

Coordinated Care of Washington, Inc.
Washington Apple Health
Кероване медичне обслуговування

Довідник учасника на **2025** р.



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

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

ARABIC إذا لم تكن المعلومات المرفقة مكتوبة بلغتكم الأم، فيرجى الاتصال برقم الهاتف 1-877-644-4613 (الهاتف النصي (TTY): 711).

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

CAMBODIAN (ខ្មែរ): ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកជាមួយនេះមិនមែនជាភាសាជាម្តាយរបស់អ្នកទេ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-644-4613 (TTY: 711)។

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tigrinya: እዚ ንሰልኡም ዘለና ጽሑፍ ብቀዳማይ ቋንቋኹም እንተዘይቀረቡ ብኹብረትኩም ብቐጻሪ ጽሑፍ 1-877-644-4613 (TTY (ናይ ምስማዕ ጸገም ንዘለዎም): 711) ደዊልኩም ጉብኑና።

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

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

Зміст

Вітаємо в Coordinated Care і Washington Apple Health	1
Важлива контактна інформація.....	2
Мої постачальники медичних послуг	2
Як користуватися довідником	3
Перші кроки	5
1. Ідентифікаційна картка учасника Coordinated Care	5
2. Картка послуг ProviderOne	5
Використання картки послуг ProviderOne	6
Якщо вам потрібна нова картка послуг ProviderOne	6
Послуги Apple Health, що покриваються без плану керованого медичного обслуговування (відомі також як послуги з оплатою за кожну окрему послугу)	6
Зміна плану медичного страхування	7
Інформація для американських індіанців і корінних жителів Аляски	7
Інформація для учасників програми Apple Health Expansion	8
Ваші права й захист конфіденційності.....	8
Використання приватного медичного страхування та страхового покриття Coordinated Care.....	9
Як отримати медичну допомогу	9
Як вибрати постачальника первинних медичних послуг (PCP)	9
Перший прийом у PCP	10
Як отримати спеціалізовану допомогу й направлення до спеціалістів	10
Послуги, які можна отримати без направлення.....	10
Дистанційна медицина / телемедицина.....	11
Ви повинні користуватися послугами лікарів, аптек, постачальників послуг з охорони психічного здоров'я і лікарень, які співпрацюють із Coordinated Care	11
Оплата медичного обслуговування	12
Програми підвищення якості обслуговування	12
Програми регулювання обсягу медичного обслуговування	12
Як ми оцінюємо нові технології	13
Отримання медичної допомоги в екстрених ситуаціях або коли ви перебуваєте далеко від дому	14
Екстрені ситуації	14
Якщо вам потрібна невідкладна допомога	14
Якщо допомога потрібна вам у неробочий час	14
Криза у сфері психічного здоров'я	14
Номери кризових ліній в округах	15
Очікування на прийом у постачальника медичних послуг.....	15
Страхове покриття за планом Coordinated Care.....	16
Послуги загального характеру й екстрена допомога.....	16
Аптеки або рецепти.....	17
Медичне обслуговування для дітей.....	17
Психічне здоров'я.....	19
Круглі столи для сімей, молоді й партнерських систем (FYSPRT).....	20

Харчування.....	22
Особливі медичні потреби або хронічне захворювання.....	22
Терапія	22
Спеціальні послуги.....	23
Слух і зір.....	24
Планування сім'ї та репродуктивне здоров'я	25
Медичне обладнання й витратні матеріали	25
Лабораторні аналізи й рентгенографічні дослідження.....	26
Здоров'я жінок і материнство.....	26
Додаткові послуги, які ми пропонуємо.....	27
Страхове покриття з додатковою цінністю (VAB).....	28
Координація медичного обслуговування	30
Послуги з ведення складних справ	30
Додаткові послуги з координації медичного обслуговування, які ми можемо пропонувати	30
Послуги Apple Health, що покриваються без плану керованого медичного обслуговування	30
Послуги й допоміжні засоби довгострокового обслуговування (Long-Term Services and Supports, LTSS)	34
Програми раннього розвитку.....	35
Виключені послуги (не покриваються планами).....	35
Доступ до вашої медичної інформації	36
Якщо ви не задоволені своїм постачальником послуг, планом медичного страхування або будь-яким аспектом обслуговування	37
Уповноважені із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям (раніше — омбудсмени).....	38
Важлива інформація про відмови, апеляції та адміністративні слухання	39
Ваші права.....	41
Ваші обов'язки.....	42
Попередні розпорядження	42
Що таке попереднє розпорядження?	42
Попередні розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги.....	43
Що таке попереднє розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги?	43
Як заповнити попереднє розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги?	43
Запобігання шахрайству, марнотратству та зловживанням.....	44
Ми захищаємо вашу приватність.....	44

Вітаємо в Coordinated Care і Washington Apple Health

Вітаємо!

Дякуємо за реєстрацію в програмі Washington Apple Health (Medicaid) і вітаємо у плані медичного страхування Coordinated Care. Ми забезпечуємо ваше страхування разом з Apple Health. У цьому довіднику міститься докладна інформація про послуги, які покриває ваш план, і про те, як ними користуватися.

Якщо ви зареєстровані в програмі керованого медичного обслуговування, Apple Health сплачує вашому плану страхування щомісячний страховий внесок. Ваше страхове покриття охоплює послуги з охорони фізичного та психічного здоров'я, як-от профілактика, первинна та спеціалізована медична допомога, телемедицина й інші медичні послуги. Здебільшого учасники програми керованого медичного обслуговування повинні користуватися послугами постачальників, які співпрацюють із їхнім планом. За відсутності попереднього схвалення більшість послуг, отриманих за межами зони обслуговування плану, не покриваються. Щоб отримати попереднє схвалення медичних послуг за межами зони обслуговування, зверніться до свого постачальника первинних медичних послуг (primary care provider, PCP). Щоб обрати своїм PCP постачальника медичних послуг для індіанців (Indian Health Care Provider, IHCP), зателефонуйте за номером 1-877-644-4613 (телефон із текстовим відображенням (text-display telephone, TTY): 711) з понеділка до п'ятниці з 8 а.м. до 5 р.м. Ми покриємо послуги екстреної допомоги, якщо потреба в них виникне, коли ви перебуватимете за межами зони обслуговування.

Ми зв'яжемося з новими учасниками протягом кількох наступних тижнів. Ви можете поставити нам будь-які запитання, а також отримати допомогу із записом на прийом. Якщо у вас виникли запитання, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) з понеділка до п'ятниці з 8 а.м. до 5 р.м.

Якщо англійська — не ваша основна мова спілкування або ви повністю втратили слух, слух і зір чи маєте порушення слуху, ми можемо допомогти. Ми хочемо, щоб ви мали доступ до свого медичного страхового покриття. Якщо вам потрібна інформація іншою мовою (не англійською), зокрема жестовою мовою, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711). Ми безкоштовно надамо вам послуги перекладу. Ми також можемо допомогти вам знайти постачальника послуг, який розмовляє вашою мовою.

Ви маєте право отримувати мовну допомогу під час прийому в лікаря, що покривається програмою Apple Health. Ваш постачальник послуг зобов'язаний забезпечити присутність усного перекладача під час прийому. Якщо вам потрібен усний перекладач, повідомте про це своєму постачальнику медичних послуг, коли запишетесь на прийом.

Під час прийому усні перекладачі можуть бути фізично присутніми в кабінеті постачальника послуг або використовувати телефон чи засоби відеозв'язку. Перекладачі з жестової мови можуть бути фізично присутніми в кабінеті постачальника послуг або використовувати засоби відеозв'язку.

Якщо у вас виникли запитання щодо нашої програми надання послуг перекладу, відвідайте наш вебсайт www.CoordinatedCareHealth.com. Крім того, ви можете відвідати сторінку на вебсайті Управління охорони здоров'я (Health Care Authority, HCA), присвячену послугам перекладу, за адресою hca.wa.gov/interpreter-services або написати у відділ послуг перекладу HCA на адресу електронної пошти interpretersvcs@hca.wa.gov.

Зателефонуйте нам, якщо вам потрібна допомога, щоб зрозуміти інформацію, або якщо вона потрібна вам в іншому форматі. Якщо ви маєте інвалідність, повністю втратили зір або маєте порушення зору, повністю втратили слух або маєте порушення слуху чи не розумієте викладене в цьому довіднику або інших матеріалах, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711). Ми можемо безкоштовно надати вам матеріали в іншому форматі або допоміжні засоби, як-от надруковані шрифтом Braille. Ми можемо повідомити вас, чи кабінет постачальника послуг забезпечений доступом для пацієнтів у колісних кріслах або чи оснащений він спеціальними комунікаційними пристроями або іншим спеціальним обладнанням. Ми також пропонуємо:

- лінію TTY (наш номер телефону TTY — 711);
- інформацію, надруковану великим шрифтом;
- допомогу із записом на прийом або організацією транспортування на прийом;

- імена й адреси постачальників послуг, які спеціалізуються на необхідних вам видах медичного обслуговування.

Важлива контактна інформація

Організація	Години обслуговування клієнтів	Номери телефонів відділу обслуговування клієнтів	Адреса вебсайту
Coordinated Care of Washington, Inc.	З понеділка до п'ятниці, з 8 а.м. до 5 р.м. (лінія сестринських консультацій працює цілодобово без вихідних)	1-877-644-4613 (TTY: 711)	CoordinatedCareHealth.com
Health Care Authority (HCA), відділ обслуговування клієнтів Apple Health	З понеділка до п'ятниці, із 7 а.м. до 5 р.м.	1-800-562-3022 TRS: 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	З понеділка до п'ятниці, з 8 а.м. до 6 р.м.	1-855-923-4633 TTY: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Мої постачальники медичних послуг

Радимо записати імена й номери телефонів своїх постачальників послуг, щоб завжди мати їх під рукою. Цю інформацію можна знайти на нашому вебсайті в переліку постачальників послуг за адресою: <https://findaprovider.coordinatedcarehealth.com>. Крім того, ви можете зателефонувати нам, і ми вам допоможемо.

Постачальник медичних послуг	Ім'я	Номер телефону
Постачальник первинних медичних послуг:		
Постачальник послуг з охорони психічного здоров'я:		
Постачальник стоматологічних послуг:		
Постачальник спеціалізованих медичних послуг:		
Постачальник аптечних послуг:		

Цей довідник не створює жодних юридичних прав або повноважень. Не слід покладатися на цей довідник як на єдине джерело інформації про Apple Health. Мета цього довідника — надати короткий огляд інформації про ваше медичне страхове покриття. Докладну інформацію про програму Apple Health можна отримати на сторінці вебсайту Health Care Authority, присвяченій законам і нормам, за адресою: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Як користуватися довідником

Цей довідник допоможе вам дізнатися про послуги, які ви можете отримувати. У наведеній нижче таблиці зазначено, до кого звертатися, якщо у вас виникнуть запитання.

Тематика запитання	До кого звертатися
<ul style="list-style-type: none"> Зміна плану керованого медичного обслуговування Apple Health або виключення з нього (сторінка 8) Як скористатися послугами, що покриваються програмою Apple Health, але не включені до вашого плану (сторінка 6) Картка послуг ProviderOne (сторінка 5) 	<p>Washington State Health Care Authority (HCA):</p> <ul style="list-style-type: none"> Портал для клієнтів ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Якщо у вас залишилися запитання, зателефонуйте в HCA за номером 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Вибір або зміна постачальників послуг (сторінка 9) Послуги або лікарські засоби, що покриваються (сторінка 16) Подання скарг (сторінка 37) Оскарження рішення, ухваленого вашим планом медичного страхування, яке впливає на ваше страхове покриття (сторінка 39) 	<p>Coordinated Care за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або через вебсайт www.CoordinatedCareHealth.com.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Ваше медичне обслуговування (сторінка 9) Направлення до спеціалістів (сторінка 10) 	<p>Ваш постачальник первинних медичних послуг (PCP). Якщо вам потрібна допомога з вибором постачальника первинних медичних послуг, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або скористайтеся вебсайтом www.CoordinatedCareHealth.com.</p> <p>Цілодобова лінія сестринських консультацій: 1-877-644-4613 (TTY: 711).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Зміни в обліковому записі, наприклад: <ul style="list-style-type: none"> зміна адреси; зміна доходів; сімейний стан; вагітність; народження або усиновлення дітей. 	<p>Washington Healthplanfinder за номером 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) або через вебсайт: wahealthplanfinder.org.</p>

- Повідомлення про шахрайство, марнотратство або зловживання.

[Washington State Health Care Authority](#)

- Повідомлення про шахрайство у зв'язку з правом на участь у програмі Washington Apple Health
WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov
1-360-725-0934
- Повідомлення про постачальників послуг у межах програми Medicaid
hottips@hca.wa.gov
1-833-794-2345

Докладну інформацію можна отримати на вебсайті НСА:

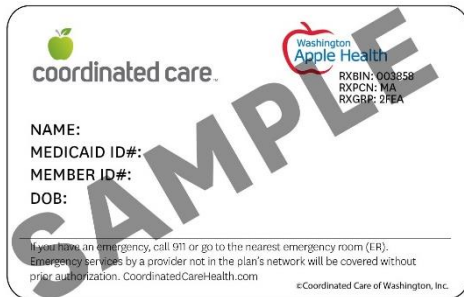
hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Гаряча лінія Coordinated Care з питань шахрайства, марнотратства та зловживань: 1-866-685-8664

Перші кроки

Для отримання послуг вам потрібні дві картки: ідентифікаційна картка учасника Coordinated Care і картка послуг ProviderOne.

1. Ідентифікаційна картка учасника Coordinated Care



Ви маєте отримати ідентифікаційну картку учасника протягом 30 днів із моменту включення до плану страхування. На цій картці буде зазначено ваш ідентифікаційний номер учасника. негайно зателефонуйте нам, якщо інформація на вашій картці неправильна або ви не отримали її протягом 30 днів. Завжди носіть ідентифікаційну картку учасника із собою і показуйте її щоразу під час отримання медичної допомоги. Вам не потрібно чекати на отримання картки, щоб звернутися до постачальника послуг або отримати ліки за рецептом.

Якщо вам потрібне медичне обслуговування, але ви ще не отримали картку, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або напишіть на адресу електронної пошти coordinatedcaremember@centene.com. Крім того, постачальник послуг може зв'язатися з нами, щоб перевірити, чи відповідаєте ви вимогам для обслуговування.

2. Картка послуг ProviderOne

Крім того, ви отримаєте картку послуг ProviderOne поштою.



Картку послуг ProviderOne надішлють вам через 7–10 днів після встановлення вашого права на страхове покриття за програмою Apple Health. Це пластикова ідентифікаційна картка, схожа на інші ідентифікаційні картки медичного страхування. Збережіть цю картку й подбайте про захист своїх даних.

На картці послуг міститиметься тільки зазначена нижче інформація:

- ваше ім'я та прізвище;
- ідентифікаційний номер ProviderOne;
- дата видачі;
- адреса вебсайту ProviderOne;
- контактні дані відділу обслуговування клієнтів.
(Картка не міститиме інформацію про статус резидента чи міграційний статус.)

