



Molina Healthcare Washington Apple Health Behavioral Health Services Only

Справочник участника на 2024 год

MolinaHealthcare.com



Molina Healthcare of Washington, Inc. («Molina») соблюдает применимое федеральное законодательство и законодательство штата Washington в области гражданских прав, касающихся медицинских услуг. Molina предлагает медицинские услуги всем участникам независимо от расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола, гендерной или сексуальной идентичности, а также не допускает дискриминации на вышеуказанных основаниях. Molina не отказывает в услугах и не относится к людям по-разному из-за расы, цвета кожи, национальной принадлежности, возраста, инвалидности, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации.

Molina также следует применимым законам штата и не допускает дискриминации по признаку религиозно-философских убеждений, гендера, гендерного самовыражения или идентичности, сексуальной ориентации, гражданства или иммиграционного статуса, наличия детей в семье, семейного положения, статуса ветерана или участника боевых действий, использования собаки-поводыря или другого животного людьми с ограниченными физическими возможностями.

Для эффективной коммуникации компания Molina бесплатно предоставляет следующие услуги:

- помощь и услуги людям с ограниченными физическими возможностями
 - услуги квалифицированных сурдопереводчиков;
 - материалы в других форматах (напечатанные крупным шрифтом, в виде аудиозаписи, в электронном формате с поддержкой специальных возможностей, в других форматах).
- языковые услуги лицам, для которых английский не является родным языком, в том числе:
 - услуги квалифицированных устных переводчиков;
 - печатные материалы, переведенные на ваш язык;
 - материалы, изложенные простым и понятным языком.

Если вам необходимы эти услуги, свяжитесь с отделом обслуживания участников Molina по номеру (800) 869-7165; ТTY/TTD: 711.

Если вы считаете, что компания Molina не предоставила вам эти услуги или каким-либо иным образом подвергла вас дискриминации по причине вашей расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола, гендерной идентичности или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу нашему координатору по защите гражданских прав по номеру (866) 606-3889 или 711 (TTY).

Вы также можете отправить жалобу по электронной почте по адресу civil.rights@molinahealthcare.com или по факсу на номер (800) 816-3778. Вы можете подать жалобу лично, по почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь с подачей жалобы, наш координатор по защите гражданских прав может оказать вам помощь.

Если вы хотите воспользоваться почтой, отправьте свою жалобу по следующему адресу:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в следующие организации: Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социальных служб США — в электронном виде на портале приема жалоб Управления по гражданским правам. Перейдите по ссылке <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> или подайте жалобу по почте или по телефону:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Бланки для подачи жалоб можно найти по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
Управление комиссара по вопросам страхования в штате Washington — в электронном виде на портале приема жалоб Управления комиссара по вопросам страхования. Перейдите по ссылке <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> или позвоните по номеру 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Бланки для подачи жалоб можно найти по адресу <https://fortress.wa.gov/oic/online-services/CC/pub/Login.aspx>.



You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language at no additional cost. Choice counseling is provided by HCA’s Medical Assistance Customer Service Center. For assistance, you may call 1-800-562-3022, TRS 711.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Vietnamese CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian (Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតល្អ្មល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711)។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም ኣርዳታ ድርጅቶቹ በነጻ ሊያገዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚስተተው ቁጥር 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Arabic ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਧਿਆਨ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ, ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Содержание

Добро пожаловать в план Molina Healthcare и программу Apple Health штата Washington	6
Важная контактная информация	8
Мои поставщики медицинских услуг	8
Как пользоваться этим справочником	9
С чего начать	11
Для доступа к услугам вам нужны две карты: идентификационная карта участника Molina Healthcare и карта услуг ProviderOne.....	11
1. Ваша идентификационная карта участника Molina Healthcare	11
2. Ваша карта услуг ProviderOne	11
Если вам нужна новая карта услуг ProviderOne	12
Смена планов оказания услуг по охране психического здоровья	12
Использование полиса частной страховой медицинской организации в сочетании со страховым покрытием Molina Healthcare	13
Получение услуг по охране психического здоровья	14
Услуги по охране психического здоровья и ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP)	14
Услуги, которые вы можете получить без направления	15
Телемедицинские услуги	15
Вы должны обращаться к поставщикам услуг по охране психического здоровья и в больницы Molina Healthcare	16
Оплата услуг по охране психического здоровья	16
Программы повышения качества услуг	16
Программы оценки обоснованности и эффективности использования медицинских услуг	17
Информация для коренных американцев и коренных жителей Аляски	17
Dual-Eligible Special Needs Plan (D-SNP)	18
Как получить медицинскую помощь в экстренной ситуации или если вы находитесь далеко от дома.....	19
Куда обращаться в экстренных случаях	19
Номера телефонов горячей линии кризисной поддержки по округам	20
В какие сроки поставщик медицинских услуг сможет вас принять	21
Льготы, покрываемые Molina Healthcare	22
Общие услуги и экстренная медицинская помощь	22
Лабораторные услуги.....	24
Медицинские услуги для детей	24
Дополнительные услуги, которые мы предлагаем участникам	25
Дополнительные предлагаемые нами услуги по координации обслуживания	26

Исключенные (не покрываемые) услуги	30
Доступ к вашей медицинской информации	31
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или любым аспектом медицинской помощи	31
Защитники прав в области психического здоровья (ранее именуемые омбудсменами).....	32
Важная информация об отказах, апелляциях и административных разбирательствах	33
Ваши права	35
Ваши обязанности	36
Предварительные распоряжения	37
Что такое предварительное распоряжение?	37
Предварительные распоряжения в отношении услуг по охране психического здоровья	37
Что такое предварительное распоряжение в отношении услуг по охране психического здоровья?	37
Как заполнить предварительное распоряжение в отношении услуг по охране психического здоровья?	38
Борьба с мошенничеством, нерациональным использованием и злоупотреблениями.....	38
Мы защищаем вашу конфиденциальность	39

Добро пожаловать!

Добро пожаловать в план Molina Healthcare и программу Apple Health штата Washington

Благодарим вас за регистрацию в программе Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) штата Washington и добро пожаловать в Molina Healthcare — ваш план медицинского страхования! Мы сотрудничаем с программой Apple Health, чтобы обеспечивать необходимое вам страховое покрытие BHSO. В этом справочнике содержится подробная информация о покрываемых льготах и о том, как получить необходимые услуги.

Большинство клиентов Apple Health BHSO получают управляемое медицинское обслуживание. Это означает, что Apple Health выплачивает ежемесячный страховой взнос за ваше страховое покрытие. Ваше страховое покрытие включает услуги по охране психического здоровья, в том числе психиатрическую помощь и лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Вы должны обращаться



к поставщикам услуг, входящим в сеть поставщиков услуг Molina Healthcare. Вам требуется предварительное разрешение на обращение к поставщикам услуг, не входящим в сеть вашего плана. Большинство услуг, которые были оказаны за пределами нашей сети, не будут покрываться, если только они не были предварительно согласованы.

Планы Apple Health Medicare Connect доступны некоторым участникам Apple Health. Это особая разновидность планов Medicare Advantage для лиц, обладающих правом на участие в двух программах одновременно, которая позволяет координировать медицинские услуги по программам Medicare и Apple Health. Лицо с правом участия в обеих программах может рассчитывать и на страховое покрытие Medicare, и на страховое покрытие Apple Health. Здесь подразумевается страховое покрытие услуг по охране как физического, так и психического здоровья. Представитель Molina Healthcare свяжется с вами в течение ближайших недель. Вы можете задать нам интересующие вас вопросы и получить помощь в оформлении записи на прием. Если у вас появятся вопросы до того, как мы свяжемся с вами, вы можете нам позвонить. Звоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) с 7:30 до 18:30.

Если английский не является для вас предпочтительным языком или вы страдаете от полной или частичной потери слуха и (или) зрения, мы можем вам помочь. Мы хотим, чтобы вы могли воспользоваться своими правами на получение медицинской помощи. Если вам потребуется информация на другом языке помимо английского, в том числе на языке жестов, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711). Вам бесплатно предоставят переводчика. Мы также можем помочь вам найти поставщика услуг, который говорит на одном языке с вами.

6 | У вас есть вопросы? Звоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 или 711 (TTY).

Вы имеете право на языковую поддержку на приеме у врача, услуги которого покрываются Apple Health. Ваш поставщик услуг должен пригласить устного переводчика на прием. Во время записи на прием сообщите вашему поставщику услуг о том, что вы нуждаетесь в услугах переводчика.

Устные переводчики могут находиться в офисе поставщика услуг или оказывать вам помощь во время приема по телефону или посредством видеосвязи. Сурдопереводчики могут находиться в офисе поставщика услуг или оказывать вам помощь во время приема посредством видеосвязи.

Если у вас есть вопросы по поводу нашей программы оказания услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по ссылке MolinaHealthcare.com/WA. Вы также можете посетить веб-сайт организации устных переводчиков Управления здравоохранения (HCA) по ссылке hca.wa.gov/interpreter-services или отправить сообщение на адрес interpretersvcs@hca.wa.gov.

Позвоните нам, если вы испытываете затруднения с пониманием информации или хотите получить ее в других форматах. Если у вас ограниченные физические возможности, частичная или полная потеря зрения или слуха, либо вам непонятно что-либо в данном справочнике или других материалах, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711). Мы можем бесплатно предоставить вам материалы или вспомогательные средства в другом формате, например набранные шрифтом Брайля. Мы можем подсказать, имеется ли в офисе поставщика услуг доступ для инвалидных колясок, специальные коммуникационные устройства или другое специальное оборудование. Мы также предлагаем:

- линию TTY (наш номер TTY: 711);
- материалы, напечатанные крупным шрифтом;
- помощь с записью на прием и организацией поездок на приемы к врачам;
- имена и адреса поставщиков услуг, которые специализируются на предоставлении необходимых вам услуг.



