



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Програма керованого обслуговування
Washington Apple Health**

Довідник учасника

2023 р.

CSWA23MD0094382_000

United
Healthcare
Community Plan



UnitedHealthcare Community Plan дотримується усіх федеральних законів у сфері охорони здоров'я, що стосуються цивільного населення. UnitedHealthcare Community Plan пропонує медичні послуги всім своїм учасникам, незважаючи на расову приналежність, колір шкіри, національність, вік, стать, обмеження фізичних чи розумових здібностей. UnitedHealthcare Community Plan не виключає учасників плану та не змінює свого ставлення до них на підставі расової приналежності, кольору шкіри, національності, віку, статі, обмеження фізичних чи розумових здібностей. Також на наше ставлення до учасників не впливає гендерна ідентичність, вагітність та гендерні стереотипи.

UnitedHealthcare Community Plan дотримується усіх застосовних державних законів і не допускає дискримінації на основі віросповідання, статевої приналежності, гендерного самовираження або ідентичності, сексуальної орієнтації, сімейного становища, релігійної приналежності, наявності статусу ветерана або військовозобов'язаного, використання собаки або іншої тварини-поводиря особою з обмеженням фізичних чи розумових здібностей.

Якщо вам здалося, що до вас поставилися несправедливо через вашу стать, вік, расову приналежність, колір шкіри, обмеження фізичних чи розумових здібностей або національне походження, ви можете направити свою скаргу за адресою:

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

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Ви можете зателефонувати або написати нам про скаргу в будь-який час. Ми повідомимо вас, що отримали вашу скаргу протягом двох робочих днів. Ми намагатимемося відразу ж розглянути вашу скаргу. Ми розглянемо вашу скаргу протягом 45 календарних днів та повідомимо про наше рішення.

Якщо вам потрібна допомога з поданням скарги, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, телетайп (TTY) **711**, 8:00–17:00, з понеділка по п'ятницю.

Також ви можете подати скаргу до Міністерства охорони здоров'я та соціальних послуг США.

Онлайн:

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

Форми для подання скарг доступні за посиланням

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

Телефоном:

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

Поштою:

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

Якщо вам потрібна допомога з поданням скарги, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Ми надаємо безкоштовні послуги, які допоможуть вам спілкуватися з нами. Наприклад, листи іншими мовами або великим шрифтом. Або ви можете попросити надати вам перекладача. Щоб попросити про допомогу, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997, TTY 711.**

Hmong:

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

Samoan:

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

Russian:

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

Ukrainian:

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

Korean:

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

Romanian:

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

Amharic:

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

Tigrinya:

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

Spanish:

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

Lao:

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

Vietnamese:

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

Traditional Chinese:

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

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកសូមទាក់ទង UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬប្រើសេវាអ្នកឮ TTY: 711។

Tagalog:

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

Farsi:

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



Зміст

Ласкаво просимо до плану UnitedHealthcare Community Plan і програми Washington Apple Health	10
Важлива контактна інформація.	12
Мої постачальники медичних послуг	13
Як користуватися цим довідником	14
З чого почати	16
Вам знадобляться дві картки для доступу до послуг: ваша картка учасника плану UnitedHealthcare Community Plan і ваша сервісна картка ProviderOne	16
1. Ваша ідентифікаційна картка учасника плану UnitedHealthcare Community Plan	16
2. Ваша сервісна картка ProviderOne.	17
Якщо вам потрібна нова сервісна картка ProviderOne	18
Зміна планів медичного страхування.	19
Використання приватного медичного страхування та покриття вашого плану UnitedHealthcare Community Plan.	19
Як отримати медичну допомогу	21
Як вибрати свого основного постачальника медичних послуг (PCP)	21
Призначення першого прийому у PCP	21
Як отримати допомогу вузького фахівця та направлення до нього	22
Послуги, які ви можете отримати без направлення	22
Дистанційна медицина / телемедицина.	23
Ви повинні звертатися до лікарів, в аптеки, до постачальників послуг у сфері охорони психічного здоров'я та в лікарні, які працюють з планом UnitedHealthcare Community Plan	25
Оплата медичних послуг	25
Програми покращення якості	26
Програми регулювання обсягу страхового покриття	26
Як ми оцінюємо нові технології.	26
Інформація для американських індіанців та корінних жителів Аляски	27

Як отримати допомогу в екстреній ситуації	27
Якщо вам потрібна термінова медична допомога	28
Якщо вам потрібна медична допомога в неробочий час	28
Кризові ситуації у сфері охорони психічного здоров'я	28
Номери телефонів гарячої лінії округу для звернення у кризових ситуаціях	29
Строки очікування на прийом постачальником послуг у сфері охорони здоров'я	30
Пільги, що покриваються планом UnitedHealthcare Community Plan	31
Загальні послуги та невідкладна медична допомога	31
Аптека або рецептурні препарати	32
Медичні послуги для дітей	33
Терапія	39
Спеціалізація	40
Перевірка слуху та зору	42
Планування сім'ї / репродуктивне здоров'я	43
Страхове покриття після вагітності (АРС)	43
Медичне обладнання та матеріали медичного призначення	43
Лабораторні дослідження та рентгенівські знімки	44
Жіноче здоров'я та материнство	44
Додаткові послуги, які ми пропонуємо	45
Додаткові пільги (VAB)	46
Координація медичного обслуговування	48
Послуги із ведення складних випадків	48
Додаткові послуги з координації обслуговування, які ми можемо запропонувати: . . .	48
Послуги за програмою Apple Health, що покриваються без участі у плані керованого медичного обслуговування	49
Послуги з проведення абортів	49
Виключені послуги та послуги, що не покриваються (не покриваються планом страхування)	56

Отримання доступу до вашої медичної інформації	59
Якщо ви незадоволені своїм постачальником послуг, планом медичного страхування або будь-яким аспектом обслуговування	59
Омбудсмен.	60
Важлива інформація про відмову, апеляцію та адміністративні слухання	61
Ваші права	64
Ваші обов'язки.	65
Попередні розпорядження	66
Що таке «попереднє розпорядження»?	66
Попередні розпорядження щодо психічного здоров'я	67
Що таке «попереднє розпорядження щодо психічного здоров'я»?	67
Як заповнити попереднє розпорядження щодо психічного здоров'я?	67
Запобігання шахрайству, нераціональному використанню ресурсів та зловживанням ..	67
Ми піклуємось про конфіденційність ваших особистих даних	68

Ласкаво просимо до плану UnitedHealthcare Community Plan і програми Washington Apple Health

Ласкаво просимо!

Дякуємо, що зареєструвалися у програмі медичного страхування Washington Apple Health (Medicaid) і ласкаво просимо до плану UnitedHealthcare Community Plan — вашого плану медичного страхування. Ми співпрацюємо з програмою Apple Health, щоб забезпечити ваше страхове покриття. У цьому довіднику наведена детальніша інформація про ваші страхові пільги та про те, як отримати послуги.

Більшість клієнтів програми Apple Health зареєстровані у плані керованого медичного обслуговування. Це означає, що програма Apple Health сплачує вашому плану медичного страхування щомісячний страховий внесок за ваше страхове покриття. Ваше страхове покриття включає такі послуги у сфері охорони фізичного та психічного здоров'я, як профілактичні послуги, послуги РСР, спеціалізовані послуги, послуги телемедицини та інші медичні послуги. Ви повинні звертатися до постачальників послуг в мережі плану UnitedHealthcare Community Plan. Більшість послуг, отриманих за межами нашої зони обслуговування, не покриваються планом страхування, якщо вони не були попередньо схвалені.

Ми зв'яжемося з вами протягом наступних кількох тижнів. Ви можете ставити нам будь-які запитання, або ми можемо призначити вам особисту зустріч. Наші телефонні лінії відкриті для будь-яких запитань, які у вас виникли і на які ви хочете отримати відповідь до того, як ми вам зателефонуємо. Зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю.

Якщо англійська мова не є бажаною для вас, або ви глухі, сліпоглухі або туговухі, ми можемо допомогти. Ми хочемо, щоб ви могли отримати доступ до пільг на медичне обслуговування. Якщо вам потрібна будь-яка інформація іншою мовою, крім англійської, включаючи мову жестів, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Ми надамо вам безкоштовні послуги перекладу. Ми також можемо допомогти вам знайти постачальника послуг, який розмовляє вашою мовою.

Ви маєте право скористатися послугами перекладу, коли ви приходите на прийом до лікаря для отримання медичного обслуговування, яке покривається за програмою Apple Health. Ваш постачальник послуг повинен організувати присутність перекладача під час ваших прийомів у лікаря. Повідомте своєму постачальнику медичних послуг, що вам потрібен перекладач, коли ви записуватиметеся на прийом до лікаря.

10 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Перекладачі розмовної мови можуть приходити до кабінету лікаря, перекладати телефоном або перекладати під час відеозв'язку під час вашого прийому у лікаря. Перекладачі мови жестів можуть приходити до кабінету лікаря або перекладати під час відеозв'язку під час вашого прийому у лікаря.

Якщо у вас виникли запитання щодо нашої програми послуг усного перекладу, відвідайте наш веб-сайт за посиланням myuhc.com/CommunityPlan або uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Ви також можете відвідати веб-сторінку служби Interpreter Services Управління охорони здоров'я (Health Care Authority, HCA) за посиланням hca.wa.gov/interpreter-services або надіслати лист електронною поштою до служби Interpreter Services HCA за адресою interpretersvcs@hca.wa.gov.

Зателефонуйте нам, якщо вам потрібні додаткові роз'яснення щодо інформації або якщо вона вам потрібна в інших форматах. Якщо у вас є обмеження фізичних чи розумових здібностей, якщо ви страждаєте на сліпоту або маєте слабкий зір, страждаєте на глухоту або маєте слабкий слух, або якщо ви не розумієте інформацію, представлену в цьому посібнику або інших матеріалах, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Ми можемо безкоштовно надати вам матеріали в іншому форматі або допоміжні засоби, наприклад, у вигляді книги, надрукованої шрифтом Брайля. Ми можемо розповісти вам, чи оснащений кабінет лікаря пандусом для крісла-коляски, спеціальними комунікаційними пристроями чи іншим спеціальним обладнанням. Ми також пропонуємо:

- лінію ТТУ (наш номер телефону ТТУ — **711**);
- роздрукування інформації великим шрифтом;
- допомогу із записом на прийом або організацію перевезення з метою відвідування лікарів;
- імена та адреси лікарів, які спеціалізуються на конкретних видах медичного обслуговування.

Важлива контактна інформація

Організація	Години обслуговування клієнтів	Номери телефонів обслуговування клієнтів	Адреса веб-сайту
UnitedHealthcare Community Plan	З понеділка по п'ятницю, 8:00–17:00	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc
Обслуговування клієнтів програми Apple Health Управління охорони здоров'я (HCA)	З понеділка по п'ятницю, 7:00–17:00	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	З понеділка по п'ятницю, 8:00–18:00	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

- 12 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Мої постачальники медичних послуг

Ми пропонуємо вам записати імена, прізвища та номери телефонів ваших постачальників послуг, щоб з ними можна було швидко зв'язатися. Ця інформація буде представлена на нашому веб-сайті у нашому каталогі постачальників послуг за посиланням myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Ви також можете зателефонувати нам, і ми вам допоможемо.

Постачальник послуг у сфері охорони здоров'я прізвище	Ім'я та	Номер телефону
Мій основний постачальник медичних послуг:		
Мій постачальник послуг у сфері охорони психічного здоров'я:		
Мій постачальник стоматологічних послуг:		
Мій постачальник послуг спеціалізованої медичної допомоги:		

Цей довідник не може бути обґрунтуванням будь-яких належних за законом прав або зобов'язань щодо вас. Ви не повинні розглядати цей довідник як єдине джерело інформації про програму Apple Health. Цей довідник призначений для того, щоб дати вам уявлення про ваші пільги на медичне обслуговування. Ви можете отримати докладну інформацію про програму Apple Health, ознайомившись з законами та правилами на сторінці Управління охорони здоров'я в Інтернеті за посиланням: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Як користуватися цим довідником

Це ваш гід з медичних послуг. Скористайтеся таблицею нижче, щоб дізнатися, до кого звертатися із запитаннями.




Якщо у вас є запитання щодо...	Зверніться до...
<ul style="list-style-type: none">• Зміна або припинення участі в плані керованого медичного обслуговування у рамках програми Apple Health. Див. стор. 19.• Як отримувати послуги, що покриваються за програмою Apple Health, які не включені у ваш план страхування. Див. стор. 49.• Ваша сервісна картка ProviderOne. Див. стор. 17.	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none">• Веб-сайт клієнтського порталу ProviderOne в Інтернеті: https://www.waproviderone.org/client• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Якщо у вас залишилися запитання або вам потрібна додаткова допомога, зателефонуйте за номером 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Вибір або зміна ваших постачальників послуг. Див. стор. 21.• Послуги або лікарські засоби, що покриваються планом страхування. Див. стор. 31.• Подання скарги. Див. стор. 59.• Оскарження рішення, прийнятого вашим планом медичного страхування, яке впливає на ваші пільги. Див. стор. 61.	<p>План UnitedHealthcare Community Plan за номером 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>Або перейдіть на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc</p>

Якщо у вас є запитання щодо...	Зверніться до...
<ul style="list-style-type: none"> • Ваше медичне обслуговування. Див. стор. 21. • Видача направлень до спеціалістів. Див. стор. 21. 	<p>Ваш основний постачальник медичних послуг (PCP).</p> <p>Якщо вам потрібна допомога, щоб вибрати основного постачальника медичних послуг, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Або перейдіть на веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.</p> <p>Ви можете безкоштовно поспілкуватися з лікарем під час відеозв'язку 24/7/365 за допомогою застосунку UHC Doctor Chat. Завантажте застосунок UHC Doctor Chat або перейдіть на веб-сайт UHCDoctorChat.com.</p> <p>Ви також можете зателефонувати до цілодобової служби консультацій з медсестрою UnitedHealthcare Community Plan за номером 1-877-543-3409, ТТУ 711.</p>
<p>Зміни у вашому обліковому записі, такі як:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зміни адреси; • зміна рівня доходів; • сімейного стану; • вагітність і • народження дитини або усиновлення. 	<p>Washington Healthplanfinder за номером 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>або перейдіть на веб-сайт: wahealthplanfinder.org.</p>

З чого почати

Вам знадобляться дві картки для доступу до послуг: ваша картка учасника плану UnitedHealthcare Community Plan і ваша сервісна картка ProviderOne

1. Ваша ідентифікаційна картка учасника плану UnitedHealthcare Community Plan

 Health Plan (80840)	 OCN
Member ID: 000200077	Group Number: WAHLOP
Member: NEW ENGLISH State ID: 999999994522	Payer ID: LIFE1
PCP Name: DOUGLAS GETWELL PCP Phone: (973)794-3170	 Rx Bin: 610494 Rx GRP: ACUWA Rx PCN: 4600
0501	Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc. IMC - Apple Health

In an emergency go to nearest emergency room or call 911. Printed: 06/08/22		
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website myuhc.com/communityplan or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	www.optumcare.com	877-836-6806
Medical Claims:	OCN, PO Box 30788, Salt Lake City, UT 84130-0788	
Behavioral Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims:	OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334	
For Pharmacists:	877-305-8952	

Ви отримаєте свою ідентифікаційну картку учасника протягом 30 днів з моменту вашої реєстрації у плані. На вашій ідентифікаційній картці учасника буде вказано ваш ідентифікаційний номер учасника. Якщо будь-яка інформація на вашій картці виявиться неправильною, негайно зателефонуйте нам. Завжди носіть з собою свою ідентифікаційну картку учасника та показуйте її щоразу, коли ви отримуєте медичну допомогу. Вам не потрібно чекати, поки вам надійде картка, щоб звернутися до постачальника послуг або отримати ліки за рецептом. Зв'яжіться з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, якщо вам знадобиться медична допомога до того, як надійде ваша картка. Ваш постачальник послуг також може зв'язатися з нами, щоб перевірити, чи маєте ви право на отримання медичної допомоги.

Примітка. Якщо ви не отримаєте свою ідентифікаційну картку протягом 30 днів, негайно зв'яжіться з нами, щоб перевірити ще раз свою адресу та попросити надіслати вам нову ідентифікаційну картку. Ви також можете роздрукувати копію своєї ідентифікаційної картки з веб-сайту myuhc.com/CommunityPlan.

16 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

2. Ваша сервісна картка ProviderOne

Ви також отримаєте сервісну картку ProviderOne поштою.



Ваша сервісна картка ProviderOne буде надіслана вам поштою через 7–10 днів після того, як ви дізнаєтеся, що маєте право на страхове покриття за програмою Apple Health. Це пластикова ідентифікаційна картка, яка виглядає як інші ідентифікаційні картки медичного страхування. Збережіть цю картку. Якщо ви вже отримали її раніше, НСА не надішле вам автоматично нову. За потреби ви можете надіслати запит на отримання нової картки. Кожна особа має свій власний номер клієнта ProviderOne. Приносьте цю картку із собою на прийоми до лікаря. Постачальники послуг використовують цю картку, щоб переконатися, що ваші послуги покриваються планом страхування.

Використання сервісної картки ProviderOne

Ви можете переглянути цифрову копію своєї сервісної картки ProviderOne у мобільному застосунку WAPlanfinder. Дізнайтеся більше про застосунок за посиланням wahbexchange.org/mobile/. Не потрібно замовляти заміну, коли у вас з собою завжди є цифрова копія!

Ваш номер клієнта ProviderOne вказаний на звороті вашої картки. Він завжди складатиметься з дев'яти цифр і закінчуватиметься літерами «WA». Переконайтеся, що ваше страхове покриття розпочалося, або перейдіть на інший план медичного страхування через клієнтський портал ProviderOne за посиланням <https://www.waproviderone.org/client>.

Постачальники медичних послуг також використовують систему ProviderOne, щоб дізнатися, чи включені ви в програму Apple Health.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 17
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Якщо вам потрібна нова сервісна картка ProviderOne

Ви можете подати запит на отримання нової сервісної картки ProviderOne, якщо ви не отримали свою картку, на ній вказана неправильна інформація або якщо ви загубили свою картку. Ви можете подати запит на заміну кількома способами:

- Відвідайте веб-сайт клієнтського порталу ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Зателефонуйте на безкоштовну лінію IVR за номером 1-800-562-3022, дотримуйтеся підказок.
- Надішліть запит на зміну онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Виберіть розділ «Client» (Клієнт).
 - За допомогою розкривного меню вибору теми виберіть тему «Services Card» (Сервісна картка).

Нова карта надається безкоштовно. Для отримання нової картки поштою потрібно від 7 до 10 днів.

Послуги за програмою Apple Health, які покриваються без плану керованого медичного обслуговування (також називаються «з оплатою за кожну послугу»).

НСА платить безпосередньо за деякі пільги та послуги, навіть якщо ви зареєстровані в плані медичного страхування. Ці пільги включають:

- стоматологічні послуги професійного стоматолога;
- окуляри для дітей (віком до 20 років);
- послуги довгострокового догляду та підтримка;
- послуги на підтримку материнства (Maternity Support Services, MSS) спочатку після пологів, ведення новонароджених пацієнтів (Infant Case Management, ICM) спочатку після пологів, навчання з пологів, консультування з приводу пренатального генетичного розвитку та переривання вагітності; та
- послуги для осіб із вадами розвитку.

Для доступу до цих пільг вам знадобиться лише сервісна картка ProviderOne. Ваш PCP або план UnitedHealthcare Community Plan допоможе вам отримати доступ до цих послуг та координувати ваше обслуговування. Див. стор. 30 для отримання детальнішої інформації про страхові пільги. Зателефонуйте нам, якщо у вас виникли запитання про пільги або послуги, перелічені тут.

Зміна планів медичного страхування

Ви маєте право в будь-який час змінити свій план медичного страхування. Зміна вашого плану може відбутися вже через місяць після внесення вами зміни. Переконайтеся, що зміни у вашому плані страхування відбулися, перш ніж звернутися до постачальників послуг у мережі вашого нового плану.

Існує кілька способів переходу на інший план страхування.

- Змініть свій план на веб-сайті Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Відвідайте клієнтський портал ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>.
- Надішліть запит на зміну онлайн: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>.
 - Виберіть тему «Enroll/Change Health Plans» (Зареєструватися / змінити плани медичного страхування)
- Зателефонуйте до НСА: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Якщо ви вирішите змінити плани медичного страхування, ми працюватимемо з вашим новим планом для виконання переходу на необхідне з медичної точки зору обслуговування, щоб ви могли продовжувати отримувати необхідні вам послуги. **Примітка.** Учасники програми Patient Review and Coordination повинні залишатися на тому самому плані медичного страхування протягом одного року. Зв'яжіться з нами у випадку вашого переїзду.

Використання приватного медичного страхування та покриття вашого плану UnitedHealthcare Community Plan

У деяких учасників може бути приватна медична страховка. Ми можемо узгодити з вашим іншим видом страхування покриття деяких доплат, франшиз та послуг, які не покриваються у межах приватного медичного страхування.

Переконайтеся, що ваші постачальники медичних послуг входять до мережі постачальників послуг за планом UnitedHealthcare Community Plan, або готові виставляти нам рахунок за будь-які доплати, франшизи або залишки на рахунку, які не покриває ваша приватна страховка. Це допоможе вам уникнути готівкових витрат.

Показуйте всі картки, коли звертаєтеся до лікаря або інших постачальників медичних послуг. До них відносяться:

- картка приватного медичного страхування;
- сервісна картка ProviderOne і
- картка UnitedHealthcare Community Plan.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 19
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Негайно зв'яжіться зі співробітниками плану UnitedHealthcare Community Plan, якщо:

- дія покриття у рамках вашого приватного медичного страхування завершилась;
- покриття у рамках вашого приватного медичного страхування змінилось; або
- У вас з'явилися будь-які запитання щодо використання вашого приватного медичного страхування, що надається за програмою Apple Health.

Як отримати медичну допомогу

Як вибрати свого основного постачальника медичних послуг (PCP)

Важливо вибрати постачальника медичних послуг (PCP). Інформацію про вашого PCP можна знайти на вашій ідентифікаційній картці учасника. Ми виберемо для вас PCP, якщо ви не виберете його самі. Ви можете запросити постачальника послуг, якщо ви вже зверталися до PCP або чули про постачальника послуг, якого ви хочете спробувати. Ми можемо допомогти вам знайти нового PCP, якщо постачальник послуг, до якого ви хотіли б звертатися, не входить до нашої мережі. Ви маєте право змінювати плани медичного страхування без переривання обслуговування. Це право зазначено в політиці НСА щодо зміни постачальника медичного обслуговування.

Кожен член сім'ї може мати свого PCP, або ви можете вибрати одного PCP, який обслуговуватиме всіх членів сім'ї, які користуються програмою страхування керованого медичного обслуговування Apple Health. Ви можете вибрати нового PCP для вас або членів вашої родини в будь-який час на веб-сайті myuhc.com/CommunityPlan або в застосунку UnitedHealthcare. Щоб знайти постачальників медичних послуг поруч із вами, виконайте пошук за поштовим індексом та відсортуйте результати за відстанню. Ви також можете зателефонувати до служби підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Призначення першого прийому у PCP

Ваш PCP подбає про більшість ваших медичних потреб. Послуги, які ви можете отримати, включають регулярні огляди, імунізація (уколи) та інші види лікування.

Запишіться на прийом, як тільки ви виберете PCP, щоб стати його пацієнтом. Це допоможе вам отримувати медичну допомогу, коли вона вам знадобиться.

Вашому PCP слід у максимальному обсязі знати про перенесені вами раніше захворювання у сфері фізичного та психічного здоров'я. Не забудьте взяти з собою сервісну картку ProviderOne, ідентифікаційну картку плану UnitedHealthcare Community Plan та будь-які інші картки медичного страхування. Випишіть окремо дані із вашого медичного анамнезу. Складіть список:

- наявних у вас зараз медичних проблем чи проблем у сфері психічного здоров'я;
- лікарських препаратів, які ви приймаєте; та
- запитань, які ви хочете поставити своєму PCP.

Повідомте свого PCP якомога швидше, якщо вам потрібно скасувати візит.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 21
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Як отримати допомогу вузького фахівця та направлення до нього

Ваш РСР направить вас до вузького фахівця, якщо вам потрібні послуги, які він не може надати. Ваш РСР може пояснити, як працює система направлень. Поговоріть зі своїм РСР, якщо ви вважаєте, що фахівець не відповідає вашим потребам. Він може допомогти вам з організацією прийому в іншого фахівця.

Перед наданням вам деяких видів лікування та послуг ваш РСР повинен попросити нас надати попереднє схвалення або попередній дозвіл. Ваш РСР може повідомити вам, які послуги потребують попереднього схвалення, або ви можете зателефонувати нам, щоб запитати про це.

Ми забезпечимо вам потрібне обслуговування у фахівця, який не входить до нашої мережі, якщо у нас в мережі його немає. Нам може знадобитися попередньо затвердити будь-які відвідування за межами нашої мережі. Обговоріть це зі своїм РСР.

Ваш РСР запросить у плану попередній дозвіл з наданням інформації медичного характеру для обґрунтування необхідності у цьому обслуговуванні. Ми повинні відповісти вашому РСР протягом п'яти днів з моменту отримання запиту. Ми повідомимо вас про наше рішення не пізніше ніж через 14 днів.

Якщо план відхилить цей запит і ви будете не згодні з рішенням плану, то ви маєте право оскаржити це рішення. Це означає, що ви можете попросити план, щоб інша людина розглянула цей запит. Додаткову інформацію див. на стор. 59.

Ви не несете відповідальності ні за які витрати, якщо ваш РСР або план UnitedHealthcare Community Plan направить вас до фахівця за межами нашої мережі, і ми надамо попередній дозвіл.

Послуги, які ви можете отримати без направлення

Вам не потрібне направлення від РСР, щоб звернутися до постачальника послуг, що входить в мережу плану, якщо вам потрібні наступні послуги:

- Послуги в сфері охорони психічного здоров'я, зокрема:
 - кризове втручання;
 - послуги з оцінки та лікування;
- Послуги планування сім'ї
- Аналіз на ВІЛ або СНІД
- Імунізація

22 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

-
- Амбулаторні послуги у сфері охорони психічного здоров'я
 - Лікування захворювань, що передаються статевим шляхом, та подальше спостереження
 - Скринінг на туберкульоз та подальше лікування
 - Послуги з охорони здоров'я жінок, зокрема:
 - пологово-допоміжні послуги, включно з послугами акушерки;
 - обстеження молочної залози або органів малого тазу.

Дистанційна медицина / телемедицина

Ви можете провести візит зі своїм постачальником послуг по телефону або за допомогою комп'ютера замість особистої зустрічі. Це називається телемедициною. Дистанційна медицина (також називається телемедицина) повинна бути приватною, інтерактивною та аудіо- та відеозв'язком у режимі реального часу. Віртуальна термінова медична допомога також є варіантом у рамках вашого страхового покриття за програмою Apple Health. Ви можете обмінюватися інформацією зі своїм постачальником послуг та отримувати діагноз і лікування в режимі реального часу, перебуваючи в різних місцях.

Наведені нижче постачальники послуг дистанційної медицини / телемедицини доступні учасникам безкоштовно.

Застосунок UHC Doctor Chat

Хочете відвідати лікаря, але не можете дочекатися прийому? Є лікар, який може допомогти 24/7/365. Як учасник плану UnitedHealthcare ви можете почати спілкуватися з лікарем за лічені секунди за допомогою застосунку UHC Doctor Chat — будь-коли та будь-де.

Використовуйте застосунок Doctor Chat для:

- хворих дітей;
- стресу і тривоги;
- рецептурні препарати;
- кашлю, підвищеної температури, болю у горлі;
- болю у вухах, болю у шлунку, діареї;
- висипань, алергічних реакцій, укусів тварин/комахи;
- білю у спині або животі;
- спортивних травм, опіків, захворювань, пов'язаних із спекою;
- інфекцій сечовивідних шляхів;
- охорони здоров'я матері;
- І багато іншого!

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 23
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Ви можете завантажити застосунок UHC Doctor Chat із App Store або Google Play™ сьогодні або отримати доступ на веб-сайті за адресою UHCDoctorChat.com.

Bright Heart Health

Послуги телепсихіатрії для учасників, які потребують лікування за допомогою лікарських засобів, мають психічні потреби, зловживання опіоїдами, SUD, розлади харчування та лікування хронічного болю.

- Номер телефону: 1-800-892-2695
- Веб-сайт: brighthousehealth.com

Eleanor Health

Ресурс для потреб при зловживанні психоактивними речовинами. Він також допомагає координувати послуги для фізичного здоров'я за допомогою менеджерів з медичного обслуговування, надає послуги для довгострокових психічних потреб та має громадських партнерів для подальшої підтримки учасників.

- Веб-сайт: eleanorhealth.com/referrals

BoulderCare

BoulderCare — це рішення телемедицини, доступне для учасників у штаті Вашингтон, які шукають способи лікування залежності.

- Веб-сайт: boulder.care/

Charlie Health

Charlie Health — це індивідуальна програма Intensive Outpatient Program для молоді.

- Номер телефону: 1-866-508-7084
- Веб-сайт: charliehealth.com

Ви повинні звертатися до лікарів, в аптеки, до постачальників послуг у сфері охорони психічного здоров'я та в лікарні, які працюють з планом UnitedHealthcare Community Plan

Ви повинні використовувати постачальників послуг у сфері охорони фізичного та психічного здоров'я, які співпрацюють з планом UnitedHealthcare Community Plan. У нас також є лікарні та аптеки, які ви можете використовувати. Ви можете подати запит на отримання каталогу з інформацією про наших постачальників послуг, аптеки та лікарні. Довідники включають наступну інформацію:

- ім'я та прізвище, місцезнаходження та номер телефону постачальника послуг;
- спеціальність, кваліфікація та медичний ступінь;
- детальна інформація про освіту та пройдену ординатуру, а також статус професійної сертифікації;
- мови, якими розмовляють ці постачальники послуг;
- будь-які обмеження на обслуговування пацієнтів (дорослі, діти тощо), яких приймає постачальник послуг;
- вказівки, які РСР приймають нових пацієнтів.

Щоб отримати каталог, зателефонуйте на нашу лінію обслуговування учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711** або відвідайте наш вебсайт myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso.

Оплата медичних послуг

Оскільки ви є клієнтом програми Apple Health, будь-які послуги, що покриваються, надаються вам без доплат або франшизи. Вам, можливо, доведеться сплатити вартість ваших послуг, якщо:

- ви отримуєте послугу, яка не покривається за програмою Apple Health, наприклад, процедуру косметичної хірургії;
- ви отримуєте послугу, яка не є необхідною з медичної точки зору;
- ви не знаєте назву вашого плану медичного страхування, а постачальник послуг, якого ви відвідуєте, не знає, кому виставляти рахунок.
 - Важливо брати з собою сервісну картку ProviderOne і картку плану медичного страхування щоразу, коли вам потрібні послуги.
- ви отримуєте обслуговування у постачальника послуг, який не входить до нашої мережі, і немає екстреної ситуації або попереднього дозволу від вашого плану медичного страхування;
- ви не дотримуетесь встановлених нами правил отримання обслуговування у фахівця.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 25
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Постачальники послуг не повинні просити вас оплачувати послуги, що покриваються планом страхування. Якщо ви отримаєте рахунок, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**. Ми зв'яжемося з вашим постачальником послуг, щоб переконатися, що він правильно виставляє вам рахунки.

Програми покращення якості

У плані UnitedHealthcare Community Plan реалізується програма підвищення якості. Її мета — надати учасникам плану краще обслуговування та послуги. Щороку ми звітуємо перед своїми учасниками про надання медичних послуг. Багато питань, про які ми повідомляємо, є важливими проблемами громадської охорони здоров'я. Якщо ви хочете отримати додаткову інформацію про нашу програму підвищення якості та наш прогрес у досягненні цілей, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Програми регулювання обсягу страхового покриття

План UnitedHealthcare Community Plan хоче, щоб ви отримували оптимальне для вас обслуговування та не отримували обслуговування, яке вам не потрібне. Ми гарантуємо, що Ви отримаєте належний рівень обслуговування, оскільки приймаєм рішення виходячи з ваших потреб у медичній допомозі, доцільності послуг та страхових пільг.

Ми не винагороджуємо співробітників, які приймають ці рішення, при відмові в допомозі. Це гарантує справедливість наших рішень. Якщо у вас є запитання щодо того, як приймаються ці рішення, зