительно ваших прав и обязанностей как участника программы

Coordinated Care;

- получение списков телефонных номеров кризисных служб;
- получение помощи при заполнении форм предварительной психиатрической или медицинской директивы.

Ваши обязанности

Являясь участником программы, вы соглашаетесь:

- обсуждать со своими поставщиками услуг свое здоровье и потребности в медицинском обслуживании;
- принимать решения о своем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения;
- владеть информацией о своем состоянии здоровья и как можно чаще принимать участие в согласованных целях лечения;
- предоставлять своим поставщикам услуг и системе Coordinated Care полную информацию о своем здоровье;
- следовать инструкциям вашего поставщика услуг, на которые вы согласились;
- являться на назначенные врачебные приемы, причем вовремя; звонить в офис своего поставщика услуг, если вы опаздываете или если вам необходимо отменить прием;
- предоставлять своим поставщикам услуг информацию, необходимую им для получения платы за предоставление вам услуг;
- брать с собой на все врачебные приемы карту услуг ProviderOne и удостоверение участника программы Coordinated Care;
- знать о своем плане медицинского страхования и о том, какие услуги им покрываются;
- пользоваться медицинскими услугами тогда, когда они вам необходимы;
- правильно пользоваться услугами здравоохранения. В противном случае вы можете быть включены в Программу проверки и координации пациентов (Patient Review and Coordination Program). В этой программе вас прикрепят к одному PCP, одной аптеке, одному учреждению, выписывающему рецепты на ограниченные в обращении вещества, а также к одной больнице для оказания неэкстренной помощи. Вы будете обязаны оставаться в одном и том же плане в течение не менее 12 месяцев.
- Сообщать HCA об изменениях размера вашей семьи или ситуации, например о беременности, рождении ребенка, усыновлении, смене адреса или получении права на Medicare или другую страховку, а также об изменении вашего иммиграционного статуса.
- Ежегодно обновлять свое покрытие, используя инструмент Washington Healthplanfinder на сайте wahealthplanfinder.org, и сообщать о таких изменениях в своей учетной записи, как доход, семейное положение, рождение ребенка, усыновление, изменение адреса, получение права на Medicare или другую страховку.

Предварительные распоряжения

Что такое предварительное распоряжение?

Предварительное распоряжение закрепляет в письменном виде ваш выбор в отношении медицинского обслуживания. Предварительное распоряжение сообщает вашему врачу и членам семьи следующее:

- Какое медицинское обслуживание вам желательно или нежелательно, если:
    - вы потеряете сознание;
    - вы больше не сможете принимать решения о своем медицинском обслуживании;

- вы не сможете сообщить своему врачу или членам семьи, какое обслуживание вам желательно;
- вы захотите пожертвовать свой орган или органы после смерти;
- вы захотите, чтобы кто-то другой принимал решения о вашем медицинском обслуживании, если вы не сможете этого делать.

Наличие предварительного распоряжения означает, что ваши близкие или врач могут принимать решения о вашем медицинском обслуживании в соответствии с вашими пожеланиями. В штате Washington State существует три типа предварительных распоряжений:

1. Долгосрочная доверенность на медицинское обслуживание. Она дает право другому лицу принимать за вас решения о медицинском обслуживании, если вы не в состоянии принимать их самостоятельно.
2. Распоряжение о медицинском обслуживании (прижизненное волеизъявление). Это письменное заявление сообщает людям, хотите ли вы, чтобы вам продлевали жизнь.
3. Просьба о донорстве органов.

Поговорите со своим врачом и близкими вам людьми. Вы можете в любое время отменить предварительное распоряжение. Дополнительную информацию о предварительных распоряжениях можно получить у нас, у своего врача или в больнице. Кроме того, вы можете:

- попросить ознакомить вас с правилами вашего плана медицинского страхования в отношении предварительных распоряжений;
- Подать претензию в Coordinated Care или HCA, если ваше распоряжение не выполняется.

Форма «Распоряжения врача об искусственном поддержании жизни» (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) предназначена для тех, у кого имеется серьезное заболевание и кто нуждается в принятии решений об искусственном поддержании жизни. С помощью формы POLST поставщик услуг может представить ваши пожелания в виде четких и конкретных медицинских распоряжений.Чтобы узнать больше о предварительных распоряжениях, свяжитесь с нами.

Предварительные распоряжения в области психического здоровья

Что такое предварительное распоряжение в области психического здоровья?

Предварительное распоряжение в отношении психического здоровья — это юридический письменный документ, в котором описаны желательные для вас события в случае, если ваши проблемы с психическим здоровьем станут настолько серьезными, что вам понадобится помощь других людей. Это может произойти, если у вас нарушится мышление и/или вы не сможете эффективно общаться.

Из этого документа другие люди смогут узнать о том, какое лечение вам желательно или нежелательно, а также о человеке, которого вы уполномочили принимать решения от вашего имени.

Если у вас имеется предварительное распоряжение в отношении физического здоровья, вы должны сообщить о нем своему поставщику услуг в сфере психического здоровья, чтобы он знал ваши пожелания.

Как составить предварительное распоряжение в области психического здоровья?

Копию бланка предварительного распоряжения в отношении психического здоровья и более подробную информацию о том, как его заполнить, можно найти по адресу hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Помочь вам заполнить форму могут также представители Coordinated Care, ваш поставщик услуг в сфере психического здоровья или советник по защите интересов лиц с проблемами психического здоровья. За дополнительной информацией обращайтесь к нам.

Предотвращение мошенничества, расточительства и злоупотреблений

Когда мошенничество, расточительство и злоупотребления носят бесконтрольный характер, это приводит к потере средств налогоплательщиков. Эти средства могут использоваться для оплаты важнейшего страхового покрытия и услуг, которые Apple Health предоставляет местному сообществу. Являясь участником программы, вы располагаете уникальными возможностями для выявления мошеннических или расточительных действий. Поставьте нас в известность в одном из следующих случаев:

- кто-то предложил вам деньги или товары в обмен на вашу карточку услуг ProviderOne или деньги или товары в обмен на посещение врачебного приема;
- вы получили разъяснение о страховом покрытии в отношении товаров или услуг, которые вам не предоставлялись;
- вы узнали, что кто-то подает ложные страховые требования;
- вам стало известно о каких-нибудь других действиях, которые представляются вам мошенничеством, злоупотреблением или расточительством.

Существует множество способов сообщить о мошенничестве и злоупотреблениях.

- Позвоните в отдел обслуживания участников плана Coordinated Care по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711)
- Напишите нам по адресу:

  Coordinated Care
  Compliance Department
  1145 Broadway, Suite 700
  Tacoma, WA 98402

Для получения более подробной информации посетите страницу на веб-сайте HCA, посвященную предотвращению мошенничества: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Мы защищаем вашу конфиденциальность

По закону мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию, в том числе информацию о вашем иммиграционном статусе, и обеспечивать ее конфиденциальность. Мы используем и передаем вашу информацию для предоставления страхового покрытия, проведения лечения, осуществления оплаты и выполнения операций в сфере здравоохранения. Кроме того, мы используем и передаем вашу информацию по другим причинам, если это допускается и требуется законом.

Защищенной медицинской информацией (Protected health information, PHI) называют такую медицинскую информацию, как медицинские документы, на которых указаны ваше имя и фамилия, номер участника или другие идентификаторы, используемые или передаваемые планами медицинского страхования, включая расу, национальность, язык (race, ethnicity, and language, REL), сексуальную ориентацию и гендерную идентичность (sexual orientation and gender identity, SOGI). Планы медицинского страхования и HCA обмениваются PHI по следующим причинам:

- лечение — включает в себя направления, выписываемые вашим PCP и другими поставщиками медицинских услуг;
- оплата — мы можем использовать или передавать PHI для принятия решений об оплате. Они могут охватывать страховые требования, утверждение курсов лечения, а также решения о потребностях в медицинском обслуживании;
- операции в сфере здравоохранения — мы можем использовать информацию из вашего страхового требования, чтобы сообщить вам о программе здравоохранения, которая может вам помочь.

При определенных обстоятельствах мы можем использовать или передавать вашу PHI без получения от вас письменного согласия.

- Передача вашей PHI членам семьи, другим родственникам и близким друзьям допускается, если:
  - эта информация непосредственно связана с участием семьи или друга в вашем медицинском обслуживании или оплате этого обслуживания и вы либо устно

согласились на передачу этой информации, либо вам была предоставлена возможность возразить, но вы не возразили.

- Закон разрешает HCA или Coordinated Care использовать и передавать вашу PHI по следующим причинам:
    - если передачи вашей PHI требует от нас Министерство здравоохранения и социального обеспечения (Department of Health and Human Services, DHHS);
    - необходимо соблюдать интересы общественного здравоохранения и безопасности, которые могут включать помощь органам общественного здравоохранения в предотвращении или контроле заболеваний;
    - ваша PHI может понадобиться государственным учреждениям для проведения аудита или выполнения специальных функций, например осуществления мероприятий в сфере национальной безопасности;
    - для проведения исследований в определенных случаях, когда это утверждено советом по конфиденциальности или институциональным наблюдательным советом;
    - для проведения судебного разбирательства, например в ответ на постановление суда. Кроме того, ваша PHI может передаваться сотрудникам бюро ритуальных услуг или коронерам для того, чтобы помочь им выполнять свою работу;
    - правоохранительным органам, чтобы помочь им найти подозреваемого, свидетеля или пропавшего человека. Ваша PHI может передаваться и другим юридическим органам, если у нас сложится мнение, что вы, возможно, являетесь жертвой жестокого обращения, отсутствия заботы или домашнего насилия;
    - для соблюдения законов о компенсации работников (Workers' Compensation laws).

Для остальных причин, не перечисленных выше, требуется ваше письменное согласие. Вы можете отменить данное нам письменное разрешение. Однако эта отмена не будет распространяться на действия, совершенные до отмены.

У вас есть право (за ограниченными исключениями) просматривать свою PHI, содержащуюся в установленном наборе документов, или получать ее копии. Вы можете запросить предоставление копий в формате, отличном от фотокопий. Мы будем использовать запрашиваемый вами формат, за исключением случаев, когда это практически невозможно. Чтобы получить доступ к своей PHI, вы должны подать запрос в письменном виде. Если мы отклоним ваш запрос, мы предоставим вам письменное объяснение и сообщим о том, могут ли причины отказа быть пересмотрены и как попросить о таком пересмотре, или о невозможности пересмотра данного отказа.

Кроме того, федеральный закон требует, чтобы мы сообщили вам о том, как мы защищаем вашу PHI, переданную нам в письменном виде или сохраняемую на компьютере. Для защиты PHI:

- хранимой на бумаге (физическом носителе), мы:
    - запираем свои офисы и файлы;
    - уничтожаем бумагу с медицинской информацией, с тем чтобы другие не могли ей завладеть;
- сохраняемой на компьютере (техническом носителе), мы:
    - используем пароли, чтобы входить в систему могли только уполномоченные люди;
    - используем специальные программы для наблюдения за нашими системами.
- Если PHI используется или распространяется людьми, которые работают на нас, врачами или государством, мы:
    - устанавливаем правила по обеспечению безопасности информации (называемые принципами и процедурами);
    - обучаем следованию правилам тех людей, которые работают на нас.

Вы можете попросить нас внести изменения в имеющиеся у нас медицинские документы, если полагаете, что они содержат неправильные сведения или в них отсутствует какая-то информация.

«Уведомление о методах обеспечения конфиденциальности» Coordinated Care доступно онлайн по адресу www.coordinatedcarehealth.com/privacy-practices.html. Позвоните нам, если хотите получить печатный экземпляр по почте.

Если вы считаете, что мы нарушили ваши права на конфиденциальность вашей PHI, вы можете:

- позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем предпринимать против вас никаких действий за подачу жалобы. Предоставляемое вам обслуживание никак не изменится.
- Подать жалобу в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. DHHS) на сайте ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или написать по адресу:

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

  или:

  позвонить по телефону 1-800-368-1019 (телекоммуникационное устройство для глухих (telecommunications device for the deaf, TDD) 1-800-537-7697)

Примечание. Эта информация является лишь общим обзором. Мы обязаны хранить вашу PHI в тайне и ежегодно предоставлять вам письменную информацию об используемых планом методах обеспечения конфиденциальности вашей PHI. Дополнительные сведения можно найти в «Уведомлении о методах обеспечения конфиденциальности» (Notice of Privacy Practices). Кроме того, для получения дополнительной информации вы можете связаться с нами:
1-877-644-4613 (TTY: 711), 1145 Broadway Suite 700, Tacoma, WA 98402, coordinatedcaremember@centene.com и www.CoordinatedCareHealth.com.

coordinated care™