Важная контактная информация

Организация	Время работы отдела обслуживания участников	Номера телефонов отдела обслуживания участников	Адрес веб-сайта
Molina Healthcare	Понедельник – пятница с 7:30 до 18:30	1-800-869-7165; TTY: 711	MolinaHealthcare.com/WA
Управление здравоохранения (HCA) Отдел обслуживания участников программы Apple Health	Понедельник – пятница с 7:00 до 17:00	1-800-562-3022; TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Понедельник – пятница с 8:00 до 18:00	1-855-923-4633; TTY: 711 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Мои поставщики медицинских услуг

Предлагаем вам записать имена и номера телефонов ваших поставщиков услуг, чтобы они были у вас под рукой. Мы разместили данную информацию на нашем веб-сайте в справочнике наших поставщиков услуг по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA. Вы также можете позвонить нам по телефону, и мы вам поможем.

Поставщик медицинских услуг	Имя и фамилия	Телефон
Мой поставщик первичных медицинских услуг:		
Мой поставщик услуг по охране психического здоровья:		
Мой стоматолог:		
Мой поставщик услуг специализированной помощи:		

Данный справочник не дает никаких юридических прав и привилегий. Вы не должны полагаться на данный справочник как на единственный источник информации о программе Apple Health. Этот справочник представляет собой краткое изложение информации о ваших медицинских льготах. Чтобы получить полную информацию о программе Apple Health, ознакомьтесь с законами и правилами, установленными Управлением здравоохранения, по ссылке hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

8 | У вас есть вопросы? Звоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 или 711 (TTY).

Как пользоваться этим справочником

Это ваш путеводитель по услугам. Воспользуйтесь нижеприведенной таблицей, чтобы узнать, к кому обращаться с вопросами.

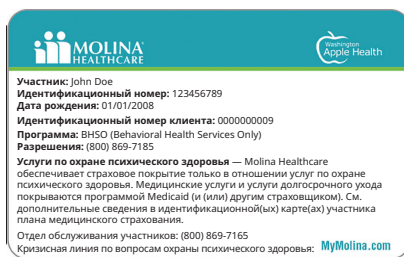
Если вас интересует...	Обратитесь
<ul style="list-style-type: none">• Смена или выход из плана Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO): стр. 12• Доступ к услугам Apple Health, которые не предусмотрены вашим планом: стр. 13• Ваша карта услуг ProviderOne: стр. 11	<p>В HCA:</p> <ul style="list-style-type: none">• портал для клиентов ProviderOne: waproviderone.org/client• fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Если у вас остались вопросы или вам нужна дополнительная помощь, позвоните по номеру 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Покрываемые услуги: стр. 22• Подача жалобы: стр. 31• Апелляция на решение вашего плана медицинского страхования, влияющее на ваши льготы: стр. 32	<p>В Molina Healthcare по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или перейдите по ссылке MolinaHealthcare.com/WA.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Ваши услуги по охране психического здоровья (психиатрическая помощь или лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ): стр. 22• Направления к специалистам: стр. 14	<p>К вашему поставщику услуг по охране психического здоровья. Если вам нужна помощь с выбором поставщика услуг по охране психического здоровья, свяжитесь с нами по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или перейдите по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Вы также можете позвонить в круглосуточную консультационную медсестринскую службу Molina Healthcare Nurse Advice Line в любой день недели по номеру 1-888-275-8750 (TTY: 711).</p>
<ul style="list-style-type: none">• Следующие изменения в вашей учетной записи:<ul style="list-style-type: none">о Изменение адресао Изменение доходао Семейное положениео Беременность ио Рождение или усыновление ребенка	<p>В Washington Healthplanfinder по номеру 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) или перейдите по ссылке: wahealthplanfinder.org.</p>

Если вас интересует...	Обратитесь
<ul style="list-style-type: none"> • Как сообщить о мошенничестве, нерациональном использовании или злоупотреблении. 	<p>В Washington State Health Care Authority</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сообщение о мошенничестве, связанном с правами на участие в программе Apple Health штата Washington <p>WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сообщение о поставщиках услуг Medicaid <p>hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345</p> <p>Посетите нашу веб-страницу, чтобы получить подробную информацию: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.</p>

С чего начать

Для доступа к услугам вам нужны две карты: идентификационная карта участника Molina Healthcare и карта услуг ProviderOne.

1. Ваша идентификационная карта участника Molina Healthcare



Вы должны получить идентификационную карту участника в течение 30 дней с даты регистрации в плане. Ваш идентификационный номер участника будет указан на вашей идентификационной карте участника. Немедленно позвоните нам, если какая-либо информация на вашей карте является неверной. Всегда имейте при себе идентификационную карту участника и предъявляйте ее всякий раз, когда обращаетесь за медицинской помощью. Вам не нужно ждать получения карты, чтобы посетить поставщика услуг или получить лекарство по рецепту.

Свяжитесь с нами по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или напишите нам по адресу MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com, если вам потребуется медицинская помощь до того, как вы получите свою карту. Ваш поставщик услуг также может связаться с нами и проверить наличие у вас соответствующих прав.

2. Ваша карта услуг ProviderOne

Вы также получите по почте карту услуг ProviderOne.

В течение 7–10 дней после подтверждения наличия у вас прав на покрытие Apple Health вам будет направлена карта услуг ProviderOne. Это пластиковая идентификационная карта, которая внешне похожа на идентификационные карты других планов медицинского страхования. Храните эту карту и защищайте свою информацию.

На вашей карте услуг будет указано следующее:

- Идентификационный номер ProviderOne
- Дата выпуска
- Веб-сайт ProviderOne
- Информация об отделе обслуживания участников

НСА не будет отправлять вам новую карту, если вы уже получили ее ранее. При необходимости вы можете попросить предоставить вам новую карту. У каждого человека есть собственный номер клиента ProviderOne. Берите с собой эту карту на прием к врачу. При помощи этой карты поставщики услуг проверяют, покрываются ли те или иные услуги.



Использование карты услуг ProviderOne

Вы можете получить доступ к цифровой версии вашей карты услуг ProviderOne при помощи мобильного приложения WAPlanfinder. Дополнительная информация о приложении доступна на веб-сайте wahbexchange.org/mobile/. Не нужно заказывать новую карту, если у вас всегда под рукой есть ее цифровая копия!

Ваш номер клиента ProviderOne указан на обратной стороне вашей карты. Он состоит из девяти цифр и заканчивается на «WA». Вы можете проверить, начало ли действовать ваше страховое покрытие, или сменить план медицинского страхования на портале для клиентов ProviderOne по ссылке waproviderone.org/client.

Поставщики медицинских услуг также используют систему ProviderOne, чтобы проверить, зарегистрированы ли вы в программе Apple Health.

Если вам нужна новая карта услуг ProviderOne

Вы можете запросить новую карту услуг ProviderOne, если вы не получили карту, или указанная на ней информация является неточной или вы ее потеряли. Существует несколько способов попросить о выпуске новой карты:

- Воспользуйтесь веб-сайтом портала для клиентов ProviderOne по ссылке waproviderone.org/client.
- Позвоните на бесплатную линию IVR по номеру 1-800-562-3022 и следуйте подсказкам.
- Попросите о замене карты, воспользовавшись ссылкой fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
 - Выберите «Клиент» (Client).
 - Воспользуйтесь выпадающим меню выбора тем (Select Topic), чтобы выбрать «Карта услуг» (Services Card).

Плата за выпуск новой карты не взимается. Вы получите новую карту по почте в течение 7–10 дней.

Смена планов оказания услуг по охране психического здоровья

Вы можете в любой момент сменить свой план Behavioral Health Services Only (BHSO). Смена плана может состояться уже через месяц после подачи вами соответствующего запроса. Прежде чем обращаться к врачам в сети вашего нового плана, убедитесь, что зарегистрированы в нем.

Есть несколько способов сменить план.

- Сменить план на веб-сайте Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org.
- Посетить портал для клиентов ProviderOne: waproviderone.org/client.
- Запросить смену на веб-сайте: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client.
 - Выберите «Зарегистрироваться/сменить план медицинского страхования» (Enroll/Change Health Plans).
- Позвоните в HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Мы обеспечим перевод вашего обслуживания, если вы примете решение сменить план медицинского страхования. Мы будем сотрудничать с вашим новым планом для перевода обслуживания, необходимого по медицинским показаниям, чтобы вы могли и далее получать необходимые вам услуги.

ПРИМЕЧАНИЕ. Участникам программы оценки и координации действий пациентов запрещено менять план медицинского страхования в течение одного года. Если вы переезжаете, сообщите нам об этом.

12 | У вас есть вопросы? Звоните в отдел обслуживания участников по номеру (800) 869-7165 или 711 (TTY).

Использование полиса частной страховой медицинской организации в сочетании со страховым покрытием Molina

У некоторых участников есть полис от частной страховой медицинской организации. Мы можем сотрудничать с другим страховщиком, чтобы компенсировать определенные доплаты и франшизы, а также предоставить услуги, которые не входят в страховое покрытие от частной страховой медицинской организации.

Убедитесь, что ваши поставщики услуг по охране психического здоровья входят в сеть поставщиков услуг Molina Healthcare либо готовы выставлять нам счета на покрытие доплат, вычетов или остатков сумм, которые остаются непогашенными после оплаты счета за медицинские услуги вашей основной медицинской страховкой. Это позволит вам избежать каких-либо собственных затрат. Если вы участвуете в программе Medicare, помните, что сначала ваш врач должен выставлять счета программе Medicare.

При посещении своего врача или других поставщиков медицинских услуг предъявляйте все свои карты. А именно:

- полис частной страховой медицинской организации;
- карту услуг ProviderOne; и
- карту Molina Healthcare.

Незамедлительно свяжитесь с представителем Molina Healthcare, если:

- истекает срок действия вашего полиса частного медицинского страхования;
- изменяется объем покрытия по полису частного медицинского страхования; или
- у вас есть какие-либо вопросы касательно использования покрытия от Apple Health совместно с вашим полисом частного медицинского страхования.



Получение услуг по охране психического здоровья

Услуги по охране психического здоровья и ваш поставщик первичных медицинских услуг (PCP)

Услуги по охране психического здоровья включают лечение психических заболеваний и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD). У большинства участников программы по охране психического здоровья уже есть поставщик первичных медицинских услуг (PCP) из другой медицинской сети, например Medicare, частной страховой медицинской организации, медицинского центра для коренных американцев или программы Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (так называемое обслуживание по схеме «плата за услугу»). При необходимости мы будем координировать оказание вам услуг по охране психического здоровья вместе с вашим PCP. Позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711), если вам нужна помощь.

Если вы будете нуждаться в услугах по охране психического здоровья, в том числе в лечении психических заболеваний и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, один из наших специалистов окажет вам необходимую помощь. Мы будем координировать предоставление вам услуг в области психического здоровья, если вам потребуется консультирование или обследование, а также возникнет необходимость посетить специалиста в области психического здоровья.

Получение услуг по охране психического здоровья

Если вам нужны услуги по охране психического здоровья, вы можете обратиться за ними самостоятельно или попросить помощи у PCP или специалиста по ведению пациентов.

Чтобы найти поставщика услуг по охране психического здоровья в сети Molina:

- Перейдите по ссылке MolinaProviderDirectory.com/WA
- В разделе «План/Программа» (Plan/Program) выберите Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO)

Вы также можете позвонить в отдел обслуживания участников, или ваш PCP может направить вас к специалисту по охране психического здоровья.

Услуги по охране психического здоровья включают лечение психических заболеваний и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Предоставление вам некоторых видов лечения и услуг подразумевает обращение вашего PCP в Molina Healthcare за предварительным согласованием. Эта процедура предварительного согласования также иногда называется предварительным разрешением. Чтобы узнать, какие виды услуг требуют такого согласования, обратитесь к своему PCP или позвоните в Molina Healthcare.

Если в нашей сети отсутствует специалист, который может предоставить вам необходимую помощь, мы обеспечим получение требуемых услуг у специалиста, не входящего в сеть Molina Healthcare. Мы должны предварительно согласовать посещения любых специалистов, не входящих в нашу сеть. Обсудите это с вашим PCP.

Ваш PCP запросит у нас предварительное разрешение, предоставив медицинскую информацию, подтверждающую необходимость получения соответствующей помощи. Мы должны ответить вашему PCP в течение пяти дней с момента запроса. Мы уведомим вас о принятом решении в течение 14 дней.

Если мы отклоним данный запрос и вы не согласитесь с нашим решением, вы имеете право его обжаловать. Это означает, что вы можете потребовать от нас привлечь к рассмотрению вашего запроса другого человека. См. дополнительные сведения на [стр. 33](#).

Если ваш РСР или представители Molina Healthcare направляют вас к врачу-специалисту вне нашей сети и мы даем предварительное разрешение на это, то вы не обязаны оплачивать какие-либо расходы.

Услуги, которые можно получать без направления

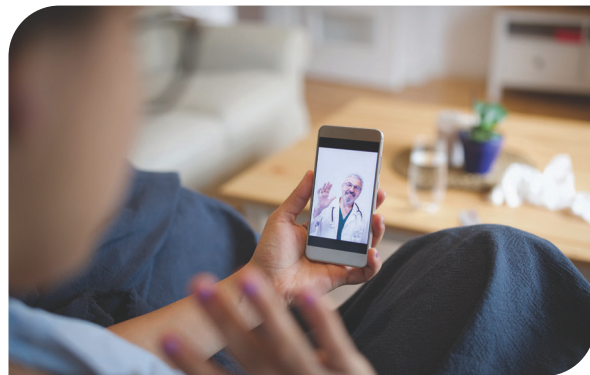
Не требуется направление от РСР для обращения к поставщику услуг в нашей сети, если вы нуждаетесь в следующем:

- Помощь при кризисном состоянии психического здоровья, в том числе:
 - Кризисное вмешательство
 - Услуги по оценке состояния здоровья и лечению
- Амбулаторные услуги по охране психического здоровья (см. ограничения на [стр. 22](#))

Телемедицинские услуги

Вы можете получать консультации вашего поставщика услуг посредством телефонной связи или компьютера вместо личного обращения. Такие услуги называются телемедицинскими услугами. Телемедицинские услуги подразумевают конфиденциальное и интерактивное общение в формате аудио- и видеосвязи в режиме реального времени.

Вы можете передавать информацию своему поставщику услуг и получать диагноз и лечение в режиме реального времени без необходимости находиться в одном и том же месте.



Если вы не можете приехать в офис своего поставщика услуг по охране психического здоровья, вам пригодятся телемедицинские услуги. Многие клиники начинают предлагать такую услугу, и она покрывается Molina. Уточните у своего поставщика услуг, предлагает ли он консультации через Интернет или по телефону. Узнайте больше по ссылке MolinaHealthcare.com/WA-Telehealth.

Услуги Apple Health, покрываемые без регистрации в отдельном плане управляемого медицинского обслуживания (обслуживание по схеме «плата за услугу»)

НСА оплачивает некоторые льготы и услуги напрямую, даже если вы зарегистрированы в плане медицинского страхования.

Данные льготы покрывают следующее:

- услуги долгосрочного ухода и поддержки;
- программу для беременных, употребляющих психоактивные вещества (SUPP); и
- услуги для людей с нарушениями развития.

Для получения таких льгот вам потребуется только карта услуг ProviderOne. Ваш РСР или Molina Healthcare помогут вам получить эти услуги и скоординировать вашу медицинскую помощь. См. более подробные сведения о покрываемых льготах на [стр. 22](#). Если у вас возникли вопросы по поводу указанной здесь льготы или услуги, позвоните нам.

Вы должны обращаться к поставщикам услуг по охране психического здоровья и в больницы Molina Healthcare

Вы должны обращаться к поставщикам услуг по охране психического здоровья, которые сотрудничают с Molina Healthcare. Кроме того, у нас есть больницы, куда вы можете обратиться. Вы можете запросить справочник, в котором содержится информация о наших поставщиках услуг и больницах. В справочниках содержится следующая информация:

- Имя поставщика услуг, адрес и номер телефона.
- Специализация, квалификация, медицинское образование.
- Медицинское учебное заведение, которое посещал данный специалист, диплом об окончании ординатуры и статус профессиональной сертификации.
- Языки, которыми владеет данный поставщик услуг.
- Установленные данным поставщиком услуг ограничения относительно категорий обслуживаемых пациентов (взрослые, дети и т. д.).
- Сведения о том, принимает ли данный поставщик услуг новых пациентов.

Чтобы получить справочник, позвоните на линию отдела обслуживания участников по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или посетите наш веб-сайт MolinaProviderDirectory.com/WA.

Оплата услуг по охране психического здоровья

Будучи клиентом Apple Health, вы не осуществляете доплату и не оплачиваете франшизы за любые покрываемые услуги. Вам, возможно, придется самостоятельно оплатить полученные услуги, если:

- Вы получили услугу, которая не покрывается Apple Health.
- Вы получили услугу, которая не является необходимой по медицинским показаниям.
- Вы не знаете названия своего плана медицинского страхования и поставщик услуг, к которому вы обратились, не знает, кому выставлять счет.
 - о Важно предъявлять карту услуг ProviderOne и карту плана медицинского страхования при любом обращении за услугами.
- Вы получили услуги от поставщика услуг, не входящего в нашу сеть, при этом ваше состояние не требовало оказания экстренной медицинской помощи и вы не получили предварительного разрешения от плана медицинского страхования.
- Вы нарушили наши правила получения медицинских услуг у специалиста.

Поставщики услуг не должны требовать от вас оплаты за покрываемые услуги. Если вы получили счет, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711). Мы проведем работу с вашим поставщиком услуг, чтобы он выставлял правильные счета.

Программы повышения качества услуг

Программа повышения качества услуг Molina Healthcare обеспечивает высококачественное медицинское обслуживание участникам и предлагает полезные услуги в рамках своей сети поставщиков услуг и плана медицинского страхования.

Сотрудники программы повышения качества услуг Molina Healthcare:

- Обеспечивают вам доступ к услугам группы по координации медицинского обслуживания, в которую входят квалифицированные специалисты.
- Анализируют ситуацию и принимают необходимые меры при наличии проблем с качеством оказанной медицинской помощи.
- Удовлетворяют потребности участников, различающиеся в культурно-лингвистических аспектах.
- Повышают безопасность медицинской помощи за счет обучения и информирования наших участников и поставщиков услуг.
- Предоставляют участникам **советы по сохранению здоровья**, позволяющие им определиться, какие услуги им необходимы и в какой период.
- Предоставляют **руководство по медицинскому обслуживанию**, которое помогает нашим участникам получить доступ к соответствующим программам и услугам.
- Отслеживают и оценивают результаты нашей работы с помощью **HEDIS®** (набор данных и информации об эффективности медицинской помощи).
 - HEDIS® является инструментом, который помогает сравнивать различные аспекты качества медицинской помощи, например профилактические и оздоровительные скрининги, лечение сахарного диабета, ведение беременности и послеродовой уход, а также вакцинацию детей.
- Анкетируют участников с целью оценить их удовлетворенность нашими планами медицинского страхования и поставщиками услуг. В частности, мы используем опрос **CAHPS®** (оценка поставщиков услуг и систем медицинских услуг потребителями).

Чтобы ознакомиться с процессами, целями и результатами по медицинской помощи и услугам для участников, перейдите по следующей ссылке:

MolinaHealthcare.com/WAQIProgramBHSO.

Советы и рекомендации по здоровому образу жизни для участников можно найти на следующих страницах:

MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications или MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Если вы хотите получить документ с информацией о Программе повышения качества услуг компании Molina Healthcare или отчет о достигнутых результатах (указанные документы предоставляются бесплатно), позвоните в отдел обслуживания участников по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Программы оценки обоснованности и эффективности использования медицинских услуг

Molina Healthcare стремится предоставить вам необходимое обслуживание и исключить ненужные услуги. Мы помогаем удостовериться в том, что вы получаете помощь на необходимом уровне, принимая решения, основанные на медицинской необходимости и уместности и учитывающие покрытие соответствующих льгот.

Чтобы решения принимались справедливым образом, мы не выплачиваем вознаграждения сотрудникам, принимающим такие решения, за отказ в предоставлении запрошенного обслуживания. Если у вас есть вопросы по поводу того, как принимаются такие решения, позвоните Molina Healthcare по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 7:30 до 18:30.

Информация для коренных американцев и коренных жителей Аляски

НСА предоставляет коренным американцам и коренным жителям Аляски в штате Washington возможность выбирать между управляемым медицинским обслуживанием Apple Health или

покрытием Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания (обслуживание по схеме «плата за услугу»). Тем самым НСА соблюдает федеральные правила и учитывает то, как работает система оказания медицинской помощи коренным американцам, а также обеспечивает вам доступ к медицинскому обслуживанию с учетом культурных особенностей. Если у вас появились вопросы или вы хотите внести изменения в отношении своей регистрации в программе, обращайтесь в НСА по номеру 1-800-562-3022. Вы можете изменить свой выбор в любое время, но изменение вступит в силу не раньше следующего месяца.

Если вы являетесь коренным американцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать медицинские услуги через учреждения Управления медицинского обслуживания индейцев, в рамках программы медицинского обслуживания племен или Программы городского медицинского обслуживания индейцев (UIHP), например через Управление медицинского обслуживания индейцев города Seattle или проект NATIVE города Spokane. Поставщики услуг в таких клиниках осведомлены о вашей культуре, жизни в вашем сообществе и особых потребностях в сфере медицинского обслуживания. Если вы связаны или сотрудничаете со специалистом, оказывающим помощь членам племен, в рамках учреждения IHS, программы медицинской помощи для членов племен или UIHP, он может помочь вам принять решение.

Он предоставит вам необходимую помощь или направит вас к специалисту. Он может помочь вам принять решение касательно выбора плана управляемого медицинского обслуживания или покрытия Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания. Если у вас есть вопросы по поводу вашего медицинского обслуживания или вашего страхового покрытия, персонал программы медицинского обслуживания членов племени или UIHP поможет вам.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect представляет собой специализированный план Medicare Advantage для лиц с правом на участие в двух программах, позволяющий координировать услуги Medicare и Apple Health (Medicaid).

Лицо с правом участия в обеих программах может рассчитывать и на страховое покрытие Medicare, и на страховое покрытие Apple Health. Если вы относитесь к лицам, обладающим правом на участие в двух программах одновременно, покрытие по программе Medicare будет считаться основным страховым покрытием в отношении потребностей, связанных с состоянием вашего физического здоровья. Страховое покрытие по программе Apple Health будет считаться дополнительным. Лица, обладающие правом на участие в двух программах одновременно, могут также воспользоваться страховым покрытием услуг по охране психического здоровья через план управляемого медицинского обслуживания Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Вы можете выбрать один и тот же план для получения страхового покрытия D-SNP и BHSO, если проживаете в округе, где предлагается совместная регистрация. Совместная регистрация помогает лицам с правом на участие в двух программах управлять услугами по охране физического и психического здоровья в рамках одного плана. Благодаря этому вам будет проще найти поставщика услуг и организовать координацию услуг в рамках Medicare и Apple Health.

Регистрация в Apple Health Medicare Connect осуществляется в нижеуказанные периоды открытой регистрации в программе Medicare:

- **Период первоначальной регистрации.** Когда вы впервые получаете право на участие в программе Medicare, вы можете зарегистрироваться в каком-либо плане.
- **Период открытой регистрации.** С 15 октября по 7 декабря ежегодно вы можете зарегистрироваться в плане, сменить его или выйти из него. Ваше страховое покрытие начнет действовать 1 января (при условии, что представители плана получат ваш запрос до 7 декабря).

- **Период открытой регистрации в Medicare Advantage.** С 1 января по 31 марта каждого года, если вы являетесь участником плана Medicare Advantage, вы можете единожды в течение этого периода перейти в другой план Medicare Advantage или программу Original Medicare (и присоединиться к отдельному плану обеспечения лекарственными препаратами Medicare).

ПРИМЕЧАНИЕ. Вы можете сменить планы в течение этого периода только один раз.

Изучите карту совместной регистрации в нашем [руководстве по зоне обслуживания](#) и уточните, допускается ли она в вашем округе.

Как следует поступить, если я отношусь к коренным американцам/коренным жителям Аляски?

Коренные американцы/коренные жители Аляски с правом на участие в двух программах могут:

- зарегистрироваться в Apple Health BHSO; или
- получать страховое покрытие услуг по охране психического здоровья Apple Health без регистрации в плане.

Каждый из этих вариантов обладает своими преимуществами и недостатками, зависящими от ваших индивидуальных обстоятельств. Сотрудники клиник традиционной медицины и городских клиник для коренных американцев разбираются в этих вариантах и могут помочь вам сделать осознанный выбор. Узнайте больше о [страховом покрытии Apple Health для коренных американцев/коренных жителей Аляски](#).

Как получить медицинскую помощь в экстренной ситуации или если вы находитесь далеко от дома

Куда обращаться в экстренных случаях

Если у вас возникли внезапные или серьезные проблемы со здоровьем и вы считаете, что нуждаетесь в экстренной медицинской помощи, позвоните по номеру 911 или обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.

Затем как можно скорее сообщите нам о том, что вам потребовалась экстренная медицинская помощь, и о том, где вы ее получили. В экстренной ситуации для получения помощи предварительное разрешение не требуется. В экстренной ситуации вы можете обратиться в любую больницу или в учреждение экстренной медицинской помощи.

Кризисное состояние психического здоровья

Ниже приводятся примеры экстренной/кризисной ситуации, связанной с психологическим состоянием, когда человек:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Угрожает причинить себе вред или совершить самоубийство или говорит о причинении себе и/или окружающим вреда или самоубийстве • Ощущает безысходность • Испытывает ярость или неконтролируемую злость • Считает, что оказался в безвыходной ситуации • Поступает безрассудно | <ul style="list-style-type: none"> • Ощущает тревогу, возбуждение или не может спать • Отдаляется от друзей и членов семьи • Испытывает резкие перепады настроения • Не видит смысла в жизни • Употребляет алкоголь или наркотики чаще |
|--|---|

Обратитесь на горячую линию кризисной поддержки вашего округа, указанную ниже, если вы или кто-либо еще находитесь в кризисной ситуации, обусловленной состоянием вашего психического здоровья.

- **Как получить помощь незамедлительно:** позвоните по номеру 911, если речь идет о жизнеугрожающей экстренной ситуации, или 988, если экстренная ситуация связана с состоянием психического здоровья.
- **Если вам требуется неотложная помощь в связи с кризисной ситуацией, обусловленной состоянием психического здоровья, или у вас возникли суицидальные мысли:** обратитесь на **национальную горячую линию по профилактике самоубийств** по номеру 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) или же позвоните либо отправьте текстовое сообщение на номер 988. Помощь на линии оказывается бесплатно, конфиденциально, в режиме 24/7/365. Вы также можете набрать номер 988, если переживаете за состояние близкого человека, который может нуждаться в кризисной поддержке.

Горячая линия Washington Recovery Help Line представляет собой круглосуточную линию помощи при кризисных состояниях, где предоставляется информация о доступных ресурсах и обеспечивается поддержка лицам, столкнувшимся с проблемами психического здоровья, необходимостью в лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, и лицам с игровой зависимостью. Позвоните или отправьте сообщение на номер 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY), на адрес электронной почты recovery@crisisclinic.org или перейдите по ссылке warecoveryhelpline.org. Подростки могут пообщаться со своими ровесниками в специально выделенное для этого время: 1-866-833-6546, 866teenlink.org.

Номера телефонов горячей линии кризисной поддержки по округам

Вы можете позвонить на местную горячую линию кризисной поддержки и попросить о помощи для себя, друга или члена семьи. См. номера телефонов горячей линии кризисной поддержки по округам ниже.

Регион	Округа	Горячие линии кризисной поддержки
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

В какие сроки поставщик медицинских услуг сможет вас принять

Сроки ожидания при обращении к поставщику услуг зависят от ваших потребностей в медицинской помощи. См. приблизительные сроки ожидания при обращении к поставщику услуг ниже.

- **Экстренная медицинская помощь:** круглосуточно и без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение поставщика услуг по охране психического здоровья или другого поставщика услуг в его офисе — в течение 24 часов.
- **Плановая медицинская помощь:** посещение вашего РСР, поставщика услуг по охране психического здоровья или другого поставщика услуг в его офисе — в течение 10 дней. Плановая медицинская помощь оказывается по записи и включает регулярное посещение поставщика услуг для решения медицинских проблем, которые не являются срочными или экстренными.

Свяжитесь с нами, если время ожидания при обращении к поставщику услуг превысит вышеуказанные сроки.

Рецептурные препараты

Рецептурные препараты, назначаемые в связи с психическими заболеваниями, не покрываются в рамках вашего плана BHSO. Такие рецептурные препараты покрываются в рамках льготы, обеспечивающей заботу о вашем физическом здоровье. Участники программы Medicare со страховым покрытием по Части D могут рассчитывать на оплату рецептурных препаратов в рамках плана Части D Medicare. Если у вас есть какие-либо вопросы об оплате ваших рецептурных препаратов, позвоните нам.



Ваши льготы

Льготы, покрываемые Molina Healthcare

В этом разделе описаны льготы и услуги по охране психического здоровья, покрываемые Molina Healthcare. Приведенный список покрываемых услуг не является исчерпывающим. Если необходимой вам услуги здесь нет, уточните ее доступность у своего поставщика услуг по охране психического здоровья или свяжитесь с нами. Вы можете ознакомиться с нашими льготами и услугами по ссылке MolinaHealthcare.com/WA.

Для получения некоторых покрываемых медицинских услуг требуется предварительное согласование. Все услуги, не входящие в покрытие, требуют предварительного согласования с нашей стороны. Услуги, не входящие в страховое покрытие Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания, требуют предварительного согласования со стороны НСА.

Для некоторых услуг установлено ограничение на количество посещений. Если вам требуются дополнительные посещения, ваш поставщик услуг может обратиться с просьбой об увеличении лимита (LE). Если вам требуются услуги, которые не входят в страховое покрытие, попросите, чтобы ваш поставщик услуг запросил исключение из правил (ETR).

Не забудьте позвонить нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY 711) или свериться с нашим справочником поставщиков услуг на веб-сайте MolinaProviderDirectory.com/WA, прежде чем обращаться за услугами по охране психического здоровья. Вы также можете попросить вашего РСР помочь вам получить необходимую медицинскую помощь.

Общие услуги и экстренная медицинская помощь

Услуга	Дополнительная информация
Услуги в экстренных ситуациях	Доступны 24 часа в сутки и семь дней в неделю в любой точке США.
Медицинские услуги в условиях больницы, амбулаторное и стационарное лечение	В случае состояния, не требующего оказания экстренной медицинской помощи, необходимо получить наше одобрение.
Срочная медицинская помощь	Обращайтесь за срочной медицинской помощью, когда состояние вашего здоровья требует немедленного лечения, однако не угрожает вашей жизни.

Охрана психического здоровья

Услуги по охране психического здоровья включают в себя психиатрическую помощь и лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ.

Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, если вам требуется консультирование, диагностика или психологическая помощь.

Свяжитесь с нами по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или выберите поставщика услуг из нашего справочника.

Услуга	Дополнительная информация
Услуги по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (SUD)	<p>Услуги по лечению SUD могут включать в себя следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценку состояния здоровья • Краткосрочное вмешательство и направление на лечение • Индивидуальную, семейную и групповую терапию • Амбулаторное, стационарное лечение и лечение с проживанием • Услуги опиоидной заместительной терапии • Ведение пациентов • Услуги взаимопомощи и поддержки • Услуги кризисной поддержки • Поддержку при абстиненции (детоксикацию)
Лечение психических нарушений	<p>Услуги по охране психического здоровья включаются в покрытие, если их оказывает учреждение по охране психического здоровья или психиатр, психолог, лицензированный психотерапевт, лицензированный социальный работник или лицензированный семейный психотерапевт.</p> <p>Услуги лечения психических заболеваний могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценку и скрининг при поступлении • Услуги взаимопомощи и поддержки • Мероприятия, направленные на лечение психических заболеваний, например: <ul style="list-style-type: none"> o Индивидуальную, семейную и групповую терапию o Амбулаторное, стационарное лечение и лечение с проживанием • Модели интенсивного и кратковременного лечения • Услуги кризисной поддержки • Управление лекарственной терапией и наблюдение • Координацию обслуживания и интеграцию в сообщество
Лечение игровой зависимости	<p>Покрываемые услуги включают в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценку состояния здоровья • Индивидуальную, семейную и/или групповую терапию

Партнерский круглый стол предлагает семьям, молодежи, организациям и сообществам штата Washington (FYSPRT) возможности для укрепления устойчивости ресурсов за счет реализуемых по месту жительства подходов к решению индивидуальных психологических проблем детей, молодежи и семей.

Посетите веб-сайт Управления здравоохранения (HCA), чтобы получить дополнительную информацию: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Molina Healthcare имеет в своем распоряжении ограниченные средства из общего фонда штата (GFS), которые могут быть выделены в пользу участников, если услуга не покрывается Apple Health. Наличие таких средств не гарантируется, и после их расходования соответствующие услуги оказываться не будут. Управление здравоохранения (HCA) установило приоритеты в применении этих средств, основанные на соображениях

медицинской необходимости; обратиться за их выделением может сотрудничающий с нами поставщик услуг согласно политикам Molina Healthcare. Средства GFS можно расходовать на перечисленные ниже услуги при наличии таких средств. Самые приоритетные услуги:

- Расстройство, вызванное употреблением психоактивных веществ (SUD)
- Персонализированные услуги по охране психического здоровья
- Услуги, предоставляемые учреждениями, в которых предусмотрено постоянное проживание, в том числе, без ограничения, проживание и питание в нестационарном центре поддержки, стационарном учреждении по лечению психических нарушений и расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ или автономном центре диагностики и лечения
- Высокоинтенсивное лечение, включая услуги и лечение по программе интенсивного лечения по месту жительства (РАСТ) вне программы Medicaid
- Анализ мочи
- Терапевтические мероприятия для детей
- Услуги вытрезвления
- Работа с пациентами, проходящими реабилитацию

Уточните у своего поставщика, оказываются ли дополнительные услуги (при наличии соответствующих ресурсов).

Лабораторные услуги

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

Медицинские услуги для детей

Дети и молодые люди в возрасте до 21 года могут получать услуги по раннему и регулярному обследованию, диагностике и лечению (EPSDT). В число услуг EPSDT входит полный спектр услуг по обследованию, диагностике и лечению заболеваний.

Некоторые льготы по охране психического здоровья покрываются в рамках Molina Healthcare, а другие включены в страховое покрытие Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания (обслуживание по схеме «плата за услугу»). Звоните нам, если у вас появятся вопросы.

Скрининги покрываются непосредственно Apple Health и помогают выявить потенциальные проблемы с физическим или психическим здоровьем, а также нарушения развития, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

EPSDT включает диагностические обследования и необходимые медицинские процедуры для коррекции или улучшения физического или психического состояния пациента, а также дополнительные услуги для детей с задержками в развитии.

Эти услуги направлены на профилактику ухудшения состояния и замедление развития последствий, вызываемых заболеванием ребенка. EPSDT способствует обеспечению раннего и непрерывного доступа детей и молодежи к медицинской помощи.

Дополнительные услуги, которые мы предлагаем участникам

Программа помощи для пользователей смартфонов*

Участники, удовлетворяющие определенным критериям, могут бесплатно получить эксклюзивный тарифный план Molina, куда входит следующее:

- Неограниченное количество минут
- Неограниченное количество текстовых сообщений
- Международные вызовы**

В рамках этой программы помощи Molina сотрудничает с TruConnect.

Зарегистрируйтесь уже сегодня! Посетите веб-сайт TruConnect.com/Molina или позвоните по номеру 1-844-700-0795 (TTY: 711).

**Данная льгота предназначена для участников, которые имеют право на получение льгот по программе Lifeline от FCC и программе доступной связи Affordable Connectivity Program (ACP).*

***Только для участников Molina: в число стран входят Мексика, Канада, Китай, Южная Корея и Вьетнам.*



Приложение Pux Health App (помогает справиться с одиночеством и тревожностью)

Никто не должен оставаться наедине с жизненными трудностями. Поэтому мы предлагаем участникам воспользоваться приложением Pux Health.

Чувствуйте себя лучше с каждым днем благодаря современным технологиям, а также поддержке и юмору отзывчивых специалистов.

- Найдите приложение Pux Health в магазине приложений Apple App Store или Google Play Store.
- Перейдите по ссылке HiPux.com.
- Позвоните по номеру 1-855-499-4777 (TTY: 711).

Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Приложение BeMe (помогает справляться с эмоциями)

BeMe — это приложение для поддержки психического здоровья для подростков (13-19 лет), помогающее им справляться с возникающими у них чувствами и проблемами (такими как стрессовая обстановка в школе, повышение самооценки, формирование здоровых привычек, улучшение отношений и коммуникации, а также противостояние издевательствам). При необходимости в приложении можно получить услуги наставничества и кризисной поддержки от живого человека.

Найдите приложение BeMe в магазине приложений Apple App Store или Google Play Store и загрузите его или сканируйте этот QR-код.



Инструмент для поиска помощи от Molina

Получите помощь в поиске ресурсов для получения таких услуг, как жилье, профессиональное обучение, транспорт, образование и т. д. Посетите веб-сайт MolinaHelpFinder.com.

Дополнительные предлагаемые нами услуги по координации обслуживания

Освобождение из мест лишения свободы

В Molina Healthcare of Washington предусмотрен специальный отдел, который занимается переводом и координацией медицинского обслуживания для всех участников, которые находятся в городских и окружных тюрьмах, учреждениях Департамента исполнения наказаний и местах лишения свободы и реабилитации для несовершеннолетних правонарушителей. После получения соответствующего уведомления сотрудники по ведению пациентов будут координировать обслуживание вместе с участниками, сотрудниками тюрем и соответствующими партнерами для организации планирования выхода на свободу, предложения мер поддержки и обеспечения беспрепятственного возвращения в общество.

Координация обслуживания на переходном этапе будет осуществляться во время пребывания в местах лишения свободы и по меньшей мере в течение первых 30 календарных дней после освобождения участника или по мере необходимости и может включать в себя следующее, без ограничения:

- Помощь участникам с организацией транспорта для поездки на прием к врачу
- Организация медицинского обслуживания у поставщиков услуг по охране физического и (или) психического здоровья
- Предоставление жилья
- Помощь в трудоустройстве, при необходимости
- Иные услуги поддержки, при желании

Дополнительные услуги по координации обслуживания включают в себя обеспечение отсутствия задержек или пробелов в обслуживании за счет ускоренного получения разрешений на оказание услуг и лекарственных препаратов по мере необходимости.

Ведение пациентов

Услуги по ведению пациентов оказываются медсестрами и социальными работниками, которые помогают участникам справляться с хроническими заболеваниями и ограничениями, с которыми они сталкиваются при самостоятельном уходе за собой.

Специалисты по ведению пациентов могут:

- Организовать ваше лечение у поставщиков услуг
- Направить вас для получения необходимых вам услуг
- Подобрать для вас ресурсы по месту жительства
- Организовать ваше обучение или тренинг по медицинским вопросам
- Помочь вам в лечении ваших заболеваний

Компания Molina Healthcare старается как можно скорее узнать индивидуальные потребности участников своих программ и предложить услуги ведения пациентов тем из них, кому они необходимы. Участникам, которых зарегистрировали в программе ведения пациентов, поступит звонок от нашего отдела в течение первых 60 дней после регистрации, в ходе которого им зададут несколько вопросов (что также именуется оценкой состояния здоровья). Если нам не удастся дозвониться до вас, мы отправим вам анкету для оценки состояния здоровья на ваш домашний адрес. Вы можете заполнить ее и отправить обратно в прилагаемом конверте (без оплаты почтовых расходов), перезвонить нам или ответить на наши вопросы в Интернете на веб-сайте [MyMolina.com](https://www.molinahc.com), чтобы пройти оценку.

Услуги по ведению сложных пациентов

Услуги по ведению сложных пациентов предназначены для участников программы со сложными или множественными медицинскими потребностями. Специалисты по ведению пациентов помогают организовывать ваше медицинское обслуживание, не забывая о ваших целях. Представитель плана может предложить услугу ведения пациентов на основании ваших ответов на вопросы во время первого скрининга (оценки состояния здоровья) при регистрации. Вы также можете в любой момент самостоятельно обратиться за этими услугами для себя или члена своей семьи. Вам также могут предложить их другие лица, такие как поставщики медицинских услуг, специалисты по планированию выписки, лица, осуществляющие уход за вами, и представители других медицинских программ. Вы должны дать свое согласие на оказание вам услуг по ведению пациентов. По любым вопросам звоните по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Программа «Здоровый дом»

Что такое «здоровый дом»?

Если вы имеете право на участие в программе «Здоровый дом», наш представитель позвонит вам, и вы получите письмо с описанием этой программы и ее услуг. Вы можете встретиться с координатором обслуживания, который будет оказывать вам услуги в рамках программы «Здоровый дом».

Кто имеет право на участие в программе «Здоровый дом»?

Услуги программы «Здоровый дом» предназначены для участников программы Apple Health, которым необходима поддержка в борьбе с хроническими заболеваниями и помощь в организации обслуживания со стороны различных поставщиков услуг и служб по месту жительства. Право на участие в программе «Здоровый дом» определяется на усмотрение Управления здравоохранения.

«Здоровый дом» — это не учреждение. Это набор услуг по координации обслуживания. К таким услугам относятся:

- комплексное управление медицинской помощью;
- координация медицинской помощи и оздоровление;



- комплексное планирование переходного периода — помощь при выписке из больницы или другого учреждения, например учреждения сестринского ухода;
- услуги для отдельных лиц и семей: информационная поддержка близких, друзей и лиц, осуществляющих уход, для достижения поставленных медицинских целей;
- направление в службы по месту жительства и службы социальной поддержки; и
- поддержка в борьбе с хроническими заболеваниями и помощь в достижении поставленных целей по улучшению здоровья.

Как это влияет на имеющееся страховое покрытие?

- Ваши текущие льготы Apple Health не меняются, включая права на апелляцию
- Вы можете по-прежнему посещать нынешних поставщиков услуг
- Вы можете на собственное усмотрение пользоваться или не пользоваться услугами координации обслуживания в рамках программы «Здоровый дом»: они предоставляются вам бесплатно

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

Страховое покрытие Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания (обслуживание по схеме «плата за услугу») или иные программы по месту жительства подразумевают предоставление нижеуказанных льгот и услуг, даже если вы не являетесь участником нашего плана. Мы совместно с вашим РСР поможем вам получить эти услуги и скоординировать ваше обслуживание. Для доступа ко всем услугам вам потребуется карта услуг ProviderOne.

Если у вас возникли вопросы по поводу льготы или услуги, которая здесь не указана, позвоните нам. См. полный список услуг в буклете с информацией о страховом покрытии Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания:

[hca.wa.gov/assets/ free-or-low-cost/19-065.pdf](https://hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf).

Услуга	Дополнительная информация
Услуги скорой помощи (санитарная авиация)	Все услуги санитарной авиации, оказываемые клиентам Apple Health, в том числе зарегистрированным в организации, осуществляющей управляемое медицинское обслуживание (МСО).
Услуги скорой помощи (наземный транспорт)	Все услуги скорой помощи на санитарном автомобиле, в том числе помощь в экстренных и неэкстренных ситуациях, оказываются клиентам Apple Health, включая лиц, зарегистрированных в организации, осуществляющей управляемое медицинское обслуживание (МСО).

Услуга	Дополнительная информация
Услуги кризисной поддержки	<p>Услуги кризисной поддержки оказываются в зависимости от места вашего жительства. Позвоните по номеру 911, если речь идет о жизнеугрожающей экстренной ситуации, или 988, если экстренная ситуация связана с состоянием психического здоровья. Номера телефона для вашего региона указаны на стр. 18.</p> <p>Национальная горячая линия по профилактике самоубийств: позвоните или отправьте текстовое сообщение на номер 988 или позвоните по номеру 1-800-273-8255. Номер для пользователей ТТУ: 1-206-461-3219.</p> <p>В кризисных ситуациях, связанных с психическими проблемами или расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, звоните в организацию по оказанию административных услуг по охране психического здоровья (BH-ASO).</p> <p>Соответствующие номера телефонов можно найти на стр. 18 или на следующей веб-странице: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.</p>
Программа услуг по ведению беременности «Первые шаги» (MSS), услуги по ведению новорожденных (ICM) и образовательная программа подготовки к родам (CBE)	<p>MSS обеспечивает профилактические и просветительские услуги для беременных и родивших женщин на дому или в кабинете врача, чтобы беременность протекала благополучно и ребенок родился здоровым.</p> <p>ICM помогает семьям с детьми в возрасте до одного года получить информацию о необходимых медицинских, социальных, образовательных и иных ресурсах по месту жительства и о том, как их использовать, что позволяет ребенку благополучно развиваться в семье.</p> <p>CBE предлагает беременным женщинам и их сопровождающим групповые занятия у одобренных в HCA поставщиков медицинских услуг в рамках программы.</p> <p>Занятия посвящены тревожным симптомам при беременности, питанию, грудному вскармливанию, планированию родов, а также родам и родоразрешению и безопасности новорожденных. Список доступных в вашем регионе поставщиков услуг можно найти по ссылке hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
Психиатрическая помощь в стационаре для детей	Позвоните нам, чтобы мы помогли вам получить эти услуги.

Услуга	Дополнительная информация
Программа для беременных, употребляющих психоактивные вещества (SUPP)	Программа SUPP — это стационарная программа для беременных с определенными медицинскими потребностями и употреблением психоактивных веществ в анамнезе. Цель программы заключается в снижении вреда матери и ее нерожденному ребенку посредством облегчения синдрома отмены, медицинской стабилизации и лечения в условиях стационара. См. дополнительную информацию и список утвержденных поставщиков услуг по ссылке hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program .
Услуги по транспортировке для получения медицинской помощи в неэкстренных ситуациях	Apple Health оплачивает услуги транспортировки до места приема врача и обратно для получения необходимой неэкстренной медицинской помощи. Чтобы узнать о предоставляемых услугах и ограничениях, позвоните поставщику транспортных услуг (брокеру) в своем регионе. Ваш региональный брокер организует для вас надлежащую транспортировку с наименьшими затратами. Перечень транспортных брокеров можно найти по ссылке hca.wa.gov/transportation-help .

Исключенные (не покрываемые) услуги

Нижеперечисленные услуги не покрываются нами или Apple Health без регистрации в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите какие-либо из перечисленных услуг, вам, возможно, придется оплатить их самостоятельно. Если у вас есть вопросы, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
Альтернативная медицина	Религиозные методики, исцеление верой, траволечение или гомеопатия.
Консультирование по вопросам брака и сексуальная терапия	
Предметы, обеспечивающие личный комфорт	
Услуги, запрещенные федеральными законами или законами штата, а также законами соответствующих территорий и владений	К территориям США относятся: <ul style="list-style-type: none"> • Пуэрто-Рико • Гуам • Виргинские острова Соединенных Штатов • Северные Марианские острова • Американское Самоа
Услуги, оказываемые за пределами США	

Доступ к вашей медицинской информации



Мобильное приложение My Molina

Загрузите наше приложение для участников, и ваша медицинская информация всегда будет у вас под рукой.

Вы сможете легко находить поставщиков услуг, просматривать свою идентификационную карту, изучать план лечения и не только!

Чтобы загрузить приложение, перейдите в магазин приложений Apple App Store или Google Play Store либо отсканируйте QR-код ниже.



MyMolina.com

Если вы предпочитаете использовать настольный ПК, посетите веб-сайт [MyMolina.com](https://www.molinahc.com), наш безопасный портал для участников, чтобы легко получить новую идентификационную карту, связаться со специалистом по ведению пациентов, просмотреть медицинскую информацию и т. д.

Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или любым аспектом медицинской помощи

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право пожаловаться. Это называется подачей претензии. Мы поможем вам подать претензию. Чтобы подать претензию, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711) или напишите по следующему адресу:

Адрес электронной почты: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Факс: 1-877-814-0342

Почтовый адрес: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Претензии и жалобы могут касаться следующего:

- Проблема, связанная с офисом вашего врача.
- Получение счета от врача.
- Звонки от коллекторского агентства по поводу неоплаченного счета за медицинские услуги.
- Качество обслуживания или то, как с вами обращались.
- Услуга, оказанная врачами или планом медицинского страхования.
- Другие проблемы, с которыми вы столкнулись при получении медицинского обслуживания.

В течение двух рабочих дней мы уведомим вас по телефону или в письменном виде о том, что мы получили вашу претензию или жалобу. Мы обязаны в кратчайшие сроки (и в любом случае в течение 45 дней) отреагировать на вашу проблему. Позвоните нам, чтобы получить бесплатный экземпляр нашей политики в отношении претензий.

Защитники прав в области психического здоровья (ранее именуемые омбудсменами)

Защитник прав в области психического здоровья — это человек, который может оказывать бесплатную и конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашими услугами по охране психического здоровья. Он может помочь вам решить возникшие проблемы, если вы подали претензию касательно услуг по охране психического здоровья, апелляцию или запросили объективное разбирательство. Защитник прав в области психического здоровья оказывает услуги независимо от вашего плана медицинского страхования. Помощь оказывается человеком, который сам получал услуги по охране психического здоровья, либо такие услуги оказывались члену его семьи.

Чтобы связаться с защитником прав в области психического здоровья в вашем районе, воспользуйтесь указанными ниже телефонами.

Телефон для всех регионов: 1-800-366-3103. Или отправьте электронное сообщение в Управление по защите прав в области психического здоровья по адресу: info@obhadvocacy.org.

Регион	Округа	Горячие линии кризисной поддержки
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

Важная информация об отказах, апелляциях и административных разбирательствах

Отказ — это решение представителей вашего плана медицинского страхования не одобрять или не оплачивать услугу, запрошенную вами или вашим врачом. Если мы откажем вам в предоставлении услуги, мы пришлем вам письмо с объяснением причины отказа. Это письмо является официальным уведомлением о вынесенном решении. В нем будут описаны ваши права и приведена информация о том, как подать апелляцию.

Вы можете потребовать пересмотра любого принятого решения, если не согласны с ним, считаете, что оно является неправильным, что не вся информация о состоянии здоровья была принята к сведению, или полагаете, что решение должен пересмотреть другой человек.

Апелляция — это обращение к нам с просьбой еще раз рассмотреть ваш вопрос ввиду того, что вы не согласны с нашим решением. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении вам определенной услуги. Вы можете проинформировать нас по телефону или написать нам, но вы должны отправить нам уведомление о подаче апелляции в течение 60 дней с даты получения отказа. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик услуг, защитник прав в области психического здоровья или кто-либо еще может подать апелляцию за вас, если вы подпишите свое согласие на апелляцию. Однако если во время рассмотрения апелляции вы хотите продолжать получать услугу, которую вы получали до отказа, у вас есть только 10 дней, чтобы подать апелляцию. Мы письменно подтвердим получение вашей апелляции в течение пяти дней. В большинстве случаев мы рассматриваем апелляции и выносим по ним решения 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 подать устную или письменную апелляцию. Отправьте письменный запрос на апелляцию по адресу Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, по факсу 1-877-814-0342 или по электронной почте на адрес WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Чтобы запросить апелляцию устно, позвоните нам по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711).

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы продолжите пользоваться услугами во время рассмотрения апелляции, а затем получите отказ по апелляции, то **вам, возможно, придется оплатить полученные услуги.**

Если требуется ускоренное рассмотрение апелляции. В том случае, если состояние вашего здоровья требует незамедлительного принятия решения, вы или ваш врач можете обратиться с просьбой об ускоренном (срочном) рассмотрении апелляции, позвонив нам. Если того требует состояние вашего здоровья, решение в отношении запрошенных вами услуг будет принято в течение трех дней. Обращаясь с просьбой об ускоренном рассмотрении апелляции, объясните нам причины, по которым вам требуется срочное вынесение решения. Если мы отклоним ваш запрос, ваша апелляция будет рассмотрена в указанные выше стандартные сроки. Если мы откажем в вашей просьбе об ускоренном рассмотрении апелляции, мы обязаны как можно быстрее уведомить вас об этом в устной форме. Если вы не согласны с нашим решением изменить срок рассмотрения вашей апелляции с ускоренного на стандартный, вы можете подать претензию. Мы постараемся позвонить вам, если отклоним ваш запрос на ускоренное рассмотрение апелляции, чтобы объяснить, почему мы так поступили, и ответить на имеющиеся у вас вопросы. Мы должны направить вам письменное уведомление в течение двух дней с даты принятия решения.

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право обратиться с просьбой о проведении административного разбирательства. Во время административного разбирательства ваше дело будет рассмотрено судьей по административным делам, который не связан с нами или с НСА.

Вы должны затребовать административное разбирательство в течение 120 дней с момента принятия нами решения по вашей апелляции. Если вы хотите продолжать получать услугу, которую получали до момента нашего отказа, вы должны затребовать административное разбирательство в течение 10 дней. Чтобы запросить проведение административного разбирательства, вам необходимо сообщить в Управление административных разбирательств о том, что дело касается Molina Healthcare, причину обращения с просьбой о проведении разбирательства, в какой услуге было отказано, дату отказа в услуге, а также дату вынесения отказа по апелляции. Также обязательно сообщите свои имя, адрес и номер телефона.

Подайте запрос на проведение разбирательства следующим образом:

1. Позвоните в Управление административных разбирательств (oah.wa.gov) по номеру 1-800-583-8271
или
2. Направьте письмо по адресу:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Вы можете поговорить с адвокатом или попросить другого человека представлять вас на разбирательстве. Если вам нужна помощь с выбором юриста, посетите веб-сайт nwjustice.org или позвоните на горячую линию NW Justice CLEAR по номеру 1-888-201-1014.

По результатам административного разбирательства судья отправит вам уведомление с объяснением своего решения. Если вы не согласны с решением, принятым по итогам разбирательства, вы можете обжаловать это решение напрямую в Апелляционный совет НСА или запросить рассмотрение вашего дела независимой экспертной организацией (IRO).

Важное ограничение по времени: если вы не обжалуете решение по итогам разбирательства, оно становится окончательным через **21 день** после его отправки вам по почте.

Если вы не согласны с решением по результатам разбирательства, вы можете запросить проведение независимой экспертизы. Если вам не требуется независимая экспертиза, вы можете пропустить данный шаг и потребовать проведения экспертизы в Апелляционном совете НСА.

IRO — это независимая экспертная организация. Независимая экспертиза проводится врачом, который не работает на нас. Чтобы привлечь IRO, вы должны позвонить нам с соответствующей просьбой в течение 21 дня после получения письма с решением по итогам разбирательства. Вы должны предоставить нам любую дополнительную информацию в течение пяти дней с момента запроса на привлечение IRO. Мы сообщим вам о решении IRO.

Адрес электронной почты: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Факс: 1-877-814-0342

Почтовый адрес: Molina Healthcare

Attention: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Если вы не согласны с решением IRO, вы можете обратиться с просьбой о рассмотрении вашего дела к судье, занимающемуся пересмотрами дел и представляющему Апелляционный совет HCA. У вас есть всего 21 день, чтобы запросить пересмотр вашего дела после получения письма с решением IRO. Решение судьи, занимающегося пересмотрами, будет окончательным. Чтобы попросить судью, занимающегося пересмотрами, рассмотреть ваше дело:

- Позвоните по номеру 1-844-728-5212
или
- Отправьте запрос по почте на следующий адрес:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваши права

В качестве участника плана вы имеете следующие права:

- Принимать решения относительно своей медицинской помощи, в том числе об отказе от лечения. Сюда входят услуги по охране физического и психического здоровья.
- Получать информацию обо всех доступных вариантах лечения вне зависимости от их стоимости.
- Выбирать или менять РСР.
- Получить независимую врачебную консультацию другого поставщика услуг из сети вашего плана медицинского страхования.
- Своевременно получать услуги.
- Рассчитывать на уважительное и достойное обращение. Дискриминация недопустима. Никто не может подвергаться несправедливому обращению из-за расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальных предпочтений, возраста, религии, убеждений или ограниченных возможностей.
- Свободно обсуждать свою медицинскую помощь и свои опасения без каких-либо негативных последствий для себя.
- Рассчитывать на защиту вашей приватности и конфиденциальное обращение с информацией о вашей медицинской помощи.
- Запрашивать и получать копии своих медицинских документов.
- Запрашивать и вносить в случае необходимости исправления в свои медицинские документы.
- Запрашивать и получать информацию о следующем:
 - о О вашей медицинской помощи и покрываемых услугах.
 - о О вашем поставщике услуг и о том, как получать направления к специалистам и другим поставщикам услуг.
 - о О порядке оплаты нами медицинских услуг ваших поставщиков услуг.
 - о Обо всех вариантах медицинской помощи и о том, почему вы получаете те или иные виды медицинской помощи.
 - о О процедуре получения помощи в подаче жалоб и претензий в связи с оказываемыми вам услугами, в обжаловании отказа в предоставлении вам услуг либо решения по вашей апелляции.

- о О нашей организационной структуре, включая наши политики, процедуры и практические правила, а также о том, как рекомендовать внести в них изменения.
- Получать информацию о политиках, льготах, услугах, правах и обязанностях участника плана не реже одного раза в год.
- Давать рекомендации относительно своих прав и обязанностей в качестве участника Molina Healthcare.
- Получать списки номеров телефонов для связи в кризисных ситуациях.
- Получать помощь с заполнением форм предварительных распоряжений на случай утраты способности принимать решения.

Ваши обязанности

В качестве участника плана вы соглашаетесь:

- Обсуждать со своими поставщиками услуг ваше здоровье и медицинские потребности.
- Участвовать в принятии решений по поводу вашей медицинской помощи, в том числе об отказе от лечения.
- Знать о проблемах со своим здоровьем и прилагать максимальные возможные усилия для достижения целей лечения.
- Предоставлять вашим поставщикам услуг и Molina Healthcare полную информацию о состоянии вашего здоровья.
- Соблюдать указания своего поставщика услуг касательно лечения, на которое вы согласились.
- Своевременно посещать врачей в назначенное время. Звонить в офис своего поставщика услуг и предупреждать его, если вы опаздываете или не можете прийти на прием.
- Предоставлять своим поставщикам услуг информацию, которая им требуется для получения платы за оказанные вам услуги.
- Приносить с собой на все приемы у врачей карту услуг ProviderOne и идентификационную карту участника Molina Healthcare.
- Изучать информацию о своем плане медицинского страхования и о покрываемых услугах.
- Пользоваться медицинскими услугами, когда они вам требуются.
- Использовать медицинские услуги надлежащим образом. В противном случае вас могут зарегистрировать в программе оценки и координации действий пациентов. Участнику этой программы назначается один РСР, одна аптека, один поставщик услуг, выписывающий рецепты на подконтрольные препараты, и одна больница для оказания медицинской помощи в неэкстренных случаях. Вы должны будете оставаться в одной и той же программе в течение минимум 24 месяцев.
- Сообщать представителям НСА об изменениях в составе семьи или семейной ситуации, например о беременности, рождении или усыновлении детей, смене адреса, получении права на участие в программе Medicare или иное страховое покрытие.
- Ежегодно продлевать действие страхового покрытия с помощью Washington Healthplanfinder на веб-сайте wahealthplanfinder.org, а также сообщать об изменениях ваших личных данных, например информации о вашем доходе, семейном положении, рождении или усыновлении детей, смене адреса, получении права на участие в программе Medicare или права на иное страховое покрытие.

Предварительные распоряжения

Что такое предварительное распоряжение?

Предварительное распоряжение позволяет изложить ваши пожелания в отношении медицинской помощи в письменной форме. С помощью предварительного распоряжения вы можете сообщить своему врачу и семье следующие сведения:

- Какие виды медицинской помощи вы хотите или не хотите получать, если:
 - о Вы будете находиться без сознания. Вы больше не сможете принимать решения по поводу своей медицинской помощи.
 - о Вы будете не в состоянии сообщить врачу или близким, какую медицинскую помощь вы хотите получать.
 - о Вы хотите пожертвовать один или несколько органов после смерти.
 - о Вы хотите, чтобы кто-то другой принимал решения о вашей медицинской помощи, когда вы не сможете делать это сами.

Если вы составите предварительное распоряжение, это значит, что ваши родственники или врач смогут принимать медицинские решения на основании ваших пожеланий. В штате Washington существуют три типа предварительных распоряжений:

1. Доверенность на принятие решений о медицинской помощи, действие которой не прекращается вследствие признания доверителя недееспособным. В этом документе указывается лицо, которое будет принимать медицинские решения вместо вас, если вы не сможете принимать их самостоятельно.
2. Заблаговременное указание (прижизненное распоряжение). Данный письменный документ содержит указания по поводу использования средств поддержания жизни.
3. Заявка на донорство органов.

Поговорите со своим врачом и близкими вам людьми. Вы можете в любой момент отменить свои предварительные распоряжения. Более подробную информацию о предварительных распоряжениях вы можете получить от нас, своего врача или сотрудников больницы. Кроме того, вы можете:

- Попросить предоставить вам для ознакомления политику вашего плана медицинского страхования в отношении предварительных распоряжений.
- Подать претензию в Molina Healthcare или HCA, если ваши распоряжения не будут исполнены.

Формой «Указания врачу в отношении искусственного поддержания жизненных функций» (POLST) может воспользоваться любой человек, который имеет серьезное заболевание и которому необходимо принять решение в отношении искусственного поддержания жизненных функций. Ваш поставщик услуг может использовать форму POLST для регистрации ваших пожеланий в форме четких и конкретных врачебных указаний. Для получения дополнительной информации о предварительных распоряжениях свяжитесь с нами.

Предварительные распоряжения в отношении лечения психических заболеваний

Что такое предварительное распоряжение в отношении лечения психических заболеваний?

Предварительное распоряжение в отношении лечения психических заболеваний представляет собой письменный юридический документ, который описывает ваши пожелания на случай, если ваши психические проблемы станут настолько выраженными, что

вам потребуется помощь других лиц. Это может произойти при помутнении сознания и (или) утраты способности общаться.

В нем может быть указана информация о том, какие виды лечения вы желаете или не желаете получать, а также человек, которому вы поручили принимать решения от вашего имени.

Если у вас есть предварительное распоряжение касательно вашего физического здоровья, вы должны передать его своему поставщику услуг по охране психического здоровья, чтобы он был в курсе ваших пожеланий.

Как заполнить предварительное распоряжение в отношении лечения психических заболеваний?

Вы можете получить экземпляр бланка предварительного распоряжения в отношении лечения психических заболеваний и дополнительную информацию по его заполнению по ссылке hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery-mental-health-advance-directives.

Molina Healthcare, ваш поставщик услуг по охране психического здоровья или ваш защитник прав в области психического здоровья могут помочь вам заполнить бланк. Чтобы получить дополнительную информацию, свяжитесь с нами.

Борьба с мошенничеством, нерациональным использованием и злоупотреблениями

Если мошенничество, нерациональное использование и злоупотребления остаются незамеченными, средства налогоплательщиков расходуются впустую. Эти средства можно было бы использовать для покрытия важных льгот и услуг Apple Health в соответствующем районе. Все участники имеют возможность самостоятельно выявлять случаи мошеннического или нерационального использования ресурсов. Если вы столкнулись с чем-либо из следующего, сообщите нам:

- Если кто-либо предлагает вам деньги или товары в обмен на вашу карту услуг ProviderOne или вам предлагают деньги или товары в обмен на посещение врача.
- Вам приходит разъяснение страховых выплат, касающееся товаров или услуг, которые вы не получали.
- Вам известно о том, что кто-либо незаконно получает льготы.
- Вам стало известно о каких-либо иных действиях, которые похожи на мошенничество, злоупотребление и нерациональное использование.

Вы можете сообщить о мошенничестве (в том числе анонимно) по перечисленным ниже каналам:

Горячая линия Molina Healthcare по вопросам нормативно-правового соответствия

- Бесплатный телефон: 1-866-606-3889
- Через Интернет: MolinaHealthcareAlertLine.com

Отдел обслуживания участников Molina Healthcare

- Бесплатный телефон: 1-800-869-7165 (TTY: 711)

Уполномоченный по вопросам нормативно-правового соответствия Molina Healthcare

Molina Healthcare of Washington
 Attn: Compliance Officer
 P.O. Box 4004
 Bothell, WA 98041-4004

Мы защищаем вашу конфиденциальность

Закон требует от нас соблюдать конфиденциальность вашей медицинской информации. Мы используем и передаем вашу информацию в целях лечения, предоставления льгот, оплаты и функционирования программы медицинской помощи. Кроме того, мы используем и передаем вашу информацию по другим причинам, которые разрешены или предусмотрены законодательством.

Защищенная информация о состоянии вашего здоровья (PHI) включает в себя медицинские документы, содержащие ваше имя, номер участника и другую идентификационную информацию, которая используется или передается в рамках планов медицинского страхования. Планы медицинского страхования и HSA передают PHI в следующих целях:

- **В целях лечения** — в том числе при выдаче направлений от вашего PCP к другим поставщикам медицинских услуг.
- **В целях оплаты** — мы можем использовать или передавать PHI в целях принятия решений об оплате. К данным решениям относятся решения по страховым требованиям, выдача разрешений на проведение лечения, а также решения о наличии медицинской необходимости.
- **В целях охраны здоровья** — мы можем использовать информацию, предоставленную вами при предъявлении иска, чтобы рассказать вам о медицинской программе, которая может быть вам полезна.

При следующих обстоятельствах мы можем использовать или передавать вашу PHI без вашего письменного согласия:

- Раскрытие вашей PHI членам вашей семьи, другим родственникам и близким друзьям разрешено в следующем случае:
 - o Если информация связана с участием вашей семьи или друзей в оказываемой вам медицинской помощи или ее оплате; при этом вы либо устно дали согласие на такое разглашение, либо у вас была возможность его запретить, но вы ею не воспользовались.
- Закон позволяет HSA или Molina Healthcare использовать и передавать вашу PHI в следующих целях:
 - o Когда министр Министерства здравоохранения и социальных служб США (DHHS) требует от плана передать вашу PHI.
 - o Когда это необходимо государственным организациям сферы здравоохранения в целях защиты здоровья и обеспечения безопасности граждан, например для предотвращения или контроля распространения заболевания.
 - o Когда ваша PHI требуется государственным органам для проведения проверок, а также для выполнения особых функций, в том числе для обеспечения национальной безопасности.
 - o В исследовательских целях, если это одобрено советом по конфиденциальности или экспертным советом.

- о В целях судебного производства, например по требованию суда. Ваша PHI может также передаваться сотрудникам похоронных бюро и судмедэкспертам для исполнения их обязанностей.
- о Когда это нужно правоохранительным органам для поиска подозреваемых, свидетелей или пропавших без вести лиц. Ваша PHI также может передаваться другим органам, если мы считаем, что вы могли стать жертвой жестокого обращения, недобросовестного выполнения обязанностей или бытового насилия.
- о В целях соблюдения положений законов о предоставлении компенсации работникам.

Во всех остальных ситуациях, не упомянутых выше, требуется ваше письменное согласие. Вы можете отозвать письменное согласие, которое вы предоставили нам ранее. Однако отзыв согласия не может распространяться на действия, произведенные до момента отзыва.

Вы имеете право знакомиться с хранящейся у нас информацией о состоянии вашего здоровья (PHI) и копировать ее. К такой информации могут относиться документы, использованные при принятии решений об оплате услуг, страховых требованиях и других решениях, касающихся вас как участника плана компании Molina Healthcare. Вы должны будете представить свой запрос в письменной форме. Вы можете воспользоваться бланком Molina Healthcare для подачи запроса. В определенных случаях мы можем отказать в удовлетворении запроса.

Важное примечание

Мы не храним полные копии ваших медицинских документов. Для ознакомления со своими медицинскими документами, получения копий или внесения в них изменений обращайтесь к своему врачу или в свою клинику. Если вы считаете, что мы нарушили ваше право на конфиденциальность вашей PHI, вы можете:

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не предпримем никаких действий против вас за подачу жалобы. Вы будете получать услуги в прежнем объеме.
- Подать жалобу в Управление по гражданским правам DHHS США по ссылке ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf или по адресу:

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

Или:

Позвоните по номеру 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

ПРИМЕЧАНИЕ. Эти сведения носят обзорный характер. Мы обязаны обеспечивать конфиденциальность вашей PHI, а также ежегодно предоставлять вам в письменном виде информацию о процедурах обеспечения конфиденциальности, действующих в нашем плане, и об обращении с вашей PHI. Более подробные сведения см. в нашем [уведомлении о методах обеспечения конфиденциальности](#). Вы также можете связаться с нами по номеру 1-800-869-7165 (TTY: 711), P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, или отправить нам сообщение по электронной почте по адресу MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com, чтобы получить дополнительную информацию.