Якщо ви вже отримували таку картку раніше, НСА не надсилатиме нову автоматично. За потреби ви можете попросити надіслати вам нову картку. Кожній людині присвоюється власний номер клієнта ProviderOne. Беріть цю картку із собою на прийоми в лікарів. За допомогою неї постачальники послуг можуть переконатися, що необхідні вам послуги покриваються.

Використання картки послуг ProviderOne

У мобільній програмі WAPlanfinder можна ознайомитись із цифровою копією своєї картки послуг ProviderOne. Додаткову інформацію про цю програму можна знайти за адресою wahbexchange.org/mobile/. Немає потреби замовляти заміну, якщо цифрова копія завжди у вас під рукою!

Ваш номер клієнта ProviderOne зазначений на зворотному боці картки. Він завжди складається з дев'яти цифр і закінчується буквосполученням «WA». Підтвердити початок дії страхового покриття або змінити план медичного страхування можна через портал для клієнтів ProviderOne за адресою <https://www.waproviderone.org/client>.

Крім того, постачальники медичних послуг використовують ProviderOne, щоб дізнатися, чи зареєстровані ви в програмі Apple Health.

Якщо вам потрібна нова картка послуг ProviderOne

Якщо ви не отримали свою картку послуг ProviderOne, якщо на ній зазначена неправильна інформація або ви її загубили, ви можете попросити надіслати вам нову картку. Про заміну можна попросити кількома способами:

- Скористатися порталом для клієнтів ProviderOne за адресою: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Зателефонувати на безкоштовну лінію інтерактивного голосового меню (Interactive Voice Response, IVR) за номером 1-800-562-3022 і дотримуватися вказівок.
- Попросити про заміну онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>.
 - Натисніть кнопку Client (Клієнт).
 - У випадному меню Select Topic (Вибір теми) виберіть Services Card (Картка послуг).

Нова картка видається безкоштовно. Очікуйте на її отримання поштою протягом 7–10 днів.

Послуги Apple Health, що покриваються без плану керованого медичного обслуговування (відомі також як послуги з оплатою за кожен окрему послугу)

Управління охорони здоров'я (HCA) оплачує певне страхове покриття та послуги безпосередньо через Apple Health, навіть якщо ви зареєстровані в якомусь плані медичного страхування. До них належать:

- послуги стоматолога;
- окуляри для дітей (віком 20 років і молодших);
- послуги довгострокового догляду та підтримки¹;
- послуги у сфері охорони материнства (Maternity Support Services, MSS) за програмою First Steps, ведення справ новонароджених (Infant Case Management, ICM) за програмою First Steps, навчання з питань пологів, програма для вагітних, які вживають психоактивні речовини (Substance Using Pregnant People, SUPP), пренатальне генетичне консультування та переривання вагітності²;
- послуги для осіб із порушеннями розвитку.

Для отримання страхового покриття цих послуг вам потрібна лише картка послуг ProviderOne. Ваш PCP або працівник Coordinated Care допоможе вам отримати доступ до цих послуг і скоординувати ваше медичне обслуговування. Докладнішу інформацію про послуги, що покриваються, можна знайти на сторінці 30. Зателефонуйте нам, якщо у вас виникли запитання щодо страхового покриття або послуг.

¹ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги довгострокового догляду й підтримки.

² Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

Зміна плану медичного страхування

Ви маєте право будь-коли змінити план медичного страхування. Зміна плану може відбутися протягом місяця після початку процедури зміни. Перш ніж звертатися до постачальників послуг, які співпрацюють із вашим новим планом, переконайтеся, що зміна плану відбулася.

Змінити план можна кількома способами:

- Змінити план на вебсайті Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org.
- Скористатися порталом для клієнтів ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Попросити про зміну онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>.
 - Виберіть тему Enroll/Change Health Plans (Зареєструватися/змінити план медичного страхування).
- Зателефонувати в HCA: 1-800-562-3022 (служба комутуваних повідомлень (Telecommunications Relay Service, TRS): 711).

Якщо ви вирішите змінити план медичного страхування, ми співпрацюватимемо з вашим новим планом над перенесенням обслуговування, необхідного вам за медичними показаннями, у новий план, щоб ви могли й надалі отримувати необхідні послуги. **ПРИМІТКА.** Учасники Програми контролю та координації обслуговування пацієнтів (Patient Review and Coordination) повинні залишатися в одному плані медичного страхування протягом року. Зв'яжіться з нами в разі переїзду.

Інформація для американських індіанців і корінних жителів Аляски

HCA дає американським індіанцям і корінним жителям Аляски, які проживають у штаті Washington, можливість вибрати між керованим медичним обслуговуванням за програмою Apple Health і страховим покриттям за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування (також відомим як послуги з оплатою за кожну окрему послугу). У такий спосіб HCA виконує вимоги федерального законодавства, які передбачають врахування особливостей системи медичного обслуговування індіанців, і забезпечує пацієнтам доступ до медичної допомоги з урахуванням культурних особливостей. Якщо у вас виникли запитання або ви хочете перейти в інший план, зателефонуйте в HCA за номером 1-800-562-3022. Ви можете змінити свій вибір будь-коли, але зміна набере чинності лише в наступному доступному місяці.

Якщо ви маєте контактні дані консультанта з питань страхування у вашому племені або користуєтеся його послугами через механізми, пропоновані Службою охорони здоров'я індіанців (Indian Health Service, IHS), програмою охорони здоров'я племені або Програмою охорони здоров'я для індіанців, які проживають у містах (Urban Indian Health Program, UIHP), консультант може допомогти вам ухвалити рішення. Він може допомогти вирішити, що вибрати: план керованого медичного обслуговування чи страхове покриття за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Якщо у вас виникли запитання щодо медичного обслуговування або страхового покриття медичного обслуговування, фахівець із питань вашого племені або працівник програми UIHP можуть вам допомогти.

Якщо ви належите до американських індіанців або корінних жителів Аляски, ви можете мати можливість отримувати медичні послуги через механізм IHS, програму охорони здоров'я племені або програму UIHP, наприклад через Раду охорони здоров'я індіанців Seattle (Seattle Indian Health Board) або Проєкт NATIVE у Spokane (NATIVE Project у Spokane). Постачальники послуг, які працюють у цих клініках, знають і розуміють особливості вашої культури та громади, а також ваші потреби в медичному обслуговуванні. Вони нададуть вам необхідні послуги або скерують до відповідних спеціалістів.

Інформація для учасників програми Apple Health Expansion

Apple Health Expansion — це нова програма, створена для забезпечення страхового покриття медичного обслуговування для осіб віком від 19 років, які мають міграційний статус і відповідають критеріям участі в програмі. До учасників, які відповідають критеріям, належать особи, котрі не відповідають критеріям участі в інших програм Apple Health через свій міграційний статус. За цією програмою ви реєструєтесь у плані медичного страхування, який пропонується у вашому окрузі. Цей план медичного страхування займається керуванням вашим медичним обслуговуванням. Ви можете звертатися в цей план, якщо вам потрібна допомога з отриманням послуг, координуванням обслуговування та отриманням необхідної мовної допомоги.

Apple Health Expansion покриває більшість послуг, які покриваються за іншими програмами Apple Health. У межах страхового покриття за програмою Apple Health Expansion ви отримуєте доступ до медичного та стоматологічного обслуговування, послуг аптек і послуг з охорони психічного здоров'я.

За програмою Apple Health Expansion покриваються, зокрема, такі послуги:

- послуги медичної допомоги й послуги з охорони психічного здоров'я;
- стоматологічні послуги;
- транспортування на прийоми, які покриваються за програмою Apple Health;
- послуги усного перекладу;
- послуги аптек (безрецептурні й рецептурні лікарські засоби з визначеного Apple Health переліку препаратів, яким віддається перевага);
- офтальмологічні товари (для учасників віком 19–20 років).

Деякі послуги **не покриваються** за програмою Apple Health Expansion. До них належать, зокрема, такі:

- раннє та періодичне обстеження, діагностика й лікування (early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT);
- нагляд із підтримкою;
- послуги приватної медсестри;
- послуги закладу довгострокового сестринського догляду;
- послуги закладу догляду в перехідних період;
- послуги за програмою Health Home;
- послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

У перелічених нижче програмах Apple Health можуть брати участь усі люди незалежно від громадянства чи міграційного статусу:

- програма Apple Health для дітей;
- програма Apple Health для вагітних;
- страхове покриття в післяпологовий період;
- програма планування сім'ї Family Planning Only.

Ваші права й захист конфіденційності

Згідно з вимогами законодавства ми зобов'язані захищати вашу медичну інформацію та забезпечувати її конфіденційність. Ми використовуємо й передаємо вашу інформацію винятково з метою надання страхового покриття, проведення лікування, здійснення виплат і провадження діяльності у сфері охорони здоров'я. Інформація про ваш міграційний статус захищена, тож щодо вас не буде вжито жодних заходів, якщо ви подасте скаргу або претензію щодо наданого вам обслуговування. Додаткову інформацію про захист конфіденційності можна знайти в розділі цього довідника під назвою «Ми забезпечуємо вашу конфіденційність».

Використання приватного медичного страхування та страхового покриття Coordinated Care

Деякі учасники мають приватне медичне страхування. Ми можемо співпрацювати з іншими страховими компаніями, покриваючи деякі доплати, франшизи й послуги, які не покриває приватне медичне страхування.

Переконайтеся, що ваші постачальники медичних послуг співпрацюють із Coordinated Care або готові виставляти нам рахунки на доплати, франшизи чи залишкові суми, не покриті вашим приватним медичним страхуванням. Це допоможе вам уникнути додаткових витрат.

На прийомі в лікаря або іншого постачальника медичних послуг покажіть усі свої ідентифікаційні картки, а саме:

- картку приватного медичного страхування;
- картку послуг ProviderOne;
- ідентифікаційну картку учасника Coordinated Care.

Негайно зверніться в Coordinated Care у таких випадках:

- покриття за вашим приватним медичним страхуванням закінчилося;
- у покритті за вашим приватним медичним страхуванням відбулися зміни;
- у вас виникли запитання щодо використання програми Apple Health разом із вашим приватним медичним страхуванням.

Як отримати медичну допомогу

Як вибрати постачальника первинних медичних послуг (PCP)

Важливо вибрати постачальника первинних медичних послуг (PCP). Інформацію про свого PCP можна знайти на ідентифікаційній картці учасника. Якщо ви не виберете PCP, ми зробимо це за вас. Ви можете попросити про закріплення за вами певного постачальника послуг, якщо вже маєте PCP або чули про постачальника, до якого хотіли б потрапити. Ми можемо допомогти вам знайти нового PCP, якщо постачальник послуг, у якого ви хотіли б обслуговуватися, не співпрацює з нами. Повідомте нас, якщо ви обслуговуєтеся в постачальника медичних послуг для індіанців (IHCP). Для IHCP вимога щодо співпраці з нами відсутня, тож такий постачальник може й надалі бути вашим PCP. Ви маєте право змінити план медичного страхування без переривання медичного обслуговування. Це право закріплене в Політиці щодо безперервності медичного обслуговування (Transition of Care) HCA.

Кожен член сім'ї, який відповідає критеріям, може мати власного PCP. Або ви можете вибрати одного PCP для всіх членів сім'ї, які відповідають критеріям і є учасниками плану керованого медичного обслуговування за програмою Apple Health. Вибрати нового PCP для себе та членів своєї сім'ї можна будь-коли, відвідавши вебсайт www.CoordinatedCareHealth.com і/або зателефонувавши за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Перший прийом у PCP



PCP дбатиме про більшість ваших медичних потреб. До послуг, які він може вам надавати, належать регулярні огляди, вакцинація (щеплення) та інші види лікування.

Одразу після вибору PCP запишіться до нього на прийом, щоб стати його пацієнтом. У такий спосіб ви зможете отримати обслуговування тоді, коли воно вам знадобиться.

Вашому PCP корисно знати якнайбільше про стан вашого фізичного та психічного здоров'я в минулому. Не забудьте взяти із собою карту послуг ProviderOne, ідентифікаційну картку учасника Coordinated Care і всі інші картки страхування. Запишіть інформацію про свій стан

здоров'я. Складіть перелік, у якому зазначте:

- наявні у вас проблеми з фізичним або психічним здоров'ям;
- ліки, які ви приймаєте;
- запитання, які хочете поставити своєму PCP.

Якнайшвидше повідомте свого PCP, якщо вам потрібно скасувати прийом.

Як отримати спеціалізовану допомогу й направлення до спеціалістів

Якщо вам потрібна допомога, яку PCP не може надати, він спрямує вас до лікаря-спеціаліста. PCP може пояснити порядок направлення до спеціаліста. Повідомте свого PCP, якщо вважаєте, що спеціаліст не відповідає вашим потребам. Він допоможе знайти іншого спеціаліста.

Перш ніж проводити певні види лікування або надавати певні послуги, PCP повинен звернутися до нас по попереднє схвалення або попередній дозвіл. PCP може розповісти вам, для яких послуг потрібне попереднє схвалення, або ви можете самостійно зателефонувати нам і запитати про це.

Якщо необхідного вам спеціаліста немає в нашій мережі, ми забезпечимо вам лікування в спеціаліста, який не співпрацює з нами. Можливо, вам потрібно буде звертатися по попереднє схвалення для кожного прийому в спеціаліста, який не співпрацює з нами. Поговоріть про це зі своїм PCP.

PCP подасть запит на попереднє схвалення і надасть нам медичну інформацію, яка пояснює, чому вам потрібне відповідне обслуговування. Ми зобов'язані відповісти вашому PCP протягом п'яти днів із моменту подання запиту. Ми повідомимо вас про наше рішення щонайпізніше через 14 днів.

Ви маєте право оскаржити наше рішення, якщо ми відмовимо в наданні схвалення і ви не погодитесь із цим рішенням. Це значить, що ви можете попросити, щоб запит розглянула інша людина. Докладнішу інформацію див. на сторінці 39.

Ви не несете відповідальності за оплату будь-яких витрат, якщо ваш PCP або Coordinated Care спрямує вас до спеціаліста, який не співпрацює з нами, а ми дамо на це попереднє схвалення.

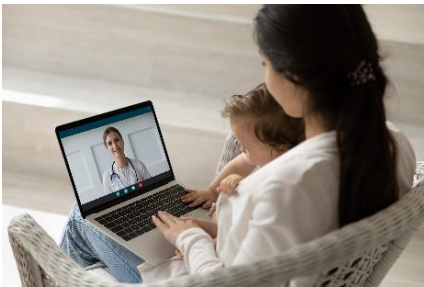
Послуги, які можна отримати без направлення

Вам не потрібне направлення від PCP для звернення до постачальника, який співпрацює з нами, якщо вам потрібні такі послуги:

- послуги реагування на кризові ситуації у сфері психічного здоров'я, зокрема:
 - втручання в разі кризової ситуації;
 - оцінювання та лікування;
- послуги планування сім'ї;
- тестування на вірус імунодефіциту людини (human immunodeficiency virus, HIV) або синдром

- набутого імунodefіциту (Acquired Immune Deficiency Syndrome, AIDS);
- вакцинація;
- амбулаторні послуги з охорони психічного здоров'я;
- лікування захворювань, що передаються статевим шляхом, і подальше обслуговування;
- обстеження на туберкульоз і подальше обслуговування;
- послуги у сфері здоров'я жінок, зокрема:
 - послуги з підтримки материнства, зокрема послуги акушерки;
 - обстеження молочних залоз або органів малого таза.

Дистанційна медицина / телемедицина



Ви можете спілкуватися з постачальником послуг за допомогою засобів телефонного зв'язку або комп'ютера замість того, щоб фізично бути присутніми в його кабінеті, якщо ваш постачальник надає послуги в такому форматі. Цей формат надання медичних послуг називається телемедициною. Дистанційна медицина (відома також як телемедицина) повинна бути конфіденційною та інтерактивною і здійснюватися за допомогою засобів аудіо- або аудіо- й відеозв'язку в режимі реального часу. Крім того, ваше страхове покриття за програмою Apple Health передбачає можливість віртуального надання невідкладної допомоги. Докладнішу інформацію про це див. на сторінці 14. Ви можете

обмінюватись інформацією зі своїм постачальником послуг, проходити діагностику й отримувати план лікування в режимі реального часу без необхідності перебувати в одному з них місці.

Дистанційна медицина (відома також як телемедицина) — це використання комп'ютерів або мобільних пристроїв для дистанційного отримання медичного обслуговування. Для учасників плану Coordinated Care покриваються послуги у форматі дистанційної медицини, що надаються всіма постачальниками, які співпрацюють із планом. Запитайте у свого постачальника, чи надає він послуги в такому форматі і як ви можете ними скористатися. Якщо ваш лікар не надає послуги в цьому форматі, Coordinated Care співпрацює з іншими постачальниками, як-от Teladoc і MD Live, котрі пропонують нашим учасникам цілодобовий доступ до постачальників послуг, які співпрацюють із нами, для розв'язання медичних проблем неекстреного характеру.

Відвідайте сторінку нашого вебсайту, присвячену дистанційній медицині, за адресою www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth, щоб отримати докладнішу інформацію, або зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711), якщо у вас виникли запитання.

Ви повинні користуватися послугами лікарів, аптек, постачальників послуг з охорони психічного здоров'я і лікарень, які співпрацюють із Coordinated Care

Ви повинні звертатися до постачальників послуг з охорони фізичного або психічного здоров'я, які співпрацюють із Coordinated Care. Крім того, з нами співпрацюють лікарні й аптеки, послугами яких ви можете користуватися. Ви можете отримати перелік, який містить інформацію про наших постачальників послуг, аптеки й лікарні. У довіднику міститься така інформація:

- лікарні й аптеки;
- ім'я, місцезрештування й номер телефону постачальника послуг;
- спеціальність, кваліфікація та медичний ступінь;
- медичний навчальний заклад, у якому навчався постачальник, проходження ординатури й наявність сертифікації, виданої кваліфікаційною комісією;
- мови, якими володіє постачальник;

- обмеження щодо типів пацієнтів (дорослі, діти тощо), яких постачальник приймає;
- інформація про те, які РСР приймають нових пацієнтів.

Щоб отримати перелік у друкованому форматі, зателефонуйте на нашу лінію обслуговування учасників за номером 1-877-644-4613 (ТТУ: 711) або відвідайте наш вебсайт www.CoordinatedCareHealth.com.

Оплата медичного обслуговування

Клієнти Apple Health не сплачують жодних доплат або франшиз за будь-які послуги, що покриваються. Можливо, вам доведеться заплатити за отримані послуги в таких випадках:

- вам надали послуги, які Apple Health не покриває, як-от послуги косметичної хірургії;
- вам надали послуги, які не були необхідними за медичними показаннями;
- постачальник, який не співпрацює з нами, надав вам послуги неекстреного характеру або послуги, які не були попередньо схвалені вашим планом медичного страхування;
- ви не дотримуетесь наших правил звернення до спеціалістів.

Постачальники не повинні просити вас оплатити послуги, що покриваються. Якщо вам виставлять рахунок, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (ТТУ: 711). Ми зв'яжемося з вашим постачальником послуг, щоб переконатися, що він правильно виставляє рахунки.

Програми підвищення якості обслуговування

Ми прагнемо поліпшувати здоров'я всіх наших учасників. У цьому нам допомагає наша Програма підвищення якості (Quality Improvement, QI). За допомогою цієї програми ми перевіряємо якість і безпечність наших послуг, а також аналізуємо якість медичного обслуговування, яке пропонуємо. Для здійснення аналізу ми залуцаємо лікарів і встановлюємо цілі у сфері якості, щоб відстежувати наші успіхи. За свої програми якості компанія Coordinated Care отримала визнання Національного комітету із забезпечення якості (National Committee for Quality Assurance, NCQA). Ця організація встановлює стандарти медичного обслуговування для планів медичного страхування по всій країні. Зателефонуйте нам, якщо хочете отримати примірник нашого плану підвищення якості обслуговування. Щоб отримати докладнішу інформацію про Програму QI, відвідайте наш вебсайт за адресою www.coordinatedcarehealth.com.

Coordinated Care прагне забезпечувати вам доступ до найсучаснішого медичного обслуговування. У нас працюють фахівці, які стежать за новими досягненнями в галузі медицини, зокрема, за появою нових лікарських засобів, тестів, хірургічних втручань або альтернативних методів лікування. Наші фахівці стежать за безпечністю нових методів лікування. Ми повідомимо вас і вашого лікаря, якщо у ваше страхове покриття ввійдуть нові послуги.

Програми регулювання обсягу медичного обслуговування

Coordinated Care прагне забезпечити, щоб ви отримували потрібне вам медичне обслуговування і не отримували непотрібне. Ми допомагаємо стежити за тим, щоб ви отримували медичну допомогу на належному рівні, ухвалюючи рішення з урахуванням медичних показань, доцільності й переліку послуг, що покриваються.

Ми не винагороджуємо працівників, які відповідають відмовою під час ухвалення цих рішень. У такий спосіб ми забезпечуємо справедливість наших рішень. Якщо у вас виникли запитання щодо процедури ухвалення рішень, зателефонуйте за номером

1-877-644-4613 (ТТУ: 711) з понеділка до п'ятниці з 8 а.м. до 5 р.м.

Доступ до фахівців із регулювання обсягу медичного обслуговування

Усі рішення щодо регулювання обсягу медичного обслуговування (Utilization Management, UM) ухвалюються лише на підставі медичних потреб учасника й послуг, що покриваються. Під час ухвалення рішень щодо UM враховуються лише доцільність медичного обслуговування, послуги й наявність страхового покриття. У своїй політиці й системі фінансових заохочень для осіб, які ухвалюють рішення, Coordinated Care не заохочує і не підтримує рішення, результатом яких є отримання медичного обслуговування в зменшеному обсязі.

Ми запровадили програму UM, завдяки якій допомагаємо вам отримувати необхідне медичне обслуговування тоді, коли воно вам потрібне. Зокрема, програма UM передбачає таке:

- попередній аналіз;
- невідкладний паралельний аналіз;
- аналіз після надання послуги;
- подання апеляції.

Наші фахівці з аналізу обсягу медичного обслуговування розглядають запити на схвалення послуг. Вони вирішують:

- чи послуга покривається вашим планом медичного страхування;
- чи послуга необхідна.

Якщо ми повідомимо, що не оплатимо послуги, ви або ваш лікар можете попросити про перегляд цього рішення. Ми повідомимо вас або вашого лікаря, коли отримаємо запит на перегляд рішення. Запит можна подавати в таких випадках:

- послуги не схвалено;
- відбулися зміни в кількості, тривалості або обсязі послуг, через що загальний обсяг послуг став меншим, ніж той, про який ви початково просили.

Якщо у вас виникли запитання щодо отриманого схвалення або відмови у схваленні вашого запиту, зателефонуйте у відділ обслуговування учасників. За бажання ви можете поспілкуватися з нашим фахівцем із регулювання обсягу медичного обслуговування. Крім того, ви можете зателефонувати нам, якщо у вас виникли запитання щодо отримання спеціалізованої медичної допомоги або щодо вашого лікаря. Телефонуйте за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711). Ми працюємо з понеділка до п'ятниці з 8 а.м. до 5 р.м. Якщо ви телефонуєте в неробочий час, залишіть нам повідомлення. Вам зателефонують наступного робочого дня. Працівник, який вам телефонуватиме, повідомить своє ім'я та посаду, а також зазначить, що телефонує від імені Coordinated Care.

Як ми оцінюємо нові технології

Ми аналізуємо нові пристрої, лікарські засоби та процедури, щоб вирішити, чи слід включити їх у страхове покриття на підставі медичної необхідності. Деякі нові пристрої, лікарські засоби та процедури зараз проходять випробування, за результатами яких можна буде зрозуміти, чи справді вони дієві. Якщо вони проходять випробування, їх називають експериментальними або дослідницькими. Такі послуги покриваються після завершення дослідження, якщо Coordinated Care вирішить, що вони приносять більше користі, ніж шкоди. Якщо ви хочете дізнатися більше, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) з понеділка до п'ятниці з 8 а.м. до 5 р.м.

Отримання медичної допомоги в екстрених ситуаціях або коли ви перебуваєте далеко від дому

Екстрені ситуації

Якщо у вас раптово виникли серйозні проблеми зі здоров'ям, які ви вважаєте екстреними, зателефонуйте за номером 911 або зверніться в найближче відділення екстреної допомоги.

Після цього якнайшвидше зателефонуйте нам, щоб повідомити про екстрену ситуацію і заклад, у якому ви отримали медичну допомогу. Вам не потрібне попереднє схвалення для отримання медичної допомоги в екстреній ситуації. В екстреній ситуації можна звертатися в будь-яку лікарню або відділення екстреної допомоги.

Звертайтеся у відділення екстреної допомоги лікарні лише в екстрених ситуаціях. Не звертайтеся у відділення екстреної допомоги для отримання звичайного медичного обслуговування.

Якщо вам потрібна невідкладна допомога

Можливо, ви маєте травму або захворювання, які не є екстреними, проте потребують невідкладної допомоги. Щоб знайти заклади невідкладної допомоги, які співпрацюють із нами, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (ТТУ: 711) або відвідайте наш вебсайт за адресою www.CoordinatedCareHealth.com. Якщо у вас виникли сумніви щодо того, чи слід звернутися в заклад невідкладної допомоги, зателефонуйте на нашу цілодобову лінію сестринських консультацій за номером 1-877-644-4613 (ТТУ: 711). Ця лінія працює без вихідних.

Якщо допомога потрібна вам у неробочий час

Зателефонуйте на нашу цілодобову лінію сестринських консультацій за номером 1-877-644-4613 (ТТУ: 711) і попросіть про допомогу. Крім того, можна звернутись у віртуальну службу медичної допомоги вашого плану медичного страхування за допомогою телефона, смартфона, планшета або комп'ютера.

Зателефонуйте своєму РСР, щоб дізнатися, чи надає він послуги в неробочий час. Ми також співпрацюємо з постачальниками послуг дистанційної медицини, котрі пропонують учасникам цілодобовий доступ до постачальників послуг, які співпрацюють із нами, для розв'язання медичних проблем неекстреного характеру. Щоб отримати докладнішу інформацію, відвідайте сторінку нашого вебсайту, присвячену дистанційній медицині: www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth.

Криза у сфері психічного здоров'я

До прикладів екстрених/кризових ситуацій у сфері психічного здоров'я належать ситуації, коли особа:

- погрожує завдати собі та/або іншим людям шкоди, убити себе та/або інших чи говорить про це;
- відчуває безнадію;
- відчуває злість або неконтрольований гнів;
- відчуває себе в пастці, наче виходу немає;
- поводиться нерозважливо;
- відчуває тривогу, неспокій або не може заснути;
- віддаляється від друзів і родичів;
- переживає різкі зміни настрою;
- не бачить причин жити далі;
- уживає більше алкоголю чи наркотиків.

Якщо у вас або в когось із ваших знайомих виникла криза у сфері психічного здоров'я, ви можете зателефонувати на зазначені нижче лінії допомоги в кризових ситуаціях.

- **Телефонуйте за номером 911, щоб отримати екстрену допомогу в ситуаціях, що загрожують життю.**
- **Телефонуйте за номером 988, щоб отримати екстрену допомогу в кризових ситуаціях у сфері психічного здоров'я.**
 - Зателефонуйте або надішліть текстове повідомлення на номер 988. Ця лінія безкоштовна, конфіденційна та працює цілодобово без вихідних.

Щоб отримати допомогу в разі вживання психоактивних речовин, залежності від азартних ігор або психологічних проблем: зателефонуйте або надішліть текстове повідомлення на лінію Washington Recovery Help Line за номером 1-866-789-1511 або 1-206-461-3219 (TTY), щоб отримати направлення до спеціаліста. Лінія працює цілодобово. Крім того, можна скористатися вебсайтом warecoveryhelpline.org.

- Підлітки можуть поспілкуватися зі своїми однолітками із 6 р.м. до 10 р.м. Телефонуйте за номером 1-866-833-6546, пишіть на адресу електронної пошти teenlink@crisisclinic.org або переходьте на вебсайт 866teenlink.org.

Номери кризових ліній в округах

Якщо у вас або в когось із ваших знайомих виникла криза у сфері психічного здоров'я, зателефонуйте на кризову лінію Організації з надання адміністративних послуг з охорони психічного здоров'я (Behavioral Health Administrative Services Organization (BH-ASO)), яка працює у вашому окрузі.

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

Очікування на прийом у постачальника медичних послуг

Тривалість очікування на прийом у постачальника послуг залежить від необхідного вам медичного обслуговування. Нижче наведена тривалість очікування на прийом у різних випадках.

- **Екстрена допомога.** Надається цілодобово без вихідних.

- **Невідкладна допомога.** Прийом у кабінеті PCP, постачальника послуг з охорони психічного здоров'я, клініці невідкладної допомоги або в іншого постачальника послуг протягом 24 годин.
- **Звичайне медичне обслуговування.** Прийом у кабінеті PCP, постачальника послуг з охорони психічного здоров'я або в іншого постачальника послуг протягом 10 днів. Звичайне медичне обслуговування проводиться планово й передбачає звичайне відвідування постачальника послуг для розв'язання медичних проблем, які не є невідкладними чи екстремними.
- **Профілактичне медичне обслуговування.** Прийом у кабінеті PCP або іншого постачальника послуг протягом 30 днів. Приклади профілактичного медичного обслуговування:
 - щорічні медогляди (відомі також як обстеження);
 - профілактичні огляди дітей;
 - щорічне медичне обслуговування жінок;
 - вакцинація (щеплення).

Зв'яжіться з нами, якщо на прийом у постачальника послуг доводиться чекати довше, ніж зазначено вище.

Страхове покриття за планом Coordinated Care

У цьому розділі йдеться про страхове покриття та послуги, які покриваються планом Coordinated Care. Перелік послуг, що покриваються, не є вичерпним. Якщо необхідної вам послуги в ньому немає, зверніться за уточненнями до свого постачальника послуг або до нас. Інформацію про наше страхове покриття та послуги можна знайти на вебсайті www.CoordinatedCareHealth.com.

Для деяких медичних послуг, що покриваються, може бути потрібне попереднє схвалення. Наше попереднє схвалення потрібне для всіх послуг, що не покриваються. Для послуг, що не покриваються за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування, потрібне попереднє схвалення НСА.

Для деяких послуг установлені обмеження щодо кількості візитів. Якщо вам потрібно більше візитів, ваш постачальник послуг може подати запит на розширення обмежень (Limitation Extension, LE). Якщо вам потрібні послуги, що не покриваються, попросіть постачальника подати запит на виняток із правил (Exception to Rule, ETR).

Для отримання певних послуг вам може бути потрібне направлення від PCP та/або попереднє схвалення Coordinated Care. Ми не зможемо оплатити такі послуги, якщо ви не отримаєте направлення або попереднє схвалення. Разом зі своїм PCP переконайтеся в наявності попереднього схвалення, перш ніж отримувати послуги.

Послуги загального характеру й екстрена допомога

Послуга	Додаткова інформація
Екстрена допомога	Надається цілодобово без вихідних у будь-якій точці США.
Послуги лікарень, стаціонарні й амбулаторні послуги	Для будь-якого обслуговування неекстреного характеру потрібне наше схвалення.
Невідкладна допомога	Послугами невідкладної допомоги слід користуватися в разі виникнення проблем зі здоров'ям, які вимагають негайного лікування, але не загрожують життю.
Профілактичне медичне обслуговування	Див. сторінку 16.
Реабілітація в стаціонарі лікарні (фізіотерапія)	Потрібне схвалення Coordinated Care.

Вакцинація/щеплення	Учасники мають право вакцинуватись у свого РСР, в аптеці або в місцевому департаменті охорони здоров'я. Щоб отримати докладнішу інформацію про ваш календар щеплень, зверніться до свого постачальника послуг або у відділ обслуговування учасників. Крім того, додаткову інформацію можна отримати на вебсайті Департаменту охорони здоров'я (Department of Health) за адресою doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization .
Заклад кваліфікованого сестринського догляду (Skilled Nursing Facility, SNF)	Покриваються короткострокові послуги, необхідні за медичними показаннями. Можуть надаватися додаткові послуги. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Аптеки або рецепти

Ми складаємо перелік лікарських засобів, що покриваються. Він називається переліком лікарських засобів, яким віддається перевага (Drug List, PDL) за програмою Apple Health. PDL — це перелік лікарських засобів, які покриває Coordinated Care. Ваш постачальник послуг повинен виписувати вам лікарські засоби з-поміж тих, що вказані в PDL. Ви можете зателефонувати нам і попросити надати вам:

- примірник PDL;
- інформацію про групу постачальників послуг і аптек, які склали PDL;
- примірник нашої політики, яку ми використовуємо, щоб вирішувати, які лікарські засоби покриваються;
- пояснення щодо того, як попросити про дозвіл на отримання лікарського засобу, якого немає в PDL.

Деякі лікарські засоби покриваються програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711), якщо у вас виникли запитання або ви хочете дізнатися більше.

Ви повинні отримувати ліки в аптеках, які належать до нашої мережі постачальників послуг. У такий спосіб ви зможете бути впевнені, що ваші ліки за рецептом покриваються. Зателефонуйте нам, і ми допоможемо вам знайти найближчу аптеку.

Послуга	Додаткова інформація
Послуги аптек	Учасники повинні користуватися послугами аптек, які беруть участь у програмі. Ми використовуємо PDL програми Apple Health. Щоб отримати перелік аптек, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Медичне обслуговування для дітей

Діти й молодь віком до 21 року користуються страховим покриттям медичного обслуговування за програмою раннього й періодичного обстеження, діагностики й лікування (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT)³. EPSDT охоплює повний спектр послуг з обстеження, діагностики й лікування. За допомогою обстежень можна виявити потенційні проблеми фізичного та психічного здоров'я або розвитку, для яких може знадобитися додаткова діагностика й лікування.

³ Програма Apple Health Expansion не покриває медичне обслуговування, зокрема за програмою EPSDT, для дітей віком 0–18 років.

EPSDT включає всі діагностичні тести й лікування, необхідне за медичними показаннями для виправлення або покращення стану фізичного чи психічного здоров'я. Зокрема, додаткові послуги для надання допомоги дітям із порушеннями розвитку.

Мета цих послуг — не допустити погіршення стану дитини та зменшити наслідки її проблеми зі здоров'ям. EPSDT допомагає дітям і молоді отримувати ранній і постійний доступ до медичного обслуговування.

Обстеження за програмою EPSDT іноді називають профілактичним оглядом або профілактичним обстеженням дитини. Діти віком до 3 років мають право на проходження профілактичних обстежень за графіком програми Bright Futures EPSDT, а діти віком 3–20 років — раз на календарний рік. Профілактичне обстеження дитини має складатися з таких компонентів:

- ознайомлення з усіма даними про здоров'я та розвиток дитини;
- повне фізичне обстеження;
- навчання та консультування з питань охорони здоров'я відповідно до віку й медичних даних дитини;
- перевірка зору;
- перевірка слуху;
- лабораторні аналізи;
- скринінгове обстеження на вміст свинцю;
- аналіз проблем із харчуванням або сном;
- обстеження стану порожнини рота та послуги з охорони здоров'я порожнини рота, які надає PCP, котрий отримав сертифікацію за Програмою доступу до стоматологічних послуг для немовлят і дітей (Access to Baby and Child Dentistry, ABCD);
- вакцинація (щеплення).
- обстеження психічного здоров'я;
- обстеження на предмет розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин.

Якщо постачальник медичних послуг діагностує в дитини певне захворювання, він:

- розпочне лікування дитини, якщо це входить у його професійну компетенцію;
- або скерує дитину до відповідного спеціаліста на лікування, яке може передбачати додаткові аналізи чи спеціалізовані обстеження, як-от:
 - оцінювання розвитку;
 - комплексне обстеження психічного здоров'я;
 - оцінювання на предмет розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин;
 - консультації з питань харчування.
- Постачальники, які проводять лікування, повідомляють про результати постачальнику або постачальникам, які проводили обстеження за програмою EPSDT і видали направлення. Усі послуги для дітей віком 20 років і молодших, включно з послугами, що не покриваються, обов'язково перевіряються на предмет медичної необхідності.

До додаткових послуг належать наведені нижче.

Послуга	Додаткова інформація
Скринінгове обстеження на аутизм	Для всіх дітей віком 18–24 місяці.
Хіропрактика	Для дітей віком 20 років і молодших за направленням РСР.
Оцінювання розвитку	Для всіх дітей віком дев'ять місяців, 18 місяців і в період між 24 та 30 місяцями.
Послуги приватної медичної сестри (Private Duty Nursing, PDN) або за Програмою інтенсивної медичної допомоги дітям (Medically Intensive Children's Program, MICP)	Покриваються для дітей віком 17 років і молодших. Потрібне наше схвалення. Для молоді віком 18–20 років ці послуги покриває Управління з питань старіння та довгострокової підтримки (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Контактні дані див. на сторінці 34.

Психічне здоров'я

Послуги з охорони психічного здоров'я охоплюють лікування психічних розладів і розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин. Якщо вам потрібна консультація, обстеження або допомога у сфері психічного здоров'я, ми допоможемо вам знайти відповідного постачальника послуг. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або виберіть постачальника з нашого переліку постачальників послуг.

Послуга	Додаткова інформація
Прикладний аналіз поведінки (Applied Behavioral Analysis, ABA)	Мета — допомогти людям із розладами аутичного спектра й іншими порушеннями розвитку поліпшити комунікаційні, соціальні й поведінкові навички.
Послуги лікування розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин (substance use disorder, SUD)	До послуг лікування SUD можуть належати такі: <ul style="list-style-type: none"> • оцінювання; • коротке втручання й направлення на лікування; • індивідуальна, сімейна й групова терапія; • амбулаторне, стаціонарне лікування, лікування в реабілітаційному центрі; • Препарати для лікування розладів, пов'язаних з уживанням опіоїдів (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD); • ведення справи пацієнта; • підтримка з боку осіб, які мають подібні проблеми; • послуги в кризових ситуаціях; • контроль абстиненції (детоксикація).
Лікування психічних розладів	Послуги з охорони психічного здоров'я покриваються, якщо їх надає установа з охорони психічного здоров'я або психіатр, психолог, ліцензований консультант із питань охорони психічного здоров'я, ліцензований клінічний соціальний працівник або ліцензований психотерапевт із питань шлюбу та сім'ї.

	<p>До послуг з охорони психічного здоров'я належать такі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оцінювання під час надходження, оцінювання стану й обстеження; • підтримка з боку осіб, які мають подібні проблеми; • лікування психічних розладів, як-от: <ul style="list-style-type: none"> ○ індивідуальна, сімейна й групова терапія; ○ амбулаторне, стаціонарне лікування, лікування в реабілітаційному центрі; ○ лікування за інтенсивною або короткостроковою моделлю; • послуги в кризових ситуаціях; • керування медикаментозною терапією та моніторинг; • координація медичного обслуговування та інтеграція в громаду.
<p>Препарати для лікування розладів, пов'язаних з уживанням опіоїдів (MOUD)</p>	<p>Попередня назва — «медикаментозна терапія» (Medication Assisted Treatment, MAT). Це лікарські засоби, що використовуються для лікування певних розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).</p>
<p>Терапевтичні втручання для лікування розладів, пов'язаних із залежністю від азартних ігор</p>	<p>До послуг, що покриваються, належать такі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оцінювання; • індивідуальні, сімейні та/або групові терапевтичні послуги.

Круглі столи для сімей, молоді й партнерських систем (FYSPRT)

Круглі столи для сімей, молоді й партнерських систем (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) засновані на ідеї про те, що молодь і сім'ї можуть і мають брати активну участь у функціонуванні системи охорони психічного здоров'я. FYSPRT — це платформа, яка об'єднує сім'ї, молодь і партнерські системи (ювенальної юстиції, освіти, захисту дітей тощо) з метою співпраці, обміну думками та включення погляду громадськості в процес ухвалення рішень на рівні регіону, штату й на законодавчому рівні.

FYSPRT виконує роль важливого механізму усунення повторюваних прогалин і бар'єрів і задоволення потреб, пов'язаних із психічним здоров'ям дітей, молоді та сімей, а також обміну життєвим досвідом і знаннями з метою впливу на політику та програми, які поліпшують стан психічного здоров'я молоді та сімей у штаті Washington.

У штаті Washington діють 10 регіональних круглих столів FYSPRT, кожен із яких проводить відкриті засідання. Основним принципом проведення засідань FYSPRT є співпраця. Сім'ї, молодь і представники партнерських систем виступають рівноправними організаторами засідань і спільно складають порядки денні. Життєвий досвід сімей і молоді, а також їхні внески допоможуть підвищити ефективність системи охорони психічного здоров'я сімей і молоді в штаті Washington. Хоча під час круглих столів молодь і сім'ї можуть поскаржитися на надані їм послуги, FYSPRT призначені для усунення повторюваних системних прогалин і бар'єрів, а не окремих проблем обслуговування. Для розв'язання конкретних проблем, пов'язаних із конкретними послугами, наданими молоді чи сім'ям, можна подати претензію в межах процедури розв'язання проблем із лікуванням. Щоб отримати подальшу допомогу із цього питання, звертайтеся до омбудсмена у своєму регіоні.

Докладнішу інформацію можна отримати на вебсайті HCA: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Додатково до страхового покриття за програмою Apple Health, про яке йдеться в цьому довіднику, Coordinated Care також із певними обмеженнями покриває наведені нижче послуги, які не покриваються програмою Medicaid. Щоб мати право на послуги, які не покриваються програмою Medicaid, особі потрібно мати право на участь у Medicaid або іншій програмі Apple Health, бути зареєстрованою в плані медичного страхування і відповідати клінічним або програмним критеріям отримання послуг, які не покриваються програмою Medicaid. Відповідність критеріям не є гарантією того, що особа отримає послугу, яка не покривається програмою Medicaid. До цих послуг належать такі:

- проживання та харчування;
- аналіз сечі;
- терапевтичні заходи втручання для дітей;
- високоінтенсивне лікування, зокрема послуги та підтримка за Програмою інтенсивного лікування в громаді (Program of Assertive Community Treatment, ПАСТ), які не покриваються програмою Medicaid;
- послуги з витвердження;
- ведення справи пацієнта під час реабілітації;
- приїзд постачальника послуг для оцінювання психічного здоров'я маленьких дітей (Provider Travel for Mental Health Assessment for Young Children, МНАУС).

За наявності ресурсів Coordinated Care може також надавати інші відповідні послуги, які не покриваються програмою Medicaid згідно з вимогами штату або дозволу на обслуговування за межами спеціалізованих закладів. Зауважте, що відповідність критеріям не є гарантією того, що особа отримає ці послуги. До цих послуг належать такі:

- послуги на час очікування включення до програми лікування;
- просвіта з питань опіоїдної залежності або HIV;
- послуги догляду за дітьми;
- розширені послуги, які надаються громадою;
- послуги допомоги під час відновлення;
- просвіта й залучення;
- послуги для сімей у скрутному життєвому становищі;
- безперервне навчання та підготовка;
- допомога з поданням заяв на участь у програмах соціальної допомоги;
- школа просвіти з питань уживання алкоголю та наркотиків;
- послуги домашнього догляду й підтримки для вагітних жінок і матерів (Pregnant and Parenting Women, РРВ);
- працевлаштування з підтримкою.

Харчування

Послуга	Додаткова інформація
Медична дієтотерапія	Покривається для учасників віком 20 років і молодших за наявності потреби за медичними показаннями й направлення від постачальника послуг після обстеження за програмою EPSDT. <ul style="list-style-type: none">Охоплює медичну дієтотерапію, оцінювання харчування та консультації щодо захворювань, оцінювання та лікування яких належать до сфери компетенції зареєстрованого дієтолога (registered dietitian, RD).
Ентеральне й парентеральне харчування	Додатки й витратні матеріали для парентерального харчування покриваються для всіх учасників. Продукти й витратні матеріали для ентерального харчування покриваються для учасників будь-якого віку, які отримують зондове харчування. Пероральні продукти для ентерального харчування покриваються для учасників віком 20 років і молодших протягом обмеженого часу в разі лікування гострих захворювань.

Особливі медичні потреби або хронічне захворювання

Ви можете мати право на отримання додаткових послуг у межах нашої програми Health Home⁴ або послуг із координації медичного обслуговування, якщо маєте особливі медичні потреби або хронічне захворювання. Це право може передбачати доступ до спеціалістів. У певних випадках лікар-спеціаліст зможе виконувати роль вашого РСР. Щоб отримати докладнішу інформацію про координацію медичного обслуговування та керування ним, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Терапія

Послуга	Додаткова інформація
Амбулаторна реабілітація (ерготерапія, фізіотерапія та логопедія)	До покриття цих послуг застосовуються обмеження. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711). Обмеження можуть застосовуватися в разі надання послуг у зазначених нижче умовах: <ul style="list-style-type: none">в амбулаторній клініці;в амбулаторній лікарні;удома, якщо надаються агентством із надання медичних послуг удома, яке пройшло сертифікацію Medicare. У разі надання дітям віком 20 років і молодшим у затвердженому центрі нейророзвитку. Див.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
Адаптаційні послуги	Медичні послуги, які допомагають зберігати, здобувати або вдосконалювати повсякденні навички й функціональні вміння, котрі не були здобуті через вроджені, генетичні або набуті в ранньому віці захворювання. До покриття цих послуг застосовуються обмеження. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

⁴ Програма Health Home не покривається програмою Apple Health Expansion.

	<p>Обмеження можуть застосовуватися в разі надання послуг у зазначених нижче умовах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в амбулаторній клініці; • в амбулаторній лікарні; • удома, якщо надаються агентством із надання послуг інфузійної терапії вдома, яке пройшло сертифікацію Medicare. <p>У разі надання дітям віком 20 років і молодшим у затвердженому центрі нейророзвитку. Див.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf</p>
--	--

Спеціальні послуги

Послуга	Додаткова інформація
Антиген (протиалергійна сироватка)	Алерген-специфічна вакцинація.
Бариатрична хірургія	Для проведення бариатричної операції потрібне попереднє схвалення. Покривається тільки в разі проведення в Центрах передового досвіду (Centers of Excellence, COE), затверджених HCA.
Терапія з біологічним зворотним зв'язком	Обмеження згідно з вимогами плану.
Хіміотерапія	Для деяких послуг може бути потрібне попереднє схвалення.
Косметична хірургія	Тільки якщо операція та супутні послуги й витратні матеріали призначені для коригування фізіологічних дефектів, які існують від народження, виникли через хворобу чи фізичну травму, або для хірургічного відновлення після мастектомії, проведеної з метою лікування раку.
Товари для хворих на діабет	Обмежений перелік товарів покривається без попереднього схвалення. Додаткові товари покриваються за наявності попереднього схвалення.
Діаліз	Для цих послуг може бути потрібне попереднє схвалення.
Лікування гепатиту С	<p>Обстеження та лікування учасників Apple Health можуть проводити будь-які постачальники послуг, які мають ліцензію на призначення протівірусних препаратів прямої дії. До них належать постачальники первинних медичних послуг, заклади лікування розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин, та інші.</p> <p>Деякі лікарські засоби для лікування гепатиту С покриваються програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711), щоб дізнатися більше.</p>
Трансплантація органів	Трансплантацію деяких органів покриває Coordinated Care, а трансплантацію інших — програма Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).
Киснева й респіраторна терапія	Необхідні за медичними показаннями послуги кисневої та/або респіраторної терапії, відповідне обладнання та витратні матеріали

	покриваються для учасників, які відповідають вимогам.
Подіатрія	До покриття цих послуг застосовуються обмеження. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).
Відмова від куріння	Ці послуги покривають для всіх учасників без попереднього схвалення і незалежно від наявності направлення від РСР. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте за номером 1-866-274-5791, дод. 6, або відвідайте вебсайт за адресою www.CoordinatedCareHealth.com/benefits .
Послуги з охорони здоров'я трансгендерних осіб	До послуг з охорони здоров'я трансгендерних осіб і лікування гендерної дисфорії належать такі: <ul style="list-style-type: none"> • замісна гормональна терапія; • терапевтичне пригнічення статевого дозрівання; • послуги у сфері охорони психічного здоров'я. Для цих послуг може бути потрібне попереднє схвалення.
Обстеження на туберкульоз (tuberculosis, TB) і подальше лікування	Ви можете звернутися до свого РСР або в місцевий департамент охорони здоров'я.

Слух і зір

Послуга	Додаткова інформація
Аудіологічні тести	Скринінгове обстеження слуху.
Пристрої кохлеарної імплантації та слухові апарати з кістковою фіксацією (Bone Anchored Hearing Aid, ВАНА)	Двосторонні кохлеарні імпланти, зокрема власне імпланти, запасні частини, аксесуари, акумуляторні батареї, зарядні пристрої та ремонт, покриваються для всіх учасників. ВАНА, зокрема пристрої ВАНА (ті, що імплантуються хірургічним способом, і ті, що кріпляться за допомогою м'яких головних пов'язок), запасні частини, акумуляторні батареї, покриваються для дітей віком 20 років і молодших.
Офтальмологічні обстеження та окуляри	Потрібно звертатися до постачальників послуг, які співпрацюють із планом. Зателефонуйте нам, щоб отримати інформацію про це страхове покриття. Окуляри покриваються для дітей віком 20 років і молодших. Постачальників оптики можна знайти за адресою: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ . Вартість послуг підбору окулярів і контактних лінз покривається для всіх учасників. Дорослі учасники, яким потрібні окуляри за зниженою ціною, можуть придбати оправу й лінзи в постачальників оптики, які беруть участь у програмі. Перелік постачальників послуг, які беруть участь у програмі, можна знайти за адресою: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf .

	Страхове покриття окулярів для учасників віком 21 рік і старших. Учасники повинні звертатися до постачальника оптики Envolve Vision, який співпрацює з планом. Докладнішу інформацію див. на сторінці 29.
Обстеження слуху та слухові апарати	Обстеження слуху покриваються для всіх учасників. Слухові апарати покриваються для таких учасників: <ul style="list-style-type: none"> • діти віком 20 років і молодші; • дорослі, які відповідають критеріям програми. Страхове покриття моноауральних слухових апаратів включає: <ul style="list-style-type: none"> • підбір; • подальшу допомогу; • акумуляторні батареї.

Планування сім'ї та репродуктивне здоров'я

Послуга	Додаткова інформація
Послуги планування сім'ї, зокрема рецептурні й безрецептурні засоби для контролю народжуваності, протизаплідні засоби й екстрені контрацептиви (Plan B)	Ви можете скористатися нашою мережею постачальників послуг або звернутися в місцевий департамент охорони здоров'я чи клініку планування сім'ї.
Скринінгове обстеження на HIV/AIDS	Ви можете пройти обстеження в клініці планування сім'ї, місцевому департаменті охорони здоров'я або у свого PCP.
Страхове покриття в післяпологовий період (After-Pregnancy Coverage, APC)⁵	Якщо ви зареєстровані в програмі Apple Health і завагітніли, після завершення вагітності ви можете отримати страхове покриття в післяпологовий період на строк до 12 місяців. Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці hca.wa.gov/apc .

Медичне обладнання й витратні матеріали

Ми покриваємо медичне обладнання й витратні матеріали, якщо вони необхідні за медичними показаннями та призначені постачальником медичних послуг. Здебільшого ми повинні попередньо схвалити обладнання або матеріали, перш ніж зможемо їх оплатити. Зателефонуйте нам, щоб отримати докладнішу інформацію про медичне обладнання й витратні матеріали, які покриваються.

Послуга	Додаткова інформація
Медичне обладнання	Для більшості медичного обладнання потрібне попереднє схвалення. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711), щоб отримати докладну інформацію.
Витратні медичні матеріали	Для більшості витратних матеріалів потрібне попереднє схвалення. Зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711), щоб отримати докладну інформацію.

⁵ Зареєстровані в Apple Health Expansion клієнти, які повідомили про вагітність, переходять у програму Apple Health для вагітних, після якої застосовується страхове покриття в післяпологовий період. Клієнти, які не повідомили про вагітність до її завершення, стають учасниками програми страхового покриття в післяпологовий період на строк до 12 місяців після завершення вагітності. Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

Лабораторні аналізи й рентгенографічні дослідження

Послуга	Додаткова інформація
Послуги радіології та медичної візуалізації	Для деяких послуг може бути потрібне попереднє схвалення.
Послуги лабораторій і рентгенографії	<p>Для деяких послуг може бути потрібне попереднє схвалення. Наведені нижче обмеження стосуються тільки амбулаторних діагностичних послуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • перевірка на вживання наркотиків проводиться тільки в разі потреби за медичними показаннями, а також за умови дотримання однієї із зазначених нижче вимог: <ul style="list-style-type: none"> • призначена лікарем у межах медичної експертизи; • проводиться в межах обстеження на предмет розладів, пов'язаних з уживанням психоактивних речовин, необхідного для оцінювання придатності для діагностичних тестів або лікування. <p>Покриття послуг із використанням портативного рентгена, що надаються вдома в учасника або в закладі сестринського догляду, обмежується рентгенограмами, які не передбачають використання контрастних речовин.</p>

Здоров'я жінок і материнство

Послуга	Додаткова інформація
Молоковідсмоктувачі	Для деяких видів може бути потрібне попереднє схвалення.
Послуги з охорони материнства ⁶	<ul style="list-style-type: none"> • Ведення вагітності: регулярні прийоми в кабінеті постачальника послуг на ваш вибір і супутні послуги. • Пологи в лікарні, пологовому центрі або вдома. Поговоріть із постачальником послуг з охорони материнства про те, який вид пологів найкраще підходить для вас. • Пологи під наглядом ліцензованої акушерки, медсестри-акушерки або лікаря. • 12 місяців комплексного обслуговування в післяпологовий період для особи, яка народила. • Один рік медичного обслуговування для немовлят. • Грудне вигодовування — консультації з питань лактації.
Медичне обслуговування жінок ⁶	Планові та профілактичні медичні послуги, як-от охорона материнства й ведення вагітності, мамографія, репродуктивне здоров'я, загальні огляди, контрацепція, тестування на захворювання, що передаються статевим шляхом, і їх лікування, грудне вигодовування.

⁶ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

Додаткові послуги, які ми пропонуємо

Послуги з охорони здоров'я, які надаються громадою



Ви можете отримувати індивідуальну допомогу з користуванням соціальними послугами й отриманням доступу до покриття, яке надається вашим планом медичного страхування. У відділі з медичного обслуговування та контролю захворювань працює група фахівців із медико-санітарної допомоги в громаді (Community Health Worker, CHW). Наші CHW можуть зустрітися з вами й розповісти, як почати контролювати своє здоров'я і користуватися страховим покриттям.

Якщо ви вважаєте, що вам потрібно зустрітися з фахівцем із медико-санітарної допомоги в громаді, обговоріть це питання зі своїм PCP або менеджером із медичного обслуговування.

Бібліотека здоров'я



На нашому вебсайті опублікована відзначена винагородами Бібліотека здоров'я (Health Library), яка містить книги й матеріали для дорослих, підлітків і дітей. Відвідайте наш вебсайт, щоб скористатися цими ресурсами.

Підтримка ЛГБТК+



У Coordinated Care ми знаємо, що кожен із наших учасників має власний досвід щодо питань гендеру й ідентичності.

Coordinated Care пропонує вам можливість:

- вибрати з-поміж постачальників послуг, які співпрацюють із нами, саме того, у якого вам буде комфортно обслуговуватись і якому ви зможете вільно ставити запитання;
- користуватися послугами менеджера з обслуговування, який допоможе вам орієнтуватися в системі медичного обслуговування, спілкуватися з постачальниками послуг і працювати над досягненням ваших цілей;
- користуватися нашими ресурсами й бонусними програми, щоб підтримувати своє здоров'я.

На будь-якому етапі вашого шляху до самовизначення наші професійні й турботливі працівники надаватимуть вам підтримку й необхідні ресурси, щоб ви могли отримувати максимальну користь від медичного обслуговування.

Охорона психічного здоров'я з Teladoc Health



Онлайніві й мобільні інструменти, які допомагають покращити стан здоров'я в усіх його аспектах. До цих інструментів належать засоби для відстеження настрою та оцінювання самопочуття, поради авторитетних лікарів і позитивне натхнення.

Програма відмови від тютюну



Наша програма відмови від тютюну створена для того, щоб допомогти учасникам кинути курити або припинити вживання тютюну в інших формах. У межах програми надаються телефонні консультації, індивідуальний план відмови від тютюну, а також науково обґрунтовані рекомендації та матеріали.

Щоб дізнатися більше про програми Coordinated Care, зателефонуйте у відділ обслуговування учасників за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або відвідайте наш вебсайт за адресою www.CoordinatedCareHealth.com.

Страхове покриття з додатковою цінністю (VAB)

Coordinated Care пропонує страхове покриття з додатковою цінністю (value-added benefits, VAB), яке є додатковим до страхового покриття за програмою Apple Health. Завдяки VAB у вас можуть з'явитися нові можливості для отримання медичної допомоги й підтримання здорового способу життя. Ви можете користуватися VAB за бажання і без додаткових витрат.

Coordinated Care Harvest Bucks™



Разом із Department of Health (DOH) штату Washington State і компанією Safeway ми пропонуємо програму отримання рекомендованих фруктів та овочів, покликану забезпечити комплексну турботу про здоров'я людини за допомогою здорового харчування. Учасники, які відповідають вимогам програми, можуть отримувати ваучери на рекомендовані продукти вартістю 10 дол. США кожен. Ці ваучери можна використовувати для придбання свіжих, консервованих (без додавання цукру чи солі) й заморожених овочів у будь-якому магазині мережі Safeway у штаті Washington.

Щоб дізнатися більше, відвідайте сторінку www.CoordinatedCareHealth.com/HarvestBucks або напишіть на адресу електронної пошти foodRx@CoordinatedCareHealth.com.

Членство в Boys & Girls Club



Coordinated Care покриває базове членство в організації Boys & Girls Club для учасників віком 6–18 років. Під час реєстрації покажіть свою ідентифікаційну картку учасника Coordinated Care.

Програма забезпечення мобільним зв'язком



Учасники, які відповідають критеріям, можуть отримувати 350 хвилин на місяць, необмежену кількість текстових повідомлень і 4,5 ГБ даних за програмою забезпечення телефонного зв'язку, що фінансується з федерального бюджету. Крім того, до зазначеної кількості хвилин не включаються дзвінки на номери телефонів нашого відділу обслуговування учасників плану або цілодобової лінії для сестринських консультацій.

Примітка. План Apple Health Expansion не покриває програму забезпечення телефонним зв'язком.

Окуляри для дорослих



Страхове покриття окулярів для учасників віком 21 рік і старших. Ми надаємо знижку в розмірі 100 дол. США на окуляри або контактні лінзи раз на два календарні роки. Ця знижка діє для замовлень у закладах, що співпрацюють із планом постачальників оптики Envolve Vision. Крім того, повністю покривається вартість послуг із підбору окулярів/контактних лінз.

Клуб здорових дітей (Healthy Kids Club, НКС)



Для дітей віком 12 років і молодших. Ресурс, що допомагає дітям залишатись активними, харчуватися здоровою їжею та допомагати іншим. [Тут](#) можна знайти онлайн-книги, які пропонує НКС, інтерактивні заходи та багато іншого.

Програми для вагітних



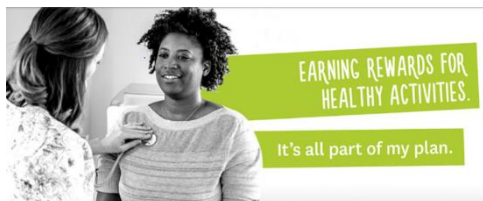
Coordinated Care надає вагітним учасницям і молодим мамам чудові програми для підтримки їхнього здоров'я та здоров'я дитини. Ви автоматично станете учасницею програми Start Smart for Your Baby®, заповнивши форму «Повідомлення про вагітність» (Notice of Pregnancy, NOP). Щоб отримати право на безоплатне отримання автокрісла, цю форму слід заповнити не пізніше ніж за 6 тижнів до дати пологів.

Програма Start Smart for Your Baby® також надає навчальні матеріали, молоковідсмоктувач, підтримку й індивідуальний супровід, необхідні для ведення вагітності та пологів. Крім того, пропонуються такі програми, як Puff Free Pregnancy, Text4Baby та інші.

Учасники програми отримують безкоштовну підписку на Pacify — програму із цілодобовим доступом до консультантів із грудного вигодовування, доул та інших ресурсів. Додаткову інформацію про участь у програмі можна знайти на сторінці www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Примітка. План Apple Health Expansion не покриває програму Start Smart for Your Baby й підписку на Pacify.

Бонусна програма



Наша мета — підтримувати хороший стан здоров'я та забезпечувати профілактичний догляд. Завдяки нашій бонусній програмі учасники можуть накопичувати на передплатеній картці бонусні кошти на суму до 200 дол. США. Ви не повинні сплачувати жодних комісій і не маєте жодних витрат, а кошти нараховуються на вашу картку автоматично, коли ви виконуєте дії, що відповідають вимогам. Жодні додаткові документи не потрібні. Так

ми винагороджуємо вас за вибір на користь кращого здоров'я. Перелік способів отримання бонусів, закладів, що беруть участь у програмі, і додаткову інформацію можна знайти в розділі Benefits & Services (Страхове покриття та послуги) на сторінці www.CoordinatedCareHealth.com/rewards.

Щоб отримати додаткову інформацію про страхове покриття Coordinated Care, відвідайте наш сайт www.CoordinatedCareHealth.com/benefits.

Координація медичного обслуговування

Послуги з ведення складних справ



Ведення складних справ — це послуга, що допомагає зареєстрованим у плані особам зі складними або комплексними медичними потребами отримувати медичне обслуговування та послуги. Куратори допомагають координувати ваше обслуговування з урахуванням поставлених вами цілей. Представник плану може запропонувати послуги з ведення справи на підставі запитань, на які ви відповідали в процесі першого медичного обстеження (оцінювання стану здоров'я) під час реєстрації в плані.

Ви можете будь-коли звернутися за послугами з ведення справи для себе або члена вашої сім'ї. Скерувати вас до куратора можуть постачальники медичних послуг, фахівці з планування виписки, особи, які здійснюють за вами догляд, і фахівці лікувальних програм. Ви повинні дати згоду на отримання послуг із ведення справи. У разі виникнення будь-яких запитань звертайтеся за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Додаткові послуги з координації медичного обслуговування, які ми можемо пропонувати

Координація медичного обслуговування та інструктаж щодо хронічних захворювань (як-от діабет бо астма) входять до вашого страхового покриття й надаються вам безоплатно. Coordinated Care покриває послуги, що стосуються багатьох захворювань і станів, як-от астма, діабет, хронічна обструктивна хвороба легень (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD), вагітність із високим ризиком, депресія, розлади, пов'язані з уживанням психоактивних речовин, прикладний аналіз поведінки (Applied Behavior Analysis, ABA) у разі синдрому дефіциту уваги та гіперактивності (Attention Deficit/Hyperactivity Disorder, ADHD) та інші. Зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) і попросіть з'єднати вас із координатором медичного обслуговування.

Послуги Apple Health, що покриваються без плану керованого медичного обслуговування

План Apple Health покриває деякі інші послуги, які не покриваються планом керованого медичного обслуговування (відомі також як послуги з оплатою за кожен окрему послугу). Навіть якщо ви є учасником нашого плану, зазначене нижче страхове покриття та послуги покриваються іншими громадськими програмами. Ми спільно з вашим РСР допоможемо вам отримати ці послуги й скоординувати ваше медичне обслуговування. Для отримання цих послуг скористайтеся своєю картою послуг ProviderOne.

У разі виникнення запитань щодо страхового покриття або послуг, не зазначених тут, зателефонуйте нам. Див. повний перелік послуг у брошурі з інформацією про покриття Apple Health без плану керованого медичного обслуговування: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Послуга	Додаткова інформація
Послуги з переривання вагітності⁷	<p>До послуг з оплатою за кожну окрему послугу, що покриваються планом Apple Health, належать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • медикаментозний аборт, який також називають абортom за допомогою таблетки для переривання вагітності; • хірургічний аборт, який також називають абортom у клініці. <p>Клієнти, зареєстровані в одній з організацій керованого медичного обслуговування (managed care organization, MCO) Apple Health, можуть самостійно звертатися за послугами з переривання вагітності за межами своєї MCO.</p> <p>Проводитиметься подальше спостереження на наявність ускладнень.</p>
Послуги з невідкладної допомоги (авіатранспорт)	<p>Усі послуги санітарної авіації, що надаються клієнтам плану Apple Health, зокрема особам, зареєстрованим в одній з організацій керованого медичного обслуговування (MCO).</p>
Послуги невідкладної допомоги (наземний транспорт)	<p>Усі екстрені та неекстрені послуги наземного санітарного транспорту, що надаються клієнтам плану Apple Health, зокрема особам, зареєстрованим в одній з організацій керованого медичного обслуговування (MCO).</p>
Послуги на випадок кризових ситуацій	<p>Послуги на випадок кризових ситуацій надаються вам або особам, з якими ви знайомі.</p> <p>У разі надзвичайної ситуації, що загрожує життю, телефонуйте за номером 911, а в разі надзвичайної ситуації, пов'язаної з психічним здоров'ям, — за номером 988. Номери телефонів для вашого регіону вказано на сторінці 15.</p> <p>Національна гаряча лінія для профілактики самогубств: зателефонуйте або надішліть повідомлення за номером 988 зателефонуйте за номером 1-800-273-8255. Номер для користувачів ТТУ: 1-206-461-3219.</p> <p>Щоб отримати послуги на випадок кризових ситуацій, пов'язаних із психічним здоров'ям або розладами вживання психоактивних речовин, за округами, зателефонуйте на номер для кризової підтримки Організації з надання адміністративних послуг з охорони психічного здоров'я (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO). BH-ASO підтримує надання кризових послуг жителям штату Washington незалежно від наявності права на участь у плані Apple Health. Номери телефонів на випадок кризових ситуацій за округами можна знайти на сторінці 15 вище або за посиланням:</p> <p>hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</p>

⁷ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

<p>Стоматологічні послуги</p>	<p>До послуг, що надаються за контрактом, входять такі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рецепти, що виписуються стоматологом; • послуги ABCD, що надаються постачальником послуг, сертифікованим за програмою ABCD; • медичні/хірургічні послуги, що надаються стоматологом; • оплата послуг лікарні/центру амбулаторної хірургії. <p>Решта стоматологічних послуг покриваються планом Apple Health без плану керованого медичного обслуговування.</p> <p>Ви повинні звертатися до постачальника стоматологічних послуг, який надав згоду на виставлення рахунків Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Для цього вам потрібна ваша картка послуг ProviderOne.</p> <p>Докладніша інформація:</p> <ul style="list-style-type: none"> • онлайн на сторінці hca.wa.gov/dental-services або • зателефонуйте в НСА за номером 1-800-562-3022. <p>Знайти в Інтернеті постачальника послуг, який приймає страхування Washington Apple Health, можна на таких сайтах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org або • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.
<p>Послуги доули⁸</p>	<p>Покривається підтримка доули під час планування вагітності, пологів і післяпологового періоду.</p>
<p>Окуляри</p>	<p>Дітям віком 20 років і молодшим оправи, лінзи для окулярів і контактні лінзи покриваються планом Apple Health без плану керованого медичного обслуговування.</p> <p>Повнолітнім особам віком 21 рік і старшим план Apple Health не покриває оправи та лінзи для окулярів, але якщо ви бажаєте їх придбати, ви можете замовити їх через постачальників оптики, які беруть участь, за зниженими цінами. Відвідайте сторінку hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
<p>Програма послуг із підтримки материнства (Maternity Support Services, MSS) «Перші кроки» (First Steps), ведення справ новонароджених (Infant Case Management, ICM) і освітня програма з підготовки до пологів (Childbirth Education, CBE)⁹</p>	<p>Програма MSS надає вагітним жінкам і жінкам, які народили, профілактичні медичні й освітні послуги за місцем проживання або в кабінеті лікаря, забезпечуючи нормальний перебіг вагітності та народження здорової дитини.</p> <p>ICM допомагає сім'ям із дітьми віком до одного року дізнаватися про наявні в громаді необхідні медичні, соціальні, навчальні та інші ресурси та вчить користуватися ними так, щоб сприяти добробуту дитини й сім'ї.</p> <p>У межах CBE схвалений постачальник CBE при НСА проводить групові заняття з вагітними жінками і їхніми близькими, які їм допомагають. До тем, що вивчаються, входять тривожні ознаки під час вагітності,</p>

⁸ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

⁹ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

	<p>харчування, грудне вигодовування, план пологів, те, чого слід очікувати під час переймів і пологів, а також безпека новонароджених.</p> <p>Інформацію про постачальників послуг у вашому регіоні можна знайти на сторінці hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Стаціонарне обслуговування у сфері психічного здоров'я для дітей</p> <p>(Програма довгострокового стаціонарного обслуговування дітей (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) віком від 5 до 17 років)</p>	<p>Повинне здійснюватись агентствами, сертифікованими Департаментом охорони здоров'я (Department of Health, DOH). Зателефонуйте нам, щоб отримати допомогу з отримання цих послуг.</p>
<p>Послуги та допоміжні засоби довгострокового обслуговування (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p>	<p>Див. сторінку 34 цієї брошури.</p>
<p>Стерилізація, особи віком 20 років і молодші</p>	<p>Необхідно заповнити форму згоди на стерилізацію за 30 днів до цього або виконати вимоги для відмови від стерилізації. Зворотні процедури не покриваються.</p>
<p>Послуги з охорони здоров'я трансгендерних осіб</p>	<p>До цих послуг входять хірургічні процедури, дії в разі післяопераційних ускладнень та електроліз або лазерне видалення волосся для підготовки до операції на статевих органах. Потрібен попередній дозвіл. Для отримання попереднього дозволу зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 або напишіть на адресу transhealth@hca.wa.gov. Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці hca.wa.gov/transhealth.</p>
<p>Програма для вагітних жінок, які вживають психоактивні речовини (Substance Using Pregnant People, SUPP)¹⁰</p>	<p>Програма SUPP — це програма стаціонарного медичного обслуговування в лікарні для вагітних жінок, які потребують медичного обслуговування та мають історію вживання психоактивних речовин. Мета програми — зменшення негативного впливу на майбутню матір і її ще ненароджену дитину за допомогою контролю абстиненції, медикаментозної стабілізації та медичного обслуговування в лікарні.</p> <p>Докладнішу інформацію та перелік схвалених постачальників послуг можна знайти на сторінці hca.wa.gov/supp-program.</p>
<p>Транспортування до місця отримання неекстреної медичної допомоги</p>	<p>Управління охорони здоров'я оплачує послуги з транспортування до місця отримання необхідної неекстреної медичної допомоги, що покривається планом Apple Health, і назад. Щоб отримати докладнішу інформацію про послуги й обмеження, зателефонуйте постачальнику транспортних послуг (брокеру) у вашому регіоні. Ваш регіональний брокер організує для вас оптимальне й найменш витратне транспортування. Перелік брокерів можна знайти на сторінці hca.wa.gov/transportation-help.</p>

¹⁰ Програма Apple Health Expansion не покриває послуги, пов'язані з вагітністю та післяпологовим періодом.

Послуги й допоміжні засоби довгострокового обслуговування (Long-Term Services and Supports, LTSS)¹¹

Відділення з питань обслуговування вдома та в громаді (Home and Community Services, HCS) Адміністрації з питань старіння та довгострокової підтримки (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA) надає послуги з довгострокового догляду вдома людям старшого віку й людям з інвалідністю. Такій людині призначається фахівець із догляду або обслуговування здійснюється в стаціонарних установах громади. HCS також надає допомогу в разі переведення з пансіонатів для людей похилого віку, а також допомагає сімейним фахівцям із догляду. Ці послуги не входять до вашого плану медичного страхування. Щоб отримати докладнішу інформацію про послуги довгострокового догляду, зателефонуйте в місцевий офіс HCS.

LTSS

Надання цих послуг повинне схвалити відділення з питань обслуговування вдома та в громаді AL TSA. Щоб отримати докладнішу інформацію, зателефонуйте в місцевий офіс HCS:

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

РЕГІОН 2 Північ — Island, San Juan, Skagit, Snohomish i Whatcom — 1-800-780-7094; прийом до закладу сестринського догляду

РЕГІОН 2 Південь — King — 1-206-341-7750

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

Мета Адміністрації в справах осіб із порушеннями розвитку (Developmental Disabilities Administration, DDA) — допомагати дітям і повнолітнім особам із порушеннями розвитку і їхнім сім'ям отримувати послуги й підтримку у своїй громаді з урахуванням їхніх потреб і рішень. Щоб отримати докладнішу інформацію про послуги та допоміжні засоби, відвідайте сторінку dshs.wa.gov/dda/ або зателефонуйте в місцевий офіс DDA, указаний нижче.

Послуги для осіб із порушеннями розвитку

Надання цих послуг повинна схвалити Адміністрація в справах осіб із порушеннями розвитку (DDA). Якщо вам потрібна інформація або послуги, зверніться в місцевий офіс DDA:

Регіон 1: Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 або електронною поштою R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 1: Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 або електронною поштою R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регіон 2 Північ: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 або електронною поштою R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 2 Південь: King — 1-800-974-4428 або електронною поштою R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

¹¹ Послуги й допоміжні засоби довгострокового обслуговування недоступні в межах плану Apple Health Expansion.

Регіон 3: Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 або електронною поштою R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 3: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 або електронною поштою R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Програми раннього розвитку



Департамент у справах дітей, молоді та сімей (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) надає наведені нижче послуги та програми для дітей віком до п'яти років. Зв'яжіться з нами, і ми допоможемо вам отримати доступ до наведених нижче послуг або знайти супутні послуги, доступні у вашій громаді.

Програма дошкільної освіти та допомоги дітям (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) — це програми для дітей дошкільного віку штату Washington, які допомагають підготувати три- й чотирирічних дітей із малозабезпечених сімей до досягнення успіхів у

навчанні та в житті. Програма ECEAP доступна для всіх дітей дошкільного віку і їхніх сімей, що відповідають вимогам щодо рівня доходу. Інформацію про заклади дошкільної освіти програм ECEAP і Head Start можна знайти на сторінці dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Послуги **Програми ранньої підтримки новонароджених і дітей молодшого віку (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT)** призначені для того, щоб діти віком від народження до трьох років із затримкою розвитку або інвалідністю могли бути активними й досягати успіхів у ранньому дитинстві та в майбутньому в різних умовах: удома, у закладах догляду за дітьми, дошкільних або шкільних програмах, а також у своїй громаді. Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Відвідування сімей удома здійснюється за бажанням сімей, орієнтоване на сім'ю та пропонується майбутнім батькам і сім'ям із новонародженими та дітьми молодшого віку з метою підтримки фізичного, соціального й емоційного здоров'я дітей. Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Послуги з **втручання та профілактики в ранньому дитинстві (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE)** призначені для дітей віком від народження до п'яти років, які опинилися під загрозою жорстокого поводження або відсутності догляду й можуть мати проблеми, що вимагають надання психіатричної, психологічної або наркологічної допомоги, унаслідок складних травм. Послуги надаються в округах King County та Yakima County. Докладнішу інформацію можна знайти на сторінці dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Виключені послуги (не покриваються планами)

Наведені нижче послуги не покриваються планами Apple Health, Apple Health Expansion та Apple Health поза планом керованого медичного обслуговування. Якщо вам буде надано будь-яку із цих послуг, вам, можливо, доведеться оплатити рахунок самостійно.

Зателефонуйте в Coordinated Care, щоб отримати відповіді на будь-які запитання або дізнатися, чи можна отримати страхове покриття з доданою вартістю щодо послуги, яка не покривається планом. Щоб отримати докладнішу інформацію, див. наш посібник про страхове покриття з доданою вартістю на сторінці hca.wa.gov/vab-chart.

Послуга	Додаткова інформація
Альтернативні методи лікування	Голковколювання, релігійні практики, зцілення вірою, лікування травмами, гомеопатія, масаж або масажна терапія.
Хіропрактика для повнолітніх осіб (віком 21 рік і молодших)	
Елективні косметичні або пластичні хірургічні операції	Зокрема, підтяжка обличчя, видалення татуювань або пересадка волосся.
Діагностика й лікування безпліддя, імпотенції та сексуальної дисфункції	
Консультації з питань шлюбу та сексотерапія	
Обладнання немедичного призначення	Як-от пандуси або інші модифікації житла.
Предмети для особистого комфорту	
Медичні обстеження, необхідні для працевлаштування, отримання страхування або ліцензії	
Послуги, заборонені федеральними законами або законами штату, а також законами відповідних територій і володінь	До територій США належать: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • U.S. Virgin Islands • Northern Mariana Islands • American Samoa
Послуги, що надаються за межами United States	
Послуги зі зниження та контролю ваги	Препарати для зниження ваги, продукти, абонементи в спортзали або обладнання для зниження ваги.

Доступ до вашої медичної інформації

Існують нові можливості керування цифровою медичною картою. 1 липня 2021 року набуло чинності федеральне правило під назвою «Правило інтероперабельності та доступу пацієнтів» (Interoperability and Patient Access Rule) (Правило CMS 9115 F Центрів послуг Medicare і Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS)), яке спрощує для учасників плану отримання медичної картки тоді, коли їм це потрібно найбільше. Відтепер ви можете отримувати повний доступ до своєї медичної картки з телефону, що дає змогу краще контролювати здоров'я та дізнаватися про доступні ресурси.

Уявіть такі ситуації:

- ви йдете на прийом до нового лікаря через погане самопочуття. Цей лікар може переглянути ваш анамнез за останні п'ять років;
- ви використовуєте актуальний покажчик постачальників послуг для пошуку постачальника або фахівця;
- цей постачальник або фахівець може використовувати ваш анамнез для постановки діагнозу й забезпечення найкращого обслуговування;
- зі свого комп'ютера ви можете перевірити статус страхової вимоги: чи її оплачено, чи відхилено, чи вона досі перебуває на розгляді;
- за бажання ви зможете забирати свій анамнез, змінюючи план медичного страхування*.

**Станом на 2022 рік учасники плану можуть вимагати повернення своїх медичних карток під час зміни плану медичного страхування.*

НОВЕ ПРАВИЛО СПРОСТИЛО ПОШУК ІНФОРМАЦІЇ** ЩОДО:

- страхових вимог (оплачених і відхилених);
- певних аспектів вашої клінічної інформації;
- покриття аптечних препаратів;
- постачальників медичних послуг.

***Ви можете отримувати інформацію про обслуговування, надане не раніше 1 січня 2016 року.*

Щоб отримати докладнішу інформацію, відвідайте свій [обліковий запис учасника](#). Див. докладніше про керування цифровою медичною картою на [сторінці Interoperability and Patient Access \(Інтероперабельність і доступ пацієнтів\)](#).

Якщо ви не задоволені своїм постачальником послуг, планом медичного страхування або будь-яким аспектом обслуговування

Ви або ваш уповноважений представник маєте право подати скаргу. Вона називається «претензією». Подання скарги не вплине на ваше право на конфіденційність. Ми допоможемо вам подати претензію. Щоб подати претензію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711) або напишіть на адресу:

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

Претензії або скарги можуть бути пов'язані з:

- проблемами, що виникли в кабінеті вашого лікаря;
- отриманням рахунка від лікаря;
- направленням до колекторської компанії через неоплачений рахунок за медичні послуги;
- якістю обслуговування або тим, як із вами поводитися;
- обслуговуванням, наданим лікарями або в межах плану медичного страхування;
- будь-якими іншими проблемами, з якими ви зіткнулися під час отримання медичного обслуговування.

Ми повинні повідомити вас телефоном або листом про отримання вашої претензії або скарги протягом двох робочих днів. Ми зобов'язані ухвалити рішення за вашою претензією якнайшвидше, але не пізніше ніж через 45 днів із дати її отримання. Ви можете отримати безкоштовний примірник нашої політики подання претензій, зателефонувавши нам або відвідавши наш сайт [Filing a Grievance \(Подання претензії\) | Medicaid Resources \(Ресурси Medicaid\) | Coordinated Care](#).

Уповноважені із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям (раніше — омбудсмени)

Уповноважений із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям, — це особа, яка може надати безоплатну й конфіденційну допомогу з розв'язання проблем, пов'язаних із послугами з охорони психічного здоров'я, що надаються вам. Він може допомогти врегулювати ваші проблеми, якщо ви подали претензію чи апеляцію або вам призначено справедливе слухання з питань психічного здоров'я. Послуги уповноваженого із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям, не пов'язані з вашим планом медичного страхування. Ці послуги надаються особою, яка отримувала послуги з охорони психічного здоров'я, або особою, член сім'ї якої отримував послуги з охорони психічного здоров'я.

Щоб зв'язатися з уповноваженим із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям, у вашому регіоні, скористайтеся наведеними нижче номерами телефонів.

Номер телефону для всіх регіонів: 1-800-366-3103. Ви також можете написати в Управління з охорони психічного здоров'я (Office of Behavioral Health Advocacy) за адресою info@obhadvocacy.org.

Регіон	Округи	Уповноважений із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	360-489-7505

Важлива інформація про відмови, апеляції та адміністративні слухання

Відмова — це рішення представників вашого плану медичного страхування не схвалювати або не оплачувати послугу, запит на отримання якої надіслали ви або ваш лікар. Якщо ми ухвалимо рішення про відмову в наданні послуги, ми надішлемо вам листа з поясненням причини відмови. Цей лист є офіційним повідомленням про ухвалене рішення. У ньому буде описано ваші права й наведено інформацію про те, як подати апеляцію.

Ви маєте право вимагати перегляду будь-якого ухваленого рішення, якщо не згодні з ним, вважаєте його неправильним, вважаєте, що не всю медичну інформацію було взято до уваги, або вважаєте, що рішення має переглянути інша особа.

Апеляція — це звернення до нас із проханням повторно розглянути вашу справу, оскільки ви не згодні з нашим рішенням. Якщо вам було відмовлено в наданні послуги, ви можете подати апеляцію протягом 60 днів із дати отримання відмови. Подання апеляції через відмову в наданні послуг не поставить під загрозу ваше право на конфіденційність. Ми можемо допомогти вам подати апеляцію. Ваш постачальник медичних послуг, уповноважений із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям, або будь-яка інша особа може подати апеляцію за вас, якщо ви підпишете свою згоду на апеляцію. Однак, якщо ви бажаєте продовжувати отримувати послугу, яку отримували до відмови, під час розгляду апеляції, ви маєте лише 10 днів, щоб подати апеляцію. Ми письмово підтвердимо отримання вашого запиту про розгляд апеляції протягом п'яти днів. Здебільшого ми розглядаємо апеляції та ухвалюємо рішення протягом 14 днів. Якщо нам знадобиться більше часу для ухвалення рішення, ми зобов'язані повідомити вас про це. Рішення за апеляцією має бути ухвалене протягом 28 днів.

Ви можете подати запит про розгляд апеляції в усній або письмовій формі. Письмовий запит про розгляд апеляції слід надіслати на адресу:

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

Ми можемо допомогти вам подати апеляцію. Щоб подати усну апеляцію, зателефонуйте нам за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

ПРИМІТКА. Якщо ви продовжите користуватися послугами під час розгляду апеляції, а потім отримаєте відмову в апеляції, то **вам, можливо, доведеться оплатити отримані послуги.**

Невідкладні випадки. Якщо стан вашого здоров'я вимагає негайного ухвалення рішення, ви або ваш лікар можете зателефонувати нам і попросити про прискорений (терміновий) розгляд апеляції. Якщо цього вимагає стан вашого фізичного або психічного здоров'я, рішення щодо вашого медичного обслуговування буде ухвалено протягом трьох днів. Звертаючись із проханням про прискорений розгляд апеляції, поясніть причини, через які вам потрібне термінове ухвалення рішення. Якщо ми відхилимо ваш запит, вашу апеляцію буде розглянуто в строки, зазначені вище. Ми повинні докласти всіх зусиль, щоб оперативно повідомити вас в усній формі, якщо ми відхилимо ваш запит на прискорений розгляд апеляції. Якщо ви не згодні з нашим рішенням змінити строк розгляду вашої апеляції з прискореного на стандартний, ви можете подати претензію. У разі відхилення вашого запиту на прискорений розгляд апеляції ми постараємося зателефонувати вам, щоб пояснити причини цього рішення й відповісти на будь-які ваші запитання. Ми зобов'язані надіслати поштою письмове повідомлення протягом двох календарних днів із дати ухвалення рішення.

Якщо ви не згодні з рішенням щодо вашої апеляції, ви маєте право подати запит на проведення адміністративного слухання. Під час адміністративного слухання вашу справу розглядатиме суддя з питань адміністративного права, який не пов'язаний із нами або НСА.

Ви маєте 120 днів із дати ухвалення рішення щодо апеляції, щоб подати запит на проведення адміністративного слухання. Однак якщо ви хочете продовжувати отримувати послугу, яку ви отримували до відмови, ви маєте лише 10 днів, щоб подати запит на проведення адміністративного слухання.

Щоб подати запит на проведення адміністративного слухання, вам потрібно повідомити Управління адміністративних слухань (Office of Administrative Hearings) про те, що справа стосується Coordinated Care, причину подання запиту на проведення слухання, у наданні якої послуги було відмовлено, дату відмови в наданні послуги й дату відхилення апеляції. Крім того, обов'язково вкажіть своє ім'я та прізвище, адресу й номер телефону.

Подайте запит на проведення слухання в такий спосіб:

1. Зателефонуйте в управління Office of Administrative Hearings (oah.wa.gov) за номером 1-800-583-8271

або

2. Надішліть запит поштою на таку адресу:

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

Під час слухання ви можете консультуватися зі своїм адвокатом. Крім того, інша особа може представляти вас на слуханні. Якщо вам потрібна допомога з вибором адвоката, відвідайте сайт nwjustice.org або зателефонуйте на гарячу лінію Північно-західного юридичного проєкту (Northwest Justice, NW) CLEAR за номером 1-888-201-1014. Звернення по допомогу в пошуку адвоката не поставить під загрозу ваше право на конфіденційність.

Суддя, який проводив адміністративне слухання, надішле вам повідомлення з поясненням ухваленого рішення. Якщо ви не згодні з рішенням, ухваленим за підсумками слухання, ви маєте право подати апеляцію безпосередньо до Апеляційної ради НСА або подати запит на розгляд вашої справи Незалежною організацією з експертизи (Independent Review Organization, IRO).

Важлива інформація про обмеження за часом. Рішення, ухвалене за підсумками слухання, стає остаточним через **21 день** від дати надсилання вам повідомлення про нього поштою, якщо ви не вжили жодних дій для оскарження рішення, ухваленого за підсумками слухання.

Якщо ви не згодні з рішенням за результатами слухання, ви можете подати запит на проведення незалежної експертизи. Якщо вам не потрібна незалежна експертиза, ви можете пропустити цей крок і вимагати проведення експертизи в Апеляційній раді НСА.

IRO проводить незалежну експертизу із залученням лікаря, який не пов'язаний із нами. Щоб звернутися до IRO, ви маєте зателефонувати нам і вимагати проведення незалежної експертизи IRO протягом 21 дня після отримання листа з рішенням за результатами слухання. Будь-яка додаткова інформація, яку ви бажаєте надати нам на розгляд, повинна бути надана протягом п'яти днів від дати подання запиту на проведення незалежної експертизи IRO. Ми повідомимо вас про рішення IRO.

Щоб отримати допомогу в поданні запиту на проведення незалежної експертизи IRO, зателефонуйте в наш відділ обслуговування учасників за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Якщо ви не згодні з рішенням IRO, ви можете подати запит на розгляд вашої справи суддею, який займається переглядами справ, Апеляційної ради НСА. Після отримання листа з рішенням IRO ви маєте

лише 21 день, щоб подати запит на перегляд вашої справи. Рішення судді, який займається переглядами, є остаточним. Щоб попросити суддю, який займається переглядами, розглянути вашу справу:

- Зателефонуйте за номером 1-844-728-5212
- або
- Надішліть запит поштою на таку адресу:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Ваші права

Як учасник плану ви маєте такі права:

- ухвалювати рішення щодо свого медичного обслуговування, зокрема про відмову від лікування. Це стосується послуг з охорони фізичного та психічного здоров'я;
- отримувати інформацію про всі доступні варіанти лікування незалежно від їх вартості;
- вибирати або змінювати РСР;
- консультуватися з іншим постачальником медичних послуг із мережі вашого плану медичного страхування;
- своєчасно отримувати послуги;
- право на ввічливе ставлення та повагу до вашої гідності. Дискримінація заборонена. Ніхто не може зазнавати несправедливого ставлення через расу, колір шкіри, національне походження, стать, сексуальні уподобання, вік, віросповідання, переконання, інвалідність або імміграційний статус;
- вільно обговорювати своє медичне обслуговування та проблеми без жодних негативних наслідків;
- право на захист приватності та конфіденційність інформації про ваше медичне обслуговування;
- подавати запити й отримувати копії своїх медичних документів;
- право на подання запитів і внесення потрібних виправлень у ваші медичні документи;
- подавати запити й отримувати інформацію щодо:
 - вашого медичного обслуговування та послуг, що покриваються;
 - вашого постачальника медичних послуг і порядок направлення до лікарів-спеціалістів та інших постачальників медичних послуг;
 - того, як ми оплачуємо вашим постачальникам надане вам медичне обслуговування;
 - усіх варіантів медичного обслуговування та причин, з яких вам надаються ті чи інші види послуг;
 - того, як отримати допомогу з поданням претензії або скарги щодо вашого медичного обслуговування або допомогу у зверненні за переглядом відмови в наданні послуг чи апеляції;
 - нашої організаційної структури, зокрема політики й процедур, практичних рекомендацій і того, як рекомендувати внесення змін;
- отримувати інформацію про правила плану, страхове покриття, послуги та права й обов'язки учасників не рідше одного разу на рік;
- надавати рекомендації щодо ваших прав і обов'язків як учасника плану Coordinated Care;
- отримувати список номерів телефонів, за якими можна звернутися по допомогу в кризовій ситуації;

- отримувати допомогу із заповненням форм попередніх розпоряджень на випадок втрати здатності ухвалювати рішення.

Ваші обов'язки

Як учасник плану ви зобов'язані:

- обговорювати зі своїми постачальниками медичних послуг своє здоров'я та медичні потреби;
- брати участь в ухваленні рішень про ваше медичне обслуговування, зокрема про відмову від лікування;
- мати інформацію про стан свого здоров'я та намагатися брати активну участь у погодженні цілей лікування;
- надавати своїм постачальникам медичних послуг і Coordinated Care повну інформацію про стан вашого здоров'я;
- дотримуватися вказівок свого постачальника медичних послуг щодо медичного обслуговування, на яке ви погодилися;
- своєчасно відвідувати лікарів і не запізнюватися. Якщо ви затримуетесь або змушені скасувати візит, ви маєте зателефонувати в кабінет лікаря та повідомити про це;
- надавати своїм постачальникам медичних послуг інформацію, яка їм потрібна для отримання оплати за надані вам послуги;
- приносити із собою на всі прийоми до лікаря свою картку послуг ProviderOne та ідентифікаційну картку учасника плану Coordinated Care;
- ознайомитися з інформацією про свій план медичного страхування та послуги, що покриваються;
- користуватися медичними послугами, коли вони вам потрібні;
- користуватися медичними послугами належним чином. В іншому разі вас можуть зареєструвати в програмі оцінювання та координації дій пацієнтів (Patient Review and Coordination Program). Учаснику цієї програми призначається один PCP, одна аптека, один постачальник медичних послуг, який випишує рецепти на контрольовані препарати, а також одна лікарня для надання послуг у неекстрених випадках. Ви будете зобов'язані залишатися в тому самому плані щонайменше протягом 12 місяців;
- повідомляти НСА про зміни в складі сім'ї або сімейній ситуації, наприклад про вагітність, народження або усиновлення дітей, зміну адреси, отримання права на участь у програмі Medicare чи права на інше страхування, а також про зміну вашого імміграційного статусу;
- щорічно поновлювати страхове покриття за допомогою інструменту Washington Healthplanfinder на сайті wahealthplanfinder.org і повідомляти про зміни ваших особистих даних, як-от інформація про дохід, сімейний стан, народження чи всиновлення дітей, зміну адреси, отримання права на участь у програмі Medicare чи права на інше страхове покриття.

Попередні розпорядження

Що таке попереднє розпорядження?

Попереднє розпорядження дає змогу викласти свої побажання щодо медичного обслуговування в письмовій формі. Попереднє розпорядження повідомляє вашого лікаря та членів сім'ї про таке:

- Яке медичне обслуговування ви бажаєте або не бажаєте отримувати, якщо:
 - ви втратите свідомість;
 - ви більше не зможете ухвалювати рішення щодо свого медичного обслуговування;
 - ви будете не в змозі повідомити лікарю або сім'ї, яке медичне обслуговування бажаєте отримувати;

- ви хочете пожертвувати один або кілька своїх органів після смерті;
- ви хочете, щоб інша особа ухвалювала рішення щодо вашого медичного обслуговування, коли ви не зможете робити це самі.

Наявність попереднього розпорядження означає, що ваші близькі або лікар зможуть ухвалювати медичні рішення на підставі ваших побажань. У штаті Washington State існують три типи попередніх розпоряджень:

1. Довгострокова довіреність на прийняття рішень щодо медичного обслуговування. У цьому документі вказується особа, яка ухвалюватиме медичні рішення замість вас, якщо ви не зможете ухвалювати їх самостійно.
2. Розпорядження про медичне обслуговування (прижиттєве волевиявлення). Цей письмовий документ містить вказівки щодо використання засобів життєзабезпечення.
3. Заявка на донорство органів.

Поговоріть зі своїм лікарем і близькими. Ви можете будь-коли скасувати свої попередні розпорядження. Докладнішу інформацію про попередні розпорядження ви можете отримати від нас, свого лікаря або персоналу лікарні. Крім того, ви можете:

- попросити надати вам для ознайомлення правила вашого плану медичного страхування щодо попередніх розпоряджень;
- подати претензію до Coordinated Care або HCA, якщо вашого розпорядження не дотримуються.

Формою «Вказівки для лікаря щодо штучного підтримання життєвих функцій» (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) може скористатися будь-яка людина, яка має серйозне захворювання і якій необхідно ухвалити рішення щодо штучного підтримання життєвих функцій. За допомогою форми POLST ваш постачальник медичних послуг може представити ваші побажання як чіткі й конкретні медичні розпорядження. Щоб отримати докладнішу інформацію про попередні розпорядження, зв'яжіться з нами.

Попередні розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги

Що таке попереднє розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги?

Попереднє розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги — це письмовий юридичний документ, у якому ви можете описати свої побажання на випадок, якщо ваші проблеми з психічним здоров'ям стануть настільки серйозними, що вам буде потрібна допомога інших осіб. Це може статися в разі порушення функцій судження та/або втрати здатності ефективно спілкуватися.

У цьому документі може бути зазначено, які види медичного обслуговування ви бажаєте або не бажаєте отримувати, а також указано особу, яку ви уповноважили ухвалювати рішення від вашого імені.

Якщо ви маєте попереднє розпорядження щодо вашого фізичного здоров'я, його слід надати вашому постачальнику послуг психіатричної допомоги, щоб він був обізнаний про ваші побажання.

Як заповнити попереднє розпорядження щодо послуг психіатричної допомоги?

Примірник бланка попереднього розпорядження щодо психіатричної допомоги й докладнішу інформацію про те, як його заповнити, можна знайти на сторінці hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Coordinated Care, ваш постачальник послуг з охорони психічного здоров'я або вповноважений із захисту інтересів осіб, які мають проблеми з психічним здоров'ям, можуть допомогти вам заповнити бланк. Щоб отримати докладнішу інформацію, зв'яжіться з нами.

Запобігання шахрайству, марнотратству та зловживанням

Якщо шахрайство, марнотратство та зловживання залишаються непоміченими, кошти платників податків витрачаються даремно. Ці кошти можна використовувати для оплати важливого страхового покриття та послуг, які Apple Health надає відповідній громаді. Оскільки ви є учасником, ви маєте унікальні можливості для виявлення шахрайства або марнотратства. Повідомте нас, якщо ви зіткнулись із ситуаціями, зазначеними нижче:

- хтось запропонував вам гроші або товари в обмін на вашу картку послуг ProviderOne або гроші чи товари в обмін на відвідування лікаря;
- вам надходять роз'яснення щодо страхових виплат, що стосуються товарів або послуг, які ви не отримували;
- вам відомо, що хтось незаконно отримує страхове покриття;
- вам стало відомо про будь-які інші дії, які схожі на шахрайство, зловживання або марнотратство.

Існує багато способів повідомити про шахрайство чи зловживання.

- зателефонуйте у відділення обслуговування учасників плану за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711);
- напишіть нам за такою адресою:

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

Щоб отримати докладнішу інформацію, відвідайте [сайт](http://hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention) HCA з питань запобігання шахрайству: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Ми захищаємо вашу приватність

Відповідно до закону, ми зобов'язані захищати вашу медичну інформацію, зокрема інформацію про ваш імміграційний статус, і забезпечувати її конфіденційність. Ми використовуємо й передаємо вашу інформацію з метою надання страхового покриття, організації лікування, здійснення оплати й виконання операцій у сфері охорони здоров'я. Крім того, ми використовуємо й передаємо вашу інформацію з інших причин, якщо це дозволено або вимагається законом.

Захищеною медичною інформацією (protected health information, PHI) називають таку медичну інформацію, як медичні документи, що містять ваше ім'я та прізвище, номер учасника або іншу ідентифікаційну інформацію, яка використовується або передається в межах планів медичного страхування, зокрема інформацію про вашу расу, етнічну належність і мову (race, ethnicity, and language, REL), а також інформацію про сексуальну орієнтацію та гендерну ідентичність (sexual orientation and gender identity, SOGI). Плани медичного страхування та HCA передають PHI з такою метою:

- лікування — зокрема, направлення, що випишує ваш PCP та інші постачальники медичних послуг;
- оплата — ми можемо використовувати або передавати PHI з метою прийняття рішень про оплату. Сюди входять випадки використання інформації для врегулювання суперечок, надання дозволів на лікування та ухвалення рішень щодо медичних потреб;
- операції у сфері охорони здоров'я — ми можемо використовувати інформацію, яку ви надали в страховій вимозі, щоб повідомити вас про медичну програму, яка може бути вам корисна.

За певних обставин ми можемо використовувати або передавати вашу PHI без вашої письмової згоди.

- Розкриття вашої PHI членам вашої сім'ї, іншим родичам і вашим близьким друзям допускається, якщо:
 - ця інформація безпосередньо пов'язана з участю вашої сім'ї або друзів у вашому медичному обслуговуванні або оплаті цього обслуговування, і ви або усно дали згоду на розкриття інформації, або у вас була можливість заперечити, але ви не заперечили.
- Закон дозволяє HCA або Coordinated Care використовувати й передавати вашу PHI у таких випадках:

- якщо міністр Департаменту охорони здоров'я та соціальних служб (Department of Health and Human Services, DHHS) вимагає від нас передання вашої РНІ;
- для охорони громадського здоров'я та безпеки, зокрема для сприяння установам охорони здоров'я в запобіганні та контролі захворювань;
- якщо ваша РНІ потрібна державним установам для проведення перевірок або виконання особливих функцій, зокрема для забезпечення національної безпеки;
- для проведення досліджень у певних випадках, якщо це схвалено радою з конфіденційності або інституційною наглядовою радою;
- для проведення судового розгляду, наприклад на вимогу суду. Ваша РНІ також може передаватися працівникам бюро ритуальних послуг або слідчим для полегшення їхньої роботи;
- коли це потрібно правоохоронним органам для пошуку підозрюваних, свідків або зниклих безвісти осіб. Ваша РНІ також може передаватися іншим органам, якщо ми вважаємо, що ви могли стати жертвою жорстокого поводження, несумлінного виконання обов'язків або побутового насильства;
- для дотримання законів про надання компенсації працівникам.

У всіх інших ситуаціях, не вказаних вище, потрібна ваша письмова згода. Ви можете відкликати письмову згоду, яку ви надали нам раніше. Однак відкликання згоди не поширюватиметься на дії, учинені до моменту відкликання.

Ви маєте право (за обмеженими винятками) переглядати свою РНІ, що міститься у встановленому наборі документів, або отримувати її копії. Ви можете подати запит про отримання копій у форматі, відмінному від фотокопій. Ми використовуємо формат, про який ви попросили, за винятком випадків, коли це практично неможливо. Щоб отримати доступ до своєї РНІ, ви маєте подати запит у письмовій формі. Якщо ми відхилимо ваш запит, ми надамо вам письмове пояснення й повідомимо про те, чи можуть причини відмови бути переглянуті і як подати запит на такий перегляд, або про неможливість перегляду відмови.

Крім того, відповідно до федерального закону, ми зобов'язані повідомити вас, як ми захищаємо вашу РНІ, передану нам у письмовій формі або збережену на комп'ютері. Для захисту РНІ:

- що зберігається на папері (фізичному носії), ми:
 - зачиняємо свої офіси та закриваємо доступ до файлів;
 - знищуємо папір із медичною інформацією, щоб інші не могли нею заволодіти;
- що зберігається на комп'ютері (технічному носії), ми:
 - використовуємо паролі, щоб отримувати доступ до інформації могли лише уповноважені особи;
 - використовуємо спеціальні програми для спостереження за нашими системами;
- що використовується або передається людьми, які працюють на нас, лікарями або штатом, ми:
 - установлюємо правила щодо забезпечення безпеки інформації (які називають правилами й процедурами);
 - навчаємо дотримуватися правил тих людей, які працюють на нас.

Ви можете попросити нас внести зміни до медичних документів, які ми маємо у своєму розпорядженні, якщо вважаєте, що вони містять неправильні відомості або в них відсутня певна інформація.

«Повідомлення про заходи із забезпечення конфіденційності» (Notice of Privacy Practices) Coordinated Care доступне онлайн на сторінці www.coordinatedcarehealth.com/privacy-practices.html. Зателефонуйте нам, якщо бажаєте отримати його поштою.

Якщо ви вважаєте, що ми порушили ваші права на конфіденційність вашої РНІ, ви можете:

- зателефонувати нам і подати скаргу. Ми не вживатимемо проти вас жодних дій у разі подання скарги. Медичне обслуговування, яке ви отримуєте, не зміниться;

- подати скаргу до Управління з громадянських прав (Office for Civil Rights) U.S. DHHS на сайті ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf або написати за такою адресою:

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

або:

зателефонувати за номером 1-800-368-1019 (телекомунікаційний пристрій для глухих (telecommunications device for the deaf, TDD) 1-800-537-7697).

Примітка. Ця інформація є лише коротким оглядом послуг, що надаються. Ми зобов'язані забезпечувати конфіденційність вашої РНІ, а також щорічно письмово надавати вам інформацію про заходи забезпечення конфіденційності, що діють у нашому плані, і про те, як використовується ваша РНІ. Докладні відомості можна знайти в «Повідомленні про заходи із забезпечення конфіденційності». Для отримання докладнішої інформації ви також можете зв'язатися з нами:

1-877-644-4613 (TTY: 711), 1145 Broadway Suite 700, Tacoma, WA 98402;
coordinatedcaremember@centene.com та www.CoordinatedCareHealth.com.

