



Washington



# UnitedHealthcare Community Plan

Услуги только в области поведенческого здоровья, предоставляемые в рамках программы медицинского страхования Washington Apple Health

Справочник участника

2023

CSWA23MD0093396\_000

United  
Healthcare  
Community Plan



Behavioral Health Only



UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все федеральные законы в сфере здравоохранения, касающиеся гражданского населения. UnitedHealthcare Community Plan предлагает медицинские услуги всем своим участникам, невзирая на расовую принадлежность, цвет кожи, национальность, возраст, пол, ограничение физических или умственных способностей. UnitedHealthcare Community Plan не исключает участников плана и не меняет своего отношения к ним на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Также на наше отношение к участникам не влияет гендерная идентичность, беременность и гендерные стереотипы.

UnitedHealthcare Community Plan соблюдает все применимые государственные законы и не допускает дискриминации на основе вероисповедания, половой принадлежности, гендерного самовыражения или идентичности, сексуальной ориентации, семейного положения, религиозной принадлежности, наличия статуса ветерана или военнообязанного, использования собаки или иного животного-поводыря лицом с инвалидностью.

Если вы считаете, что к вам отнеслись несправедливо из-за вашего пола, возраста, расы, цвета кожи, инвалидности или национального происхождения, вы можете направить свою жалобу по адресу:

Civil Rights Coordinator  
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance  
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130

[UHC\\_Civil\\_Rights@uhc.com](mailto:UHC_Civil_Rights@uhc.com)

Вы можете позвонить или написать нам о жалобе в любое время. Мы сообщим вам, что получили вашу жалобу, в течение двух рабочих дней. Мы постараемся сразу же рассмотреть вашу жалобу. Мы рассмотрим вашу жалобу в течение 45 календарных дней и сообщим о нашем решении.

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8 а.м. до 5 р.м. с понедельника по пятницу.

Также вы можете подать жалобу в Министерство здравоохранения и социальных услуг США.

**Онлайн:**

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Формы для подачи жалобы доступны на веб-сайте

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

**По телефону:**

Бесплатный **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD)

**По почте:**

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

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Мы предоставляем бесплатные услуги, которые помогут вам общаться с нами. К ним относится составление писем на других языках или распечатка информации крупным шрифтом. Вы также можете попросить предоставить вам устного переводчика. Для того чтобы обратиться за помощью, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8 а.м. до 5 р.м. с понедельника по пятницу.

**Русский:**

Если прилагаемая информация представлена не на вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по телефону **1-877-542-8997, TTY 711.**

**Hmong:**

Yog cov ntaub ntauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

**Samoan:**

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

**Russian:**

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

**Ukrainian:**

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

**Korean:**

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

**Romanian:**

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

**Amharic:**

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡-1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY: 711

**Tigrinya:**

ተተሓሔዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽሪ ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY:711

**Spanish:**

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົນຕໍ່ຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho Unitedhealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទមកកាន់ UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬ មេរ័យអ្នកឆ្ងង់ TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفا با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنوايان 711 TTY:



---

# Содержание

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health .....	9
Важная контактная информация .....	11
Мои поставщики медицинских услуг .....	12
Как пользоваться этим руководством .....	13
С чего начать .....	15
Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne .....	15
1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan .....	15
2. Сервисная карта ProviderOne .....	15
Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne .....	16
Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья .....	17
Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan .....	18
Как получить услуги в области поведенческого здоровья .....	19
Услуги в области поведенческого здоровья и ваш основной лечащий врач (ОЛВ) .....	19
Услуги, которые вы можете получить БЕЗ направления .....	20
Телемедицина / дистанционное лечение .....	20
Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, работающие с UnitedHealthcare Community Plan .....	22
Оплата услуг в области поведенческого здоровья .....	22
Программы повышения качества .....	23
Программы по управлению целесообразным использованием .....	23
Как мы оцениваем новые технологии .....	24
Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски .....	24
План Dual Eligible Special Needs Plan (D-SNP) .....	25

---

Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома . . . . .	<a href="#">26</a>
В экстренной ситуации . . . . .	<a href="#">26</a>
Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья . . . . .	<a href="#">27</a>
Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях . . . . .	<a href="#">28</a>
Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг . . . . .	<a href="#">29</a>
Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan . . . . .	<a href="#">30</a>
Общие услуги и медицинская помощь в экстренной ситуации . . . . .	<a href="#">30</a>
Лабораторные услуги . . . . .	<a href="#">33</a>
Медицинское обслуживание детей . . . . .	<a href="#">33</a>
Предлагаемые нами дополнительные услуги . . . . .	<a href="#">34</a>
Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить . . . . .	<a href="#">34</a>
Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания . . . . .	<a href="#">35</a>
Исключенные услуги (не покрываются) . . . . .	<a href="#">38</a>
Получение доступа к вашей медицинской информации . . . . .	<a href="#">39</a>
Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания . . . . .	<a href="#">39</a>
Омбудсмен . . . . .	<a href="#">40</a>
Важная информация об отказе, апелляции и административных слушаниях . . . . .	<a href="#">41</a>
Ваши права . . . . .	<a href="#">44</a>
Ваши обязанности . . . . .	<a href="#">45</a>
Предварительные распоряжения . . . . .	<a href="#">46</a>
Что такое предварительное распоряжение? . . . . .	<a href="#">46</a>
Предварительные распоряжения относительно психического здоровья . . . . .	<a href="#">47</a>
Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»? . . . . .	<a href="#">47</a>
Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья? . . . . .	<a href="#">47</a>
Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений . . . . .	<a href="#">48</a>
Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных . . . . .	<a href="#">49</a>

8 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

# Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan и программу Washington Apple Health

---

## Добро пожаловать!

Благодарим за регистрацию в программе Washington Apple Health (Medicaid) по предоставлению услуг только в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Services Only, BHSO), и добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community Plan — ваш план медицинского страхования. В предоставлении вам покрытия BHSO мы сотрудничаем с Apple Health. В данном руководстве представлена подробная информация о ваших льготах, покрываемых страховкой, и о том, как получить услуги.

Большинство клиентов Apple Health BHSO зарегистрированы в программе «управляемого медицинского обслуживания». Это означает, что Apple Health выплачивает ежемесячный страховой взнос за ваше страховое покрытие. Ваше покрытие распространяется на медицинскую помощь в области психического здоровья, включающую услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Вы должны обращаться к поставщикам услуг, входящих в сеть поставщиков услуг программы UnitedHealthcare Community Plan. Чтобы приходить на приемы к поставщикам услуг, не входящим в сеть плана, вам необходимо получить предварительное разрешение. Большинство услуг, полученных за пределами территории обслуживания, не покрываются без предварительного разрешения.

Для некоторых участников программы Apple Health доступны специальные планы для лиц, имеющих право на одновременно покрытие Medicare и Medicaid (Dual Eligible Special Needs Plan, D-SNP). Это особый вид плана Medicare Advantage для лиц, имеющих право на двойное покрытие, который позволяет координировать медицинское обслуживание в рамках Medicare и Apple Health. Лицо, имеющее право на двойное покрытие, имеет страховое покрытие как по программе Medicare, так и по программе Apple Health. Это включает в себя покрытие услуг в области физического и поведенческого здоровья.

Представитель UnitedHealthcare Community Plan свяжется с вами в течение следующих нескольких недель. Вы можете задавать нам любые вопросы, или мы можем назначить вам личную встречу. При возникновении вопросов до нашего звонка звоните на наши телефонные линии. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 а.м. до 5:00 р.м., с понедельника по пятницу.

---

**Если английский не является вашим предпочтительным языком или у вас проблемы со слухом, зрением и слухом или вы плохо слышите**, мы можем помочь вам. Мы хотим, чтобы вы могли получить доступ к льготам на медицинское обслуживание. Если вам нужна какая-либо информация на другом языке, помимо английского, включая язык жестов, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы предоставим вам бесплатные услуги перевода. Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, который говорит на вашем языке.

Вы имеете право воспользоваться услугами перевода во время посещения врача для получения медицинского обслуживания, покрываемого планом Apple Health. Ваш поставщик услуг обязан запланировать присутствие переводчика для ваших приемов. Просто при согласовании своего визита к поставщику медицинских услуг сообщите ему о том, что вам нужен переводчик.

Устные переводчики могут приходить в кабинет поставщика услуг, разговаривать по телефону или вести видеосвязь во время вашего приема. Переводчики языка жестов могут приходить в кабинет поставщика услуг или вести видеосвязь во время вашего приема.

Если у вас возникнут какие-либо вопросы о нашей программе услуг устного перевода, посетите наш веб-сайт по адресу [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](http://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso). Вы также можете посетить веб-страницу службы устного перевода Отдела здравоохранения (Health Care Authority, HCA) по адресу [hca.wa.gov/interpreter-services](http://hca.wa.gov/interpreter-services) или отправить письмо в службу устного перевода HCA по адресу [interpretersvcs@hca.wa.gov](mailto:interpretersvcs@hca.wa.gov).

**Позвоните нам, если вам нужна помощь в понимании информации или информация нужна вам в других форматах.** Если у вас инвалидность, вы страдаете слепотой или имеете слабое зрение, страдаете глухотой или имеете слабый слух, либо если вы не понимаете информацию, представленную в данном руководстве или других материалах, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Мы можем бесплатно предоставить вам материалы в другом формате или вспомогательные средства, например, в виде книги, напечатанной шрифтом Брайля. Мы можем рассказать вам, оснащен ли кабинет поставщика услуг пандусом для кресла-коляски, специальными коммуникационными устройствами или иным специальным оборудованием. Мы также предлагаем:

- линию ТТУ (наш номер телефона ТТУ — **711**);
- распечатку информации крупным шрифтом;
- помощь с записью на прием или организацию перевозки с целью посещения врачей;
- имена и адреса поставщиков услуг, которые специализируются на конкретных видах медицинского обслуживания.

## Важная контактная информация

Организация	Часы обслуживания клиентов	Телефонные номера обслуживания клиентов	Адрес веб-сайта
<b>UnitedHealthcare Community Plan</b>	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 5:00 р.м.	<b>1-877-542-8997</b> TTY 711	<a href="http://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/ CommunityPlan</a> или <a href="http://uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso">uhccommunityplan. com/wa/medicaid/ bhso</a>
<b>Обслуживание клиентов Отдела здравоохранения (HCA) Apple Health</b>	С понедельника по пятницу с 7:00 а.м. до 5:00 р.м.	<b>1-800-562-3022</b> TRS 711	<a href="http://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple- health</a>
<b>Washington Healthplanfinder</b>	С понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м.	<b>1-855-923-4633</b> TTY <b>1-855-627-9604</b>	<a href="http://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder. org</a>

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 11  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

## Мои поставщики медицинских услуг

Мы предлагаем вам записать имя и номер телефонов вашего поставщика услуг, чтобы с ним можно было быстро связаться. Эта информация будет представлена на нашем веб-сайте в справочнике поставщиков услуг по адресу [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](http://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso). Вы также можете позвонить нам, и мы вам поможем.

Поставщик медицинских услуг Имя	Номер телефона
Мой основной лечащий врач:	
Мой поставщик услуг в области поведенческого здоровья:	
Мой стоматолог:	
Мой врач-специалист:	

Данное руководство не может являться обоснованием каких-либо причитающихся по закону прав или обязательств по отношению к вам. Вы не должны рассматривать данное руководство в качестве единственного источника информации о программе Apple Health. Данное руководство предназначено для того, чтобы дать вам представление о ваших льготах на медицинское обслуживание. Вы можете получить подробную информацию о программе Apple Health, ознакомившись с законами и правилам на странице Отдела здравоохранения в Интернете по адресу [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](http://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).

12 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

## Как пользоваться этим руководством

Это ваш гид по медицинскому обслуживанию. Используйте таблицу ниже, чтобы узнать, к кому обращаться с вопросами.

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Изменение или прекращение участия в плане по предоставлению услуг только в области поведенческого здоровья (BHSA) Apple Health. См. стр. 17.</li><li>• Как получать покрываемые услуги Apple Health, не включенные в план. См. стр. 21.</li><li>• Ваша сервисная карта ProviderOne. См. стр. 15.</li></ul>	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Клиентский портал ProviderOne: <a href="http://www.waproviderone.org/client">www.waproviderone.org/client</a></li><li>• <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a></li></ul> <p>Если у вас остались вопросы или требуется дополнительная помощь, позвоните по телефону 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Покрываемые услуги. См. стр. 30.</li><li>• Подача жалобы. См. стр. 39.</li><li>• Обжалование решения по плану медицинского страхования, затрагивающего ваши льготы. См. стр. 41.</li></ul>	<p>В план UnitedHealthcare Community Plan по телефону <b>1-877-542-8997</b>, ТТУ <b>711</b></p> <p>Или обратитесь через наш веб-сайт по адресу <a href="http://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a> или <a href="http://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso">uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso</a></p>

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 13  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Вопросы...	Обратитесь к...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ваша медицинская помощь при поведенческих расстройствах (психических расстройствах или расстройствах, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами). См. стр. 19.</li> <li>• Выдача направлений к специалистам. См. стр. 19.</li> </ul>	<p>Ваш поставщик услуг в области поведенческого здоровья.</p> <p>Если вам нужна помощь в выборе поставщика услуг, позвоните нам по телефону <b>1-877-542-8997</b>, ТТУ <b>711</b>.</p> <p>Или обратитесь через наш веб-сайт по адресу <a href="http://myuhc.com/CommunityPlan">myuhc.com/CommunityPlan</a> или <a href="http://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso">uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso</a></p> <p>Вы также можете позвонить в любое время суток в круглосуточную службу консультаций с медсестрой (NurseLine) плана UnitedHealthcare Community Plan по телефону <b>1-877-543-3409</b>, ТТУ <b>711</b>.</p>
<p>Изменения вашей учетной записи, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• изменение адреса;</li> <li>• изменение уровня доходов;</li> <li>• семейное положение;</li> <li>• беременность;</li> <li>• роды или усыновление.</li> </ul>	<p>Washington Healthplanfinder по телефону 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>Или посетите веб-сайт <a href="http://www.wahealthplanfinder.org">www.wahealthplanfinder.org</a></p>

# С чего начать

## Вам понадобятся две карты для доступа к услугам: карта UnitedHealthcare Community Plan и сервисная карта ProviderOne

### 1. Идентификационная карта участника плана UnitedHealthcare Community Plan

	
Health Plan (80840) 911-87726-04	Behavioral Health Only
Member ID: 000200065	Group Number: WAHLOP
Member: NEW ENGLISH	Payer ID: 87726
State ID: 999999994522	
0501	Behavioral Health Services Only Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911.		Printed: 06/08/22
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website <a href="http://myuhc.com/communityplan">myuhc.com/communityplan</a> or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health		
Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	UHCprovider.com	877-542-9231
Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT	84131-0361

Вы получите идентификационную карту участника в течение 30 дней после регистрации в страховом покрытии. На идентификационной карте участника будет указан ваш идентификационный номер участника. Позвоните нам прямо сейчас, если какая-либо информация окажется неверной. Всегда носите с собой идентификационную карту и предъявляйте ее всякий раз, когда вы получаете медицинскую помощь. Вам не нужно ждать, пока вам пришлют карту, чтобы обратиться к поставщику услуг или получить препарат по рецепту. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если вам нужна помощь до получения карты. Ваш поставщик услуг также может связаться с нами в любое время, чтобы проверить, имеете ли вы право на получение медицинской помощи.

**Примечание.** Если вы не получили идентификационную карту в течение 30 дней, немедленно свяжитесь с нами, чтобы подтвердить ваш адрес и чтобы вам отправили новую идентификационную карту. Вы также можете распечатать копию идентификационной карты с веб-сайта [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

### 2. Сервисная карта ProviderOne

Вы также получите сервисную карту ProviderOne по почте.



Приблизительно через 7–10 дней после того, как вы узнаете, что имеете право на страховое покрытие от Apple Health, вам будет отправлена сервисная карта ProviderOne. Это пластиковая идентификационная карта, которая выглядит как другие идентификационные карты медицинского страхования. Храните эту карту. НСА не отправит вам новую карту автоматически, если вы получали ее в прошлом. При необходимости вы можете запросить новую карту. Все клиенты имеют свои собственные номера ProviderOne. Приносите эту карту с собой на приемы к врачу. Поставщики услуг используют эту карту, чтобы убедиться, что ваши услуги покрываются страховкой.

## Использование сервисной карты ProviderOne

Вы можете открыть цифровую копию своей сервисной карты ProviderOne через мобильное приложение WAPlanfinder. Узнайте больше о приложении на веб-сайте [wabhexchange.org/mobile/](http://wabhexchange.org/mobile/). Вам не нужно заказывать замену, когда у вас всегда есть с собой цифровая копия!

Ваш номер клиента ProviderOne указан на обратной стороне карты. Номер всегда состоит из девяти цифр и заканчивается буквами «WA». Вы можете убедиться в том, что началось действие покрытия, или перейти на другой план медицинского страхования с помощью клиентского портала ProviderOne по адресу [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client).

Поставщики медицинских услуг также могут использовать систему ProviderOne, чтобы проверить, включены ли вы в программу Apple Health.

## Если вам нужна новая сервисная карта ProviderOne

Вы можете запросить новую сервисную карту ProviderOne, если вы не получили карту, если информация оказалась неверной или вы потеряли карту. Вы можете запросить замену несколькими способами:

16 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

- 
- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: [www.waproviderone.org/client](http://www.waproviderone.org/client)
  - Позвоните по бесплатной линии интерактивной голосовой системы по телефону 1-800-562-3022 и следуйте инструкциям
  - Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
    - Выберите “Client” («Клиент»)
    - Выберите тему «Services Card» (Сервисная карта)

Новая карта предоставляется бесплатно. Для получения новой карты по почте потребуется от 7 до 10 дней.

## Изменение планов, предоставляющих услуги в области поведенческого здоровья

Вы имеете право в любое время изменить свой план по предоставлению услуг только в области поведенческого здоровья (BH/SHO). План изменится уже через месяц после внесения вами изменений. До момента обращения к поставщикам сети вашего нового плана медицинского страхования убедитесь, что вы включены в новый запрошенный вами план.

Существует несколько способов перехода на другой медицинский план:

- Внесите изменения в свой план на веб-сайте компании Washington Healthplanfinder: [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)
- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Подайте запрос о замене в интерактивном режиме на веб-сайте по адресу: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
  - Выберите тему «Enroll/Change Health Plans» (Зарегистрироваться/сменить план медицинского страхования)
- Позвоните в HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Если вы приняли решение изменить план медицинского страхования, мы переведем на него ваше медицинское обслуживание. Мы будем работать с вашим новым планом для перехода на необходимое по медицинским показаниям медицинское обслуживание, чтобы вы могли продолжать получать необходимые вам услуги.

**Примечание.** Участники программы Patient Review and Coordination должны оставаться на том же плане медицинского страхования в течение одного года. Свяжитесь с нами в случае переезда.

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 17 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711.**

---

## Использование частного медицинского страхования и покрытия вашего плана UnitedHealthcare Community Plan

У некоторых участников также есть частная медицинская страховка. Мы можем работать с другим видом страхования для обеспечения покрытия некоторых доплат, франшиз и услуг, которые не покрываются в рамках частного медицинского страхования.

Убедитесь, что ваши поставщики медицинских услуг в области поведенческого здоровья входят в сеть поставщиков услуг плана UnitedHealthcare Community Plan или готовы выставить нам счет за любые доплаты, франшизы или суммы, оставшиеся после оплаты счета за медицинское обслуживание в рамках вашего основного покрытия. Это поможет вам избежать каких-либо наличных расходов. Если вы имеете право на покрытие Medicare, не забывайте, что ваш врач должен сначала выставить счет программе Medicare.

При обращении к врачу или другим поставщикам медицинских услуг следует предъявлять все свои карты. В том числе:

- карту частного медицинского страхования;
- сервисную карту ProviderOne;
- карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Немедленно свяжитесь с сотрудниками плана UnitedHealthcare Community Plan, если:

- Действие покрытия в рамках вашего частного медицинского страхования завершилось.
- Покрытие в рамках вашего частного медицинского страхования изменилось.
- У вас появились вопросы в отношении использования вашего частного медицинского страхования, предоставляемого планом Apple Health.

# Как получить услуги в области поведенческого здоровья

---

## Услуги в области поведенческого здоровья и ваш основной лечащий врач (ОЛВ)

Услуги в области психического здоровья включают услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (substance use disorder, SUD). Большинство участников, пользующихся услугами в области поведенческого здоровья, уже могут иметь основного лечащего врача (ОЛВ), входящего в другую медицинскую сеть, например Medicare, частное медицинское страхование, медицинские центры для американских индейцев или Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»). При необходимости, мы будем координировать ваше обслуживание в области поведенческого здоровья с вашим ОЛВ. Если вам необходима помощь, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

Один из наших поставщиков услуг в области поведенческого здоровья позаботится о ваших потребностях в области поведенческого здоровья, в том числе предоставит услуги лечения психических заболеваний и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Если вам требуется консультация, обследование, или возникла необходимость посетить специалиста в области поведенческого здоровья, мы будем координировать ваши потребности в области поведенческого здоровья.

## Как получить услуги в области поведенческого здоровья

Если вам необходимы услуги в области поведенческого здоровья, то для посещения специалистов по поведенческой терапии, входящих в сеть плана, или для получения услуг по лечению алкогольной и наркотической зависимости, покрываемых вашим планом, вам не требуется направление от врача. Необходимая медицинская помощь покрывается в объеме 100%. Если вам требуются услуги в области поведенческого здоровья, ваш ОЛВ и UnitedHealthcare Community Plan могут помочь скоординировать ваше обслуживание.

Если в нашей сети отсутствует нужный специалист, мы направим вас к специалисту, не входящему в сеть UnitedHealthcare Community Plan. Для посещения специалистов, не входящих в сеть плана, обязательно требуется предварительное разрешение. Обсудите это со своим ОЛВ.

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 19  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711**.

---

Ваш ОЛВ запросит у плана предварительное разрешение с предоставлением информации медицинского характера для обоснования необходимости этих услуг. Мы должны ответить вашему ОЛВ в течение пяти дней с момента получения запроса. Мы сообщим вам о нашем решении не позднее чем через 14 дней.

Если план отклонит этот запрос и вы будете не согласны с решением плана, то вы имеете право обжаловать наше решение. Это означает, что вы можете попросить план, чтобы этот запрос рассмотрел кто-то другой. Дополнительную информацию см. на стр. 41.

Вы не несете ответственности за какие-либо расходы, если ваш ОЛВ или план UnitedHealthcare Community Plan направляет вас к специалисту, не входящему в сеть плана, и мы предоставили предварительное разрешение.

## Услуги, которые вы можете получить без направления

Вам не нужно направление от своего ОЛВ для обращения к другому поставщику услуг, входящему в сеть плана, если вам требуются следующие услуги:

- Услуги в области поведенческого здоровья, в том числе:
  - кризисное вмешательство;
  - услуги по оценке и лечению экстренных состояний.
- Амбулаторные услуги в области поведенческого здоровья (ограничения см. на стр. 31).

## Телемедицина / дистанционное лечение

Вы можете общаться со своим поставщиком услуг по телефону или через компьютер вместо личной встречи. Эта услуга называется «дистанционным лечением». Телемедицина (также называемая «дистанционным лечением») должна быть конфиденциальной, интерактивной аудио- или аудио-видео связью в режиме реального времени.

Вы можете поделиться информацией со своим поставщиком услуг и получить диагноз и лечение в режиме реального времени, находясь в разных местах.

Указанные ниже поставщики услуг телемедицины / дистанционного лечения доступны для участников бесплатно.

---

## Bright Heart Health

Услуги телепсихиатрии для участников, которым требуется заместительная терапия, которые имеют психические потребности, опиоидную зависимость, злоупотребление психоактивными веществами, расстройства питания и которым необходимо лечение хронических болей.

- Номер телефона: 1-800-892-2695
- Веб-сайт: [brighthouse.com](http://brighthouse.com)

## Eleanor Health

Ресурс для тех, кому необходимо лечение злоупотребления психоактивными веществами. Также предлагается координация услуг в области физического здоровья через персонал медицинского обслуживания, оказываются услуги для удовлетворения долгосрочных психических потребностей и имеются партнеры в сообществе для оказания дальнейшей поддержки участников.

- Веб-сайт: [eleanorhealth.com/referrals](http://eleanorhealth.com/referrals)

## BoulderCare

BoulderCare — это решение для оказания услуг телемедицины, доступное для участников в штате Washington, которым необходимо лечение зависимости.

- Веб-сайт: [boulder.care/](http://boulder.care/)

## Charlie Health

Charlie Health — это персонализированная интенсивная амбулаторная программа для молодежи.

- Номер телефона: 1-866-508-7084
- Веб-сайт: [charliehealth.com](http://charliehealth.com)

## Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»)

НСА оплачивает некоторые льготы и услуги, даже если вы зарегистрированы в плане медицинского страхования. К таким льготам относятся:

- долгосрочное обслуживание и поддержка;
- услуги по уходу за пациентами с пороками развития.

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 21  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

---

Для доступа к этим льготам вам понадобится только сервисная карта ProviderOne. Ваш ОЛВ или UnitedHealthcare Community Plan помогут вам получить доступ к этим услугам и будут координировать ваше медицинское обслуживание. На стр. 30 приведена подробная информация о покрываемых льготах. Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении описанных в данном документе льготы или услуги.

## **Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья и в медицинские учреждения, работающие с UnitedHealthcare Community Plan**

Вы должны обращаться к поставщикам услуг в области поведенческого здоровья, которые сотрудничают с UnitedHealthcare Community Plan. У нас также есть больницы и аптеки, которыми вы будете пользоваться. Вы можете запросить каталог с информацией о наших поставщиках услуг, аптеках и больницах. Каталоги включают следующее:

- наименование, место расположения и номер телефона поставщика услуг;
- специальность, квалификация и медицинская степень;
- подробная информация об образовании и пройденной ординатуре, а также статус профессиональной сертификации;
- языки, на которых разговаривают эти поставщики услуг;
- любые ограничения по обслуживанию пациентов (взрослые, дети, и т. д.), которых принимает поставщик услуг;
- указание ОЛВ, которые принимают новых пациентов.

Чтобы получить каталог, позвоните в службу поддержки участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](https://uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso).

## **Оплата услуг в области поведенческого здоровья**

Поскольку вы являетесь клиентом Apple Health, любые покрываемые услуги предоставляются вам без доплат или франшизы. Вам, возможно, придется оплачивать стоимость ваших услуг, если:

- Вы получаете услугу, которая не покрывается Apple Health.
- Вы получаете услугу, которая не является необходимой по медицинским показаниям.
- Вы не знаете, как называется ваш план медицинского страхования, и поставщик услуг, которого вы посещаете, не знает, кому выставить счет.

22 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- 
- Важно брать с собой сервисную карту ProviderOne и карту участника плана медицинского страхования каждый раз, когда возникает необходимость в получении услуг.
  - Вы получаете лечение у поставщика услуг, не входящего в сеть плана, за исключением экстренной ситуации или наличия предварительного разрешения от вашего плана медицинского страхования.
  - Вы не следуете установленным нами правилам получения обслуживания у специалиста.

Поставщикам услуг не следует просить вас оплачивать покрываемые планом услуги. Позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, если вы получили счет. Мы свяжемся с вашим поставщиком услуг, чтобы убедиться, что он правильно выставляет вам счета.

## Программы повышения качества

В UnitedHealthcare Community Plan реализуется программа по повышению качества. Ее цель — предоставить участникам программы максимальный уход и обслуживание. Каждый год мы отчитываемся перед своими участниками о предоставлении услуг в области поведенческого здоровья. Многие из вопросов, о которых мы сообщаем, являются важными проблемами в области поведенческого здоровья. Если вы хотите получить дополнительную информацию о нашей программе по повышению качества и нашем прогрессе в достижении целей, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

## Программы по управлению целесообразным использованием

План UnitedHealthcare Community хочет, чтобы вы получали оптимальную для вас помощь и не получали обслуживание, которое вам не нужно. Мы гарантируем, что вы получите надлежащий стандарт лечения, поскольку принимаем решения исходя из ваших потребностей в медицинской помощи, целесообразности услуг и покрываемых льгот.

Мы не вознаграждаем сотрудников, принимающих решения о предоставлении обслуживания, при отказе в помощи. Это обеспечивает справедливость наших решений. Если у вас есть вопросы о том, как принимаются эти решения, звоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 а.м. до 5:00 р.м. с понедельника по пятницу.

---

## Как мы оцениваем новые технологии

Мы анализируем новое оборудование, препараты и процедуры и решаем, могут ли они оплачиваться планом с учетом медицинских потребностей. Некоторое новое оборудование, препараты и процедуры пока проходят тестирование, цель которого — убедиться в том, что они действительно помогают. До тех пор, пока не завершится их тестирование, они считаются экспериментальными, или исследуемыми. Такие услуги оплачиваются после того, как исследовательский персонал и специалисты UnitedHealthcare Community Plan решат, что польза от них превышает потенциальный вред. Если вам нужна дополнительная информация, свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

## Информация для американских индейцев и коренных жителей Аляски

НСА предоставляет американским индейцам и коренным жителям Аляски в штате Washington выбор между управляемым обслуживанием Apple Health или покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (также называются «с оплатой за каждую услугу»). НСА делает это в соответствии с федеральными законами, с учетом программы медицинского обслуживания американских индейцев, а также чтобы обеспечить вам доступ к медицинским услугам с учетом культурных особенностей. Вы можете связаться с НСА по телефону 1-800-562-3022, если у вас есть вопросы или для изменения участия. Вы можете в любой момент изменить свой выбор, но такое изменение вступит в силу только в следующем месяце.

Если Вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, Вы можете получить медицинское обслуживание через программу медицинского обслуживания американских индейцев (Indian Health Service), программу медицинского обслуживания коренного населения или программу здравоохранения городских индейцев (Urban Indian Health Program, UIHP), например, Департамент здравоохранения в Сиэтле (Seattle Indian Health Board) или проект NATIVE в Спокане (NATIVE Project of Spokane). Поставщики услуг в этих клиниках хорошо знают и понимают ваши культурные особенности, общину и потребности в медицинских услугах. Если вы обратитесь или будете сотрудничать с помощником для представителей коренного населения через учреждение IHS, программу медицинского обслуживания коренного населения или UIHP, вам могут помочь принять решение.

Вам окажут необходимую медицинскую помощь или направят к специалисту. Вам могут помочь принять решение о том, выбрать ли план управляемого медицинского обслуживания или страховое покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания. При возникновении каких-либо вопросов о вашем медицинском обслуживании или медицинском страховом покрытии сотрудники программы медицинского обслуживания коренного населения или UIHP могут вам помочь.

24 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

---

## План Dual Eligible Special Needs Plan (D-SNP)

Лицо, имеющее право на двойное покрытие, имеет страховое покрытие как по программе Medicare, так и по программе Apple Health. Если вы являетесь клиентом, имеющим право на участие в двух программах, вашим основным покрытием для удовлетворения потребностей в области физического здоровья является Medicare. Apple Health предоставляет дополнительное покрытие. У клиентов, имеющих право на двойное покрытие, также есть страховое покрытие услуг в области поведенческого здоровья через план управляемого медицинского обслуживания по предоставлению услуг только в области поведенческого здоровья Apple Health (BHSO).

У вас есть возможность выбрать один план для покрытия D-SNP и BHSO, если вы проживаете в округе, в котором предлагается согласованная регистрация. Согласованная регистрация помогает клиентам, имеющим право на двойное покрытие, управлять своими услугами в области физического и поведенческого здоровья в рамках одного плана. Это упрощает поиск поставщика услуг и координацию услуг Medicare и Apple Health.

Регистрация в D-SNP происходит в соответствии с приведенными ниже сроками открытой регистрации в Medicare:

- **Период первичной регистрации.** Когда вы впервые станете участником программы Medicare, вы сможете присоединиться к плану.
- **Период открытой регистрации.** Вы можете присоединиться к плану, изменить план или отказаться от него с 15 октября по 7 декабря каждого года. Ваше страховое покрытие начнется 1 января (при условии, что план получит ваш запрос до 7 декабря).
- **Период открытой регистрации в программе Medicare Advantage.** Если вы зарегистрированы в плане Medicare Advantage, то каждый год один раз в период с 1 января по 31 марта вы можете перейти на другой план Medicare Advantage или перейти на план Original Medicare (и присоединиться к отдельному плану Medicare по приобретению препаратов). **Примечание.** В течение этого периода вы можете переходить с одного плана на другой только один раз.

Ознакомьтесь с картой согласованной регистрации в нашем руководстве по территориям обслуживания (<https://www.hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/d-snp-service-area-guide.pdf>), чтобы узнать, доступно ли согласование в вашем округе.

### Что делать, если я американский индеец / коренной житель Аляски?

Американские индейцы / коренные жители Аляски, имеющие право на двойное покрытие, могут:

- зарегистрироваться в программе Apple Health BHSO;
- получать покрытие услуг в области поведенческого здоровья Apple Health без плана.

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 25  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

---

Существуют преимущества и недостатки каждого из этих вариантов; они зависят от ваших индивидуальных обстоятельств. Сотрудники клиник, предоставляющих услуги по программе медицинского обслуживания представителей коренного населения и городских индейцев, знакомы с этими вариантами и могут помочь вам сделать выбор. Узнайте больше о покрытии Apple Health для американских индейцев / коренных жителей Аляски (<https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/american-indians-and-alaska-natives-ai>).

## Как получить помощь в экстренной ситуации или вдали от дома

### В экстренной ситуации

Звоните **911** или обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи при возникновении внезапной или серьезной проблемы со здоровьем, которую вы считаете экстренной ситуацией.

Позвоните нам как можно скорее после этого и сообщите, что вы находились в экстренной ситуации и где вы получили медицинскую помощь. В экстренных ситуациях не требуется предварительное разрешение на получение медицинской помощи. Вы можете прибегнуть к услугам любой больницы или отделения неотложной помощи, если у вас возникла экстренная ситуация.

---

## Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья

**Примеры экстренных/кризисных ситуаций в области поведенческого здоровья включают ситуации, когда человек:**

- угрожает или говорит о причинении вреда себе или самоубийстве;
- испытывает отчаяние;
- чувствует ярость или неконтролируемый гнев;
- чувствует себя в ловушке, как будто выхода нет;
- ведет себя безрассудно;
- испытывает чувство тревожности, перевозбуждение или не может уснуть;
- прекращает общение с друзьями и членами семьи;
- испытывает резкие перемены настроения;
- не видит смысла жить дальше;
- увеличивает дозу потребления алкоголя или наркотических средств.

Если вы или кто-либо из ваших знакомых переживаете кризисную ситуацию, связанную с психическим здоровьем, позвоните на горячую линию вашего округа для обращения в кризисных ситуациях по нижеуказанным номерам.

- **Для получения немедленной помощи:** позвоните по телефону **911** в случае возникновения экстренной ситуации, представляющей угрозу для жизни, или по телефону **988** в случае возникновения экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем.
- **Для получения немедленной помощи в случае кризисной ситуации в области психического здоровья или мыслей о суициде:** обратитесь на национальную линию жизни по вопросам предотвращения суицида National Suicide Prevention Lifeline (<https://988lifeline.org/>) 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) или позвоните или отправьте SMS-сообщение по телефону **988**. Линия является бесплатной, конфиденциальной и доступна круглосуточно и без выходных. Вы также можете набрать номер **988**, если вы беспокоитесь за близкого человека, которому может потребоваться поддержка в кризисной ситуации.

**Кризисные ситуации в области поведенческого здоровья: горячая линия Washington Recovery Help Line** — это круглосуточная линия кризисного вмешательства и выдачи направлений для лиц, нуждающихся в психиатрической помощи, страдающих заболеваниями, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, а также страдающих зависимостью от азартных игр. Звоните по телефону 1-866-789-1511 или 1-206-461-3219 (TTY), отправьте сообщение по адресу эл. почты [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org) или посетите веб-сайт [warecoveryhelpline.org](http://warecoveryhelpline.org). Подростки могут пообщаться с подростками в течение определенных часов по телефону 1-866-833-6546 или на сайте [866teenlink.org](http://866teenlink.org).

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 27 или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

## Номера телефонов горячей линии округа для обращения в кризисных ситуациях

Вы можете позвонить на местную горячую линию для обращения в кризисных ситуациях, чтобы запросить помощь для себя, друга или члена семьи. Номера телефонов горячей линии округов для обращения в кризисных ситуациях указаны ниже.

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

---

## Сроки ожидания приема поставщиком медицинских услуг

Время ожидания посещения поставщика услуг зависит от ваших потребностей в медицинском обслуживании. Просмотрите ожидаемое время ожидания приема у того или иного поставщика услуг ниже.

- **Медицинская помощь в экстренной ситуации:** доступна круглосуточно и без выходных.
- **Срочная медицинская помощь:** посещение поставщика услуг в области поведенческого здоровья или другого поставщика услуг в течение 24 часов.
- **Стандартное обслуживание:** посещение поставщика услуг в области поведенческого здоровья или другого поставщика услуг в течение 10 дней. Стандартное обслуживание является плановым и включает регулярные визиты к поставщику услуг по поводу проблем, не являющихся срочными или экстренными.

Свяжитесь с нами, если прием у поставщика услуг не происходит в вышеуказанный срок.

## Рецептурные препараты

В соответствии с вашим планом BHSO рецептурные препараты для проведения поведенческой терапии не покрываются. Рецептурные препараты покрываются как часть вашей льготы на услуги в области физического здоровья. Участники, имеющие покрытие Medicare Part D, получают доступ к своему покрытию рецептурных препаратов через план программы Medicare Part D. Позвоните нам в случае возникновения вопросов о покрытии ваших рецептурных препаратов.

# Льготы, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan

В этом разделе описаны льготы и услуги в области поведенческого здоровья, покрываемые планом UnitedHealthcare Community Plan. Это неполный список покрываемых планом услуг. Если вам требуются услуги, не указанные в перечне, уточните этот вопрос у поставщика услуг в области поведенческого здоровья или у нас. Вы можете ознакомиться с нашими льготами и услугами на веб-сайте [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](https://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso).

На некоторые покрываемые медицинские услуги может потребоваться предварительное разрешение. На все непокрываемые услуги требуется наше предварительное разрешение. Непокрываемые услуги через Apple Health без участия в плане управляемого медицинского обслуживания требуют предварительного разрешения со стороны НСА.

Некоторые услуги ограничены по количеству визитов к врачу. Если вам необходимо больше визитов, ваш поставщик услуг может подать запрос о «расширении ограничений» (limitation extension, LE). Если вам необходимы непокрываемые услуги, попросите своего поставщика услуг подать запрос об «исключении из правила» (exception to the rule, ETR).

Прежде чем получить услуги в области поведенческого здоровья, обязательно свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или ознакомьтесь с нашим каталогом поставщиков медицинских услуг на веб-сайте [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](https://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso). Вы также можете обратиться к своему ОЛВ за помощью в получении необходимого вам медицинского обслуживания.

## Общие услуги и медицинская помощь в экстренной ситуации

Услуга	Дополнительная информация
Услуги экстренной помощи	Доступно в любое время, круглосуточно и без выходных, в любой точке США.
Больничное, стационарное и амбулаторное обслуживание	Необходимо наше разрешение для любого вида неэкстренного обслуживания.

30 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Услуга	Дополнительная информация
<b>Срочная медицинская помощь</b>	Услугами срочной медицинской помощи следует пользоваться в ситуации, когда имеются проблемы поведенческого здоровья, требующие немедленной медицинской помощи, но ваша жизнь при этом не подвергается опасности.

## Поведенческое здоровье

Медицинские услуги в области поведенческого здоровья включают услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами. Мы можем помочь вам найти поставщика услуг, если вам требуется консультирование, обследование или поддержка в области поведенческого здоровья. Свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или выберите поставщика услуг из нашего справочника поставщиков услуг.

Услуга	Дополнительная информация
<b>Лечение расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами (SUD)</b>	<p>Услуги по лечению SUD могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обследование;</li> <li>• краткосрочное вмешательство и направление на лечение;</li> <li>• управление выведением препарата (детоксикация);</li> <li>• амбулаторное лечение;</li> <li>• интенсивное амбулаторное лечение;</li> <li>• стационарное лечение и лечение с проживанием;</li> <li>• ведение пациентов.</li> </ul>
<b>Психиатрическое лечение в стационарных условиях</b>	Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи. Включает независимую оценку и лечение (evaluation and treatment, E&T).

Услуга	Дополнительная информация
<p><b>Психическое здоровье, амбулаторное лечение</b></p>	<p>Услуги по охране психического здоровья покрываются страховкой, когда их оказывает психиатр, психолог, лицензированный консультант в сфере психического здоровья, лицензированный клинический социальный работник или лицензированный терапевт по проблемам брака и семьи.</p> <p>Услуги по охране психического здоровья могут включать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обследование на предмет употребления веществ;</li> <li>• индивидуальные услуги по лечению;</li> <li>• медикаментозный контроль;</li> <li>• поддержка от таких же людей, как вы;</li> <li>• краткосрочное вмешательство и лечение;</li> <li>• семейное лечение;</li> <li>• услуги по охране психического здоровья в учреждениях с проживанием;</li> <li>• психологическая оценка;</li> <li>• услуги в кризисных ситуациях.</li> </ul>

Некоторые услуги в области поведенческого здоровья, помимо включенных в пакет льгот, могут быть доступны за счет ограниченного финансирования на уровне штата. Эти услуги должны быть определены как необходимые по медицинским показаниям, и должно быть доступно финансирование на уровне штата. В настоящее время эти услуги могут включать следующее:

- расходы на пребывание и питание в стационаре, включая стационарные отделения для лечения SUD и предоставления психиатрической помощи, или отдельные лечебно-диагностические учреждения, и/или центры для купирования абстинентного синдрома и стабилизации состояния;
- предоставление индивидуальной медицинской помощи в области поведенческого здоровья;
- лечение высокой интенсивности;
- проведение анализа мочи;
- ведение пациентов во время реабилитации;
- услуги по вытрезвлению;
- терапевтическое вмешательство для детей.

Чтобы получить доступ к этим услугам, обратитесь к поставщику услуг в области поведенческого здоровья.

32 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

---

## Лабораторные услуги

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

## Медицинское обслуживание детей

Для детей и молодежи в возрасте до 21 года предусмотрены услуги в области медицинского обслуживания под названием «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). EPSDT включает в себя полный спектр услуг по скринингу, диагностике и лечению.

Некоторые льготы на услуги в области поведенческого здоровья покрываются планом UnitedHealthcare Community Plan, а некоторые — вашим покрытием Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (с оплатой за каждую предоставляемую услугу). Если у вас возникнут вопросы, звоните нам.

Скрининговые обследования покрываются непосредственно Apple Health и могут помочь выявить потенциальные потребности в медицинской помощи, связанные с физическим, поведенческим здоровьем или развитием, которые могут потребовать дополнительной диагностики и лечения.

EPSDT включает в себя любое диагностическое обследование и необходимое с медицинской точки зрения лечение с целью корректировки или улучшения физического и поведенческого здоровья, а также дополнительные услуги, необходимые для поддержки ребенка с задержкой развития.

Эти услуги направлены на предотвращение ухудшения состояния или замедление развития последствий нарушения здоровья ребенка. EPSDT поощряет детей и молодежь регулярно с раннего возраста обращаться за медицинской помощью.

---

## Предлагаемые нами дополнительные услуги

### Приложение UnitedHealthcare®

Используйте наше мобильное приложение UnitedHealthcare®, позволяющее получить доступ к информации о вашем плане медицинского страхования. Приложение можно установить на смартфоны Apple®, Android® или на планшет.

### Круглосуточная линия Nurseline

Вы сможете получить ответы на любые вопросы и рекомендации в любое время — даже ночью или на выходных. **1-877-543-3409**, ТТУ 711

### Программа Quit For Life®

Инструктирование и онлайн-поддержка для тех, кто хочет бросить курить. Получите помощь в выборе подходящего для вас типа заменителя никотина или лекарственного препарата. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)** или веб-сайт [www.myquitforlife.com/uhcwa](http://www.myquitforlife.com/uhcwa).

### Телефонная служба помощи по расстройствам, связанным со злоупотреблением психоактивными веществами

Лицензированные врачи-клиницисты ответят на вопросы и окажут поддержку в отношении алкогольной зависимости и наркозависимости (работают круглосуточно без выходных). Позвоните по бесплатному телефону **1-855-780-5955** или посетите веб-сайт [liveandworkwell.com/recovery](http://liveandworkwell.com/recovery) и воспользуйтесь услугами онлайн-консультанта.

## Дополнительные услуги по координации обслуживания, которые мы можем предложить

### Ведение пациентов

План UnitedHealthcare Community Plan предоставляет услуги по управлению медицинским обслуживанием в области поведенческого здоровья / координации медицинского обслуживания соответствующим критериям участникам или по запросу систем Allied Service. Наши менеджеры по медицинскому обслуживанию работают с вашим врачом и/или другими учреждениями, чтобы помочь вам найти и получить доступ к необходимым услугам и чтобы оказать вам поддержку в соответствии с вашими потребностями. Участники могут получать напоминания о своем обслуживании и рекомендации среднего медицинского персонала. Если у вас имеются особые потребности или вам нужна помощь в ведении хронического заболевания, вам поможет один из наших менеджеров по персональному обслуживанию. Вы или лицо, осуществляющее уход за вами, можете позвонить по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711, если вы считаете, что вам необходимо такое обслуживание.

34 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

## Медицинское обслуживание трансгендерных лиц

Служба координации обслуживания будет сотрудничать с плательщиком медицинского покрытия для участников, получающих услуги по лечению гендерной дисфории, чтобы обеспечить связь участника с соответствующими поставщиками услуг и поддержку в получении необходимых разрешений на обслуживание, а также помощь в доступе к любому необходимому лечению в области поведенческого здоровья или другим вспомогательным услугам и поддержке. В плане UnitedHealthcare Community Plan есть специальный координатор медицинского обслуживания по вопросам гендерного подтверждения.

## Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания

Покрытие Apple Health без плана управляемого медицинского обслуживания (с оплатой за каждую предоставляемую услугу) или других общественных программ охватывает перечисленные ниже льготы и услуги, даже если вы подписаны на наш план. Мы скоординируем действия с вашим ОЛВ, чтобы вам было проще получить доступ к этим услугам, и будем координировать ваше медицинское обслуживание. Вам нужно использовать свою сервисную карту ProviderOne для получения всех услуг.

Позвоните нам, если у вас возникли вопросы в отношении описанной здесь льготы или услуги. Полный список услуг см. в брошюре о страховом покрытии Apple Health без плана 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 (воздушный транспорт)	Все услуги перевозки воздушным транспортом, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (managed care organization, MCO).
Услуги скорой помощи (наземный транспорт)	Все услуги перевозки наземным транспортом в экстренных и неэкстренных случаях, предоставляемые клиентам Apple Health, в том числе участникам, зарегистрированным в организации управляемого медицинского обслуживания (MCO).

Услуга	Дополнительная информация
<p><b>Услуги в кризисных ситуациях</b></p>	<p>Услуги в кризисных ситуациях доступны для вас в зависимости от места вашего проживания. Позвоните по телефону <b>911</b> в случае возникновения экстренной ситуации, представляющей угрозу для жизни, или по телефону <b>988</b> в случае возникновения экстренной ситуации, связанной с психическим здоровьем. Номера телефонов для вашего региона см. на стр. 28.</p> <p>Телефон национальной линии жизни по вопросам предотвращения суицида: Позвоните или отправьте SMS-сообщение по телефону <b>988</b> или позвоните по телефону 1-800-273-8255, пользователи: TTY 1-206-461-3219.</p> <p>По вопросам кризисных ситуаций, связанных с психическим здоровьем, или расстройствами, связанными со злоупотреблением психоактивными веществами, обращайтесь в организацию административных услуг в области поведенческого здоровья (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). Номера телефонов указаны на стр. 28 или на веб-сайте по адресу <a href="https://hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines</a>.</p>

Услуга	Дополнительная информация
<p><b>Услуги в поддержку материнства (Maternity Support Services, MSS) в первое время после родов, ведение новорожденных пациентов (Infant Case Management, ICM) и обучение по родам (Childbirth Education, CBE)</b></p>	<p>В рамках MSS беременным и недавно родившим женщинам предоставляются профилактические услуги в области здравоохранения и образования на дому или в офисе в целях обеспечения здоровой беременности и здорового малыша.</p> <p>ICM помогает семьям с детьми в возрасте до одного года получить информацию о том, как пользоваться необходимыми медицинскими, социальными, образовательными и другими ресурсами в обществе, чтобы ребенок и семья могли процветать.</p> <p>CBE проводит для беременных женщин и поддерживающих их лиц групповые занятия, если они проводятся поставщиком CBE, утвержденным НСА. Темы занятий: тревожные признаки во время беременности, питание, кормление грудью / кормление с приложением ребенка к грудной клетке, план родов, чего ожидать во время родов и родоразрешения, а также безопасность новорожденных. Получить информацию о поставщиках услуг по месту вашего проживания можно на веб-сайте <a href="https://hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care">hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care</a>.</p>
<p><b>Стационарная психиатрическая помощь</b></p>	<p>Позвоните нам, чтобы мы смогли помочь вам получить доступ к этим услугам.</p>
<p><b>Транспортировка для визита к врачу в неэкстренной ситуации</b></p>	<p>Apple Health оплачивает услуги транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для выполнения плановых визитов к врачам и обратно. Позвоните поставщику транспортных услуг (агенту) в вашем районе, чтобы узнать об услугах и ограничениях. Ваш региональный агент организует для вас наиболее подходящую, наименее дорогостоящую поездку. С перечнем агентов можно ознакомиться на веб-сайте по адресу <a href="https://hca.wa.gov/transportation-help">hca.wa.gov/transportation-help</a>.</p>

---

## Исключенные услуги (не покрываются)

Услуги Apple Health, покрываемые без участия в плане управляемого медицинского обслуживания. Если вы получите какие-либо из этих услуг, вероятно, вам придется оплатить счет. Если у вас есть какие-либо вопросы, позвоните нам.

Услуга	Дополнительная информация
<b>Альтернативные методы лечения</b>	Религиозные практики, исцеление верой, лечение травами или гомеопатия.
<b>Консультирование по вопросам семьи и брака, терапия сексуальных расстройств</b>	
<b>Предметы обеспечения личного комфорта</b>	
<b>Услуги, запрещенные федеральным законодательством или законодательством штата, а также его территориями и владениями.</b>	К территориям США относятся: <ul style="list-style-type: none"><li>• Пуэрто-Рико</li><li>• Гуам</li><li>• Виргинские острова США</li><li>• Северные Марианские острова</li><li>• Американское Самоа</li></ul>
<b>Услуги, предоставляемые за пределами США</b>	

---

## Получение доступа к вашей медицинской информации

В 2020 г. центры услуг Medicare и Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) приняли правило взаимодействия и доступа пациентов (CMS-9115-F). Это правило облегчает вам доступ к вашим медицинским данным и их передачу. Например, используйте приложение для смартфона, чтобы узнать о страховых требованиях, лекарственных препаратах и многом другом. Эти передаваемые данные можно найти в некоторых страховых планах. Через приложения можно получать информацию с 2016 г. Год, когда приложения могут начать собирать медицинские данные, зависит от того, когда вы зарегистрировались в своем текущем плане. Зачем передавать данные от вас поставщикам медицинских услуг и приложениям? Это помогает работать совместно для улучшения обслуживания пациентов. Это также может помочь снизить ваши расходы на медицинское обслуживание.

Для подачи запроса об ознакомлении и получении копии определенной PHI вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или вы можете подать запрос в письменной форме. Ознакомьтесь с нашей политикой конфиденциальности на веб-сайте [www.uhccommunityplan.com/privacy-policy](http://www.uhccommunityplan.com/privacy-policy) или [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

## Если вы недовольны своим поставщиком услуг, планом медицинского страхования или каким-либо аспектом медицинского обслуживания

Вы или ваш уполномоченный представитель имеете право подать жалобу. Она называется «претензией». Мы поможем вам подать претензию.

Чтобы подать претензию, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или напишите нам по адресу:

UnitedHealthcare Community Plan  
Grievances and Appeals  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

или отправьте сообщение по факсу на номер 1-801-994-1082

### Претензии и жалобы могут касаться:

- проблем с кабинетом вашего врача;
- получения счета от вашего врача;
- выставленного вам неоплаченного счета за медицинские услуги;
- качества вашего обслуживания или отношения к вам со стороны сотрудников плана;

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 39  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- услуг, предоставляемых врачами или планом медицинского страхования;
- любых других проблем, возникших у вас при получении медицинского обслуживания.

План должен сообщить вам в течение двух рабочих дней по телефону или письмом, что мы получили вашу претензию или жалобу. Мы должны решить ваши проблемы в кратчайшие сроки, в течение не более чем 45 дней. Вы можете получить бесплатную копию положения о претензиях, позвонив в наш план.

## Омбудсмен

Омбудсмен — это специалист, который может предоставить бесплатную конфиденциальную помощь в решении проблем, связанных с вашими услугами в области поведенческого здоровья. Он может помочь решить ваши проблемы на самом низком уровне, если вы подаете претензию, жалобу, апелляцию или запрос о проведении объективного слушания по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области поведенческого здоровья. Омбудсмен не зависит от вашего плана медицинского страхования. Услуги предоставляются лицом, получавшим услуги в области поведенческого здоровья, или лицом, член семьи которого получал услуги в области поведенческого здоровья.

**Ниже указаны номера телефонов, по которым можно связаться с омбудсменом в вашем районе:**

Регион	Округа	Омбудсмен
<b>Great Rivers</b>	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	<b>1-360-561-2257</b>
<b>Greater Columbia</b>	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	<b>1-509-808-9790</b>
<b>King</b>	King	<b>1-206-265-1399</b>
<b>North Central</b>	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	<b>1-844-636-2038</b>
<b>North Sound</b>	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	<b>1-360-528-1799</b>
<b>Pierce</b>	Pierce	<b>1-253-304-7355</b>
<b>Salish</b>	Clallam, Jefferson, Kitsap	<b>1-360-481-6561</b>
<b>Spokane</b>	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	<b>1-509-655-2839</b>

40 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Регион	Округа	Омбудсмен
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-360-489-7505

## Важная информация об отказе, апелляциях и административных слушаниях

**Отказ** — это ситуация, когда ваш план медицинского страхования не разрешает или не оплачивает услуги, которые запрашиваете вы или ваш врач. Когда мы отказываем в оказании услуги, мы высылаем вам письмо, в котором разъясняем, почему мы отказали в предоставлении запрошенной услуги. Данное письмо является официальным уведомлением о нашем решении. В нем будут указаны ваши права и приведена информация о том, как подать апелляцию, если вы пожелаете.

У вас есть право ходатайствовать о пересмотре решения, если вы с ним не согласны, считаете его неверным, полагаете, что была рассмотрена не вся медицинская информация или что решение должно быть пересмотрено другим лицом. Это называется «апелляцией». Мы поможем вам подать апелляцию.

**Апелляция** — это когда вы просите нас повторно рассмотреть ваше дело. Вы можете подать апелляцию на отказ в предоставлении вам услуги. Вы можете сообщить нам об этом по телефону или написать, однако вы должны сообщить нам о своей апелляции в течение 60 календарных дней со дня получения отказа. Мы можем помочь вам подать апелляцию. Ваш поставщик услуг, омбудсмен или кто-либо другой может подать апелляцию вместо вас, если вы соглашаетесь на апелляцию. У вас есть только 10 календарных дней, чтобы подать апелляцию, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы получаете, пока мы принимаем наше решение. Мы ответим в течение пяти календарных дней, в письменной форме, сообщив вам о получении вашего запроса об апелляции. В большинстве случаев план рассмотрит и примет решение по вашей апелляции в течение 14 календарных дней. Если нам потребуется больше времени на принятие решения, мы обязуемся сообщить вам об этом. Решение по апелляции должно быть принято в течение 28 календарных дней.

Вы можете подать апелляцию в устной или письменной форме. Отправьте письменный запрос на апелляцию по адресу:

---

UnitedHealthcare Community Plan  
Grievances and Appeals  
P.O. Box 31364  
Salt Lake City, UT 84131-0364

или отправьте сообщение по факсу на номер 1-801-994-1082

Мы можем помочь вам подать апелляцию. Чтобы подать апелляцию устно, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

**Примечание.** Если вы продолжаете получать услугу в процессе апелляции и затем получите отказ по апелляции, **возможно, вам придется оплатить услуги, которые вы получили.**

**Если это срочно.** При неотложных поведенческих состояниях вы или ваш врач можете подать апелляцию, требующую ускоренного (быстрого) рассмотрения, связавшись с нами по телефону. Если ваше психическое расстройство не терпит отлагательств, решение о вашем обслуживании будет принято в течение трех календарных дней. Если вы просите об ускоренном рассмотрении апелляции, сообщите нам, почему вам требуется ускоренное решение. Если мы откажем в удовлетворении вашего запроса, ваша апелляция будет рассмотрена в вышеуказанные сроки. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить ваш запрос с ускоренной на стандартную апелляцию. Мы позвоним вам, если откажем в удовлетворении вашего запроса на ускоренную апелляцию, чтобы объяснить причину и ответить на все вопросы. Вы можете подать претензию, если вас не удовлетворит наше решение изменить ваш запрос с ускоренной на стандартную апелляцию. Мы должны направить вам по почте письменное уведомление в течение двух календарных дней после принятия решения.

Если вы не согласны с решением по апелляции, вы имеете право подать запрос о проведении слушания в административном порядке. На административном слушании ваше дело будет рассматриваться судьей по административным делам, который не является нашим сотрудником или сотрудником НСА.

У вас есть 120 дней с момента принятия нашего решения по апелляции на запрос о проведении слушания в административном порядке. У вас есть только 10 дней на подачу запроса о проведении слушания в административном порядке, если вы хотите продолжать получать услугу, которую вы уже получали до нашего решения об отказе.

Для того чтобы запросить о проведении слушания в административном порядке, сообщите в Управление по административным слушаниям (Office of Administrative Hearings) об участии плана UnitedHealthcare Community Plan, укажите причину для проведения слушания, услугу, в предоставлении которой вам было отказано, дату получения отказа и дату получения отказа в удовлетворении апелляции. Кроме того, обязательно укажите свое полное имя, адрес и номер телефона.

42 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

---

Отправьте запрос на проведение слушания:

- Позвоните в Управление по административным слушаниям ([oah.wa.gov](http://oah.wa.gov)) по телефону 1-800-583-8271

Или:

- Напишите по адресу:  
Office of Administrative Hearings  
P.O. Box 42489  
Olympia, WA 98504-2489

Вы можете посоветоваться с адвокатом или пригласить другое лицо, которое будет представлять ваши интересы на слушании. Если вам нужна помощь в поиске адвоката, посетите веб-сайт [nwjustice.org](http://nwjustice.org) или позвоните по линии NW Justice CLEAR по телефону 1-888-201-1014.

Вы получите уведомление с объяснением решения, принятого судьей по административным делам, проводившим слушание. Если вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, вы имеете право обжаловать решение, обратившись напрямую в Апелляционный Совет (Board of Appeals) НСА или направив запрос о рассмотрении вашего случая независимой организацией по административным делам (Independent Review Organization, IRO).

**Важное временное ограничение:** решение, принятое по результатам слушания, вступает в силу в течение **21 дня** с даты получения решения по почте, если вы не предпринимаете никаких действий, чтобы подать апелляцию на указанное решение.

Если вы не согласны с решением, принятым по результатам слушания, вы можете запросить проведение независимой экспертизы. Необходимость проводить независимую экспертизу отсутствует. Вы можете пропустить этот этап и подать запрос о пересмотре принятого решения в Апелляционный совет НСА.

**IRO** — это независимая экспертиза, которая проводится врачом, не сотрудничающим с нашим планом. Для обращения в IRO вы должны позвонить нам и ходатайствовать о пересмотре решения в IRO в течение 21 дня после получения письма с решением по результатам слушания. Для подачи запроса в IRO вам необходимо предоставить нам любую дополнительную информацию в течение пяти дней. Мы проинформируем вас о решении IRO.

Для получения помощи свяжитесь с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Если вы не согласны с решением IRO, вы можете ходатайствовать о рассмотрении вашего дела судьей Апелляционного совета НСА. У вас есть 21 день на подачу запроса о пересмотре после получения письма с решением IRO. Решение судьи по пересмотру является окончательным. Для подачи ходатайства о пересмотре вашего дела судьей по пересмотру:

- Позвоните по телефону 1-844-728-5212

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) 43  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

---

Или:

- Отправьте ходатайство в письменном виде по адресу:

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

## Ваши права

Как зарегистрированный участник, вы имеете следующие права:

- Принимать решения о своем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения. Это включает в себя услуги в области физического и поведенческого здоровья.
- Получать информацию обо всех вариантах лечения, независимо от их стоимости
- Выбирать или менять своего ОЛВ
- Получать экспертное заключение другого поставщика услуг вашего плана медицинского страхования
- Своевременно получать услуги
- Уважительное и достойное отношение. Дискриминация не допускается. Не допускается отступающее от нормы или несправедливое отношение к пациентам из-за их расы, цвета кожи, национального происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста, религии, вероисповедания или инвалидности.
- Свободно обсуждать свое медицинское обслуживание и проблемы без каких-либо отрицательных последствий
- На защиту своей частной жизни и соблюдение конфиденциальности информации о вашем медицинском обслуживании
- Запрашивать и получать копии вашей медицинской документации
- При необходимости запрашивать и вносить исправления в вашу медицинскую документацию
- Запрашивать и получать следующую информацию:
  - о своем медицинском обслуживании и покрываемых планом услугах;
  - о своем поставщике услуг и порядке направления к специалистам и другим поставщикам услуг;
  - о порядке оплаты вашего медицинского обслуживания вашим поставщикам услуг;
  - обо всех вариантах обслуживания и причинах выбора определенных видов услуг;
  - о получении помощи при составлении и подаче претензии или жалобы на предоставляемые вам услуги или помощь при подаче запроса о пересмотре отказа в предоставлении услуг или апелляции;

44 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- 
- о нашей организационной структуре, в том числе о правилах внутреннего распорядка и процедурах, о практических рекомендациях и о том, как можно предложить изменения.
  - Получать информацию о правилах плана, льготах, услугах, правах и обязанностях участников как минимум ежегодно
  - Давать рекомендации относительно ваших прав и обязанностей в качестве участника плана UnitedHealthcare Community Plan
  - Получить список номеров телефонов для обращения в кризисных ситуациях
  - Получать помощь при заполнении форм предварительных распоряжений, связанных с психиатрическим или медицинским обслуживанием

## Ваши обязанности

Как зарегистрированный участник плана вы согласны:

- Обсуждать со своими поставщиками услуг состояние вашего здоровья и ваши потребности в медицинской помощи
- Помогать нам при принятии решений о вашем медицинском обслуживании, включая отказ от лечения
- Знать о своих проблемах со здоровьем и принимать участие в определении целей лечения, насколько это возможно
- Предоставлять поставщикам услуг и плану UnitedHealthcare Community Plan полную информацию о своем здоровье
- Выполнять указания своего поставщика услуг в отношении ухода, на который вы согласились
- Являться на назначенные визиты и не опаздывать. Позвоните в кабинет поставщика услуг, если вы опаздываете или если вам необходимо отменить визит.
- Предоставлять поставщикам услуг информацию, которая им необходима для получения оплаты за предоставление вам услуг
- Приносить сервисную карту ProviderOne и идентификационную карту UnitedHealthcare Community Plan на все визиты
- Получать информацию о своем плане медицинского страхования, о покрываемых страховкой услугах
- Пользоваться медицинскими услугами, если у вас есть в них необходимость
- Пользоваться услугами здравоохранения надлежащим образом. Если вы не будете этого делать, вы можете быть включены в программу Patient Review and Coordination. В рамках этой программы вам назначат одного ОЛВ, одну аптеку, одного медицинского работника, имеющего право выписывать рецепты на особо регулируемые препараты, и одну больницу

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 45  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

---

для случаев, не требующих экстренной медицинской помощи. Вы должны будете оставаться участником одного плана как минимум 12 месяцев.

- Информировать НСА в случае, если у вас произошли изменения в размере семьи или семейном положении, такие как беременность, рождение ребенка, усыновление, изменение адреса или получение права на Medicare или другие виды страхования
- Ежегодно возобновлять свое страховое покрытие с использованием Washington Healthplanfinder на веб-сайте [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) и сообщать об изменениях в своих данных, например, об изменении дохода, семейного положения, рождении, усыновлении детей, изменении адреса, получении права на Medicare или другие виды страхования

## Предварительные распоряжения

### Что такое предварительное распоряжение?

С помощью предварительных распоряжений вы в письменной форме делаете свой выбор в отношении медицинского обслуживания. Предварительные распоряжения содержат предписания вашему врачу и семье:

- Какие виды медицинского обслуживания вы хотите или не хотите получать, если:
  - Вы потеряете сознание.
  - Вы больше не сможете принимать решения, касающиеся вашего медицинского обслуживания.
  - Вы по любой другой причине не можете сообщить своему врачу или семье, какие виды медицинских услуг вы предпочли бы получать.
  - Вы хотите, чтобы ваш(-и) орган(-ы) использовали после вашей смерти в качестве донорских.
  - Вы хотите, чтобы кто-либо еще принимал решения о вашем медицинском обслуживании, если вы будете не в состоянии это сделать.

Предварительные распоряжения означают, что ваши близкие или ваш врач могут выбрать медицинские услуги для вас исходя из ваших предпочтений. В штате Washington имеются три типа предварительных распоряжений:

1. Долгосрочная доверенность на медицинское обслуживание. Таким образом вы доверяете другому лицу принимать медицинские решения от вашего имени, если вы будете не в состоянии сделать это самостоятельно.
2. Указание в отношении медицинского обслуживания (заблаговременное распоряжение). Это письменное заявление с целью донести до других лиц ваши предпочтения касательно получения лечения с целью поддержания жизни.
3. Запрос на донорство органов.

46 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

---

Поговорите со своим врачом и близкими. Вы в любое время сможете отменить свое предварительное распоряжение. Дополнительную информацию о предварительных распоряжениях можно получить у представителей плана, своего врача или сотрудников больницы. Вы также можете:

- попросить отразить положения плана медицинского страхования в предварительных распоряжениях;
- подать жалобу в план UnitedHealthcare Community Plan или HCA, если ваше распоряжение не выполняется.

Форма Распоряжения врачам на проведение лечения, поддерживающего жизнь (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST), предназначена для лиц, страдающих серьезным заболеванием, которым необходимо принять решение относительно поддерживающего жизнь лечения. Ваш поставщик услуг может использовать форму POLST, чтобы представить ваши пожелания в качестве максимально четких и конкретных медицинских распоряжений. Для получения дополнительной информации о предварительных распоряжениях свяжитесь с нами.

## Предварительные распоряжения относительно психического здоровья

### Что такое «предварительное распоряжение относительно психического здоровья»?

Предварительное распоряжение относительно психического здоровья — это имеющий юридическую силу письменный документ, в котором описываются ваши пожелания относительно порядка действий в том случае, если ваши проблемы психического здоровья станут настолько серьезными, что вы будете нуждаться в посторонней помощи. Это может произойти при нарушении мышления и/или способности к эффективному общению.

На основании предварительного распоряжения другие лица могут получить информацию о том, какое лечение вы хотите или не хотите получать, а также смогут узнать, кому вы дали полномочия принимать решения от вашего имени.

Если у вас есть предварительное распоряжение относительно физического здоровья, вы должны сообщить об этом поставщику медицинских услуг в области психического здоровья, чтобы он знал о ваших пожеланиях.

### Как заполнить предварительное распоряжение относительно психического здоровья?

Вы можете получить копию формы предварительного распоряжения относительно психического здоровья, а также получить дополнительную информацию о том, как ее заполнить, посетив веб-сайт [hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives](https://hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives).

**Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) 47  
или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

---

Кроме того, сотрудники плана UnitedHealthcare Community Plan, поставщик медицинских услуг в области поведенческого здоровья или омбудсмен могут помочь вам в заполнении данной формы. Свяжитесь с нами для получения дополнительной информации.

## Предотвращение мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений

Если мошенничество, нерациональное использование ресурсов и злоупотребления остаются без контроля — за это платят налогоплательщики. Эти средства могут быть использованы для покрытия важнейших льгот и услуг программы Apple Health в обществе. Будучи участниками программы, вы находитесь в уникальном положении для выявления мошенничества или нерационального использования ресурсов. Если вы увидите что-либо из следующего, сообщите нам:

- если кто-то предлагает вам деньги или товары в обмен на вашу сервисную карту ProviderOne или если вам предлагают деньги или товары в обмен на прием у врача;
- вы получаете разъяснение льгот за товары или услуги, которые вы не получали;
- если вы знаете, что кто-то неправомерно претендует на услуги плана;
- любые другие действия, о которых вам стало известно и которые кажутся вам мошенническими, связанными с злоупотреблением или нерациональным использованием ресурсов.

Если вы подозреваете мошенничество, растрату и злоупотребление с участием поставщика медицинских услуг, сообщите об этом представителю UnitedHealthcare Community Plan, позвонив на нашу горячую линию по предотвращению мошенничества, нерационального использования ресурсов и злоупотреблений: **1-800-455-4521** или **1-877-401-9430**. Просьба также сообщить об инциденте всем нижеуказанным организациям в течение 5 (пяти) рабочих дней после того, как вам стало известно о таком событии.

- Отдел здравоохранения штата Washington (Washington State Health Care Authority)  
По электронной почте: [HotTips@hca.wa.gov](mailto:HotTips@hca.wa.gov)  
По телефону: 1-533-497-2345
- Отделение по расследованию и противодействию мошенничеству с программой медицинских страховок (Medicaid Fraud Control Unit), генеральный прокурор штата (Office of Attorney General)  
По электронной почте: [MFCUreferrals@atg.wa.gov](mailto:MFCUreferrals@atg.wa.gov)

48 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

---

## Мы заботимся о конфиденциальности ваших личных данных

В соответствии с законодательством, мы обязаны защищать вашу медицинскую информацию и сохранять ее конфиденциальность. Мы используем и передаем эту информацию для предоставления льгот, проведения лечения, оплаты и функционирования системы здравоохранения. Мы также используем и передаем вашу информацию в других случаях, разрешенных и требуемых законодательством.

Защищенная медицинская информация (protected health information, PHI) — это медицинская информация, например, содержащаяся в медицинской документации, которая включает в себя ваше имя, номер участника или иные идентификаторы, используемые или распространяемые планами медицинского страхования. Планы медицинского страхования и НСА передают PHI для следующих целей:

- Лечение — включает в себя направления, выдаваемые вашим ОЛВ и другими поставщиками медицинских услуг.
- Оплата — мы можем использовать или предоставлять PHI для принятия решений о выплатах. PHI может включать в себя претензии, разрешения на лечение и решения в отношении медицинских потребностей.
- Проведение медицинских мероприятий — мы можем использовать информацию из вашего заявления, чтобы оповестить вас о программе медицинского страхования, которая могла бы подойти вам.

При определенных обстоятельствах мы можем использовать или предоставлять вашу PHI без вашего письменного одобрения.

- Раскрытие вашей PHI членам семьи, другим родственникам и вашим близким друзьям допускается, если:
  - Информация непосредственно связана с участием членов вашей семьи или друга в вашем лечении или оплате за это лечение; и вы либо выразили устное согласие на раскрытие, либо не стали возражать против этого при наличии такой возможности
- Закон позволяет НСА или плану UnitedHealthcare Community Plan использовать вашу PHI и обмениваться ею в следующих случаях:
  - Если Секретарь Министерства здравоохранения и социального обеспечения США (U. S. Secretary of the Department of Health and Human Services, DHHS) затребует вашу PHI
  - Для целей общественного здравоохранения и безопасности, включая помощь государственным учреждениям здравоохранения в предотвращении или контроле заболеваний

- 
- Ваша PHI может потребоваться правительственным учреждениям для проведения проверок или выполнения специальных функций, таких как деятельность в целях национальной безопасности
  - В некоторых случаях для проведения исследований при наличии одобрения советом по конфиденциальности или экспертным советом медицинского учреждения
  - Для выполнения юридических действий, например, в ответ на постановление суда. Ваша PHI может также быть передана похоронным бюро или судмедэкспертам, чтобы помочь им выполнять свою работу.
  - Для приведения закона в силу, чтобы помочь найти подозреваемого, свидетеля или пропавшего человека. Ваша PHI может также быть предоставлена другим правоохранительным органам, если мы посчитаем, что вы являетесь жертвой жестокого обращения, небрежения или насилия в семье.
  - Для соблюдения законодательства о компенсации работникам

Для использования во всех других целях, не указанных выше, требуется ваше письменное согласие. Вы можете аннулировать письменное разрешение, которое вы предоставили нам. Однако ваш отзыв разрешения не будет распространяться на действия, предпринятые до момента отзыва.

Мы серьезно относимся к тайне вашей частной жизни. Мы защищаем устную, письменную и цифровую защищенную медицинскую информацию (PHI) во всей нашей деятельности. Для подачи запроса об ознакомлении и получении копии определенной PHI вы можете связаться с нами по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, или вы можете подать запрос в письменной форме. Ознакомьтесь с нашей политикой конфиденциальности на веб-сайте [www.uhccommunityplan.com/privacy-policy](http://www.uhccommunityplan.com/privacy-policy) или [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan).

Направляйте нам ваши письменные запросы для осуществления любых своих прав, в том числе изменения или отмены конфиденциального сообщения, запроса о предоставлении копии вашей документации или ходатайства о внесении изменений в вашу документацию, по следующему адресу:

UnitedHealthcare  
Privacy Office MN017-E300  
P.O. Box 1459  
Minneapolis, MN 55440

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

- Позвонить нам и подать жалобу. Мы не будем предпринимать каких-либо действий, препятствующих подаче вами жалобы. Обслуживание, которое вы получаете, никак не изменится.

50 **Есть вопросы?** Посетите веб-сайт [myuhc.com/CommunityPlan](http://myuhc.com/CommunityPlan) или позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- 
- Для подачи жалобы в Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при DHHS США посетите веб-сайт [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) или напишите 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 телефону 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

**Примечание.** Представленная информация является всего лишь кратким обзором. Мы обязаны соблюдать конфиденциальность вашей PHI и ежегодно предоставлять вам письменную информацию о применяемых планом положениях в отношении конфиденциальности и защиты вашей PHI. Более подробную дополнительную информацию см. в Уведомлении о порядке использования личной информации. Вы также можете связаться с нами для получения дополнительной информации следующим образом:

План UnitedHealthcare Community Plan: **1-877-542-8997**, ТТУ **711**

Центр телефонного обслуживания UnitedHealth Group: **1-866-633-2446**, ТТУ **711**

UnitedHealthcare  
Privacy Office MN017-E300  
P.O. Box 1459  
Minneapolis, MN 55440

[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan) или [uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](https://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso)





UnitedHealthcare Community Plan

**1-877-542-8997, TTY 711**

**[myuhc.com/CommunityPlan](https://myuhc.com/CommunityPlan)**

или

**[uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso](https://uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso)**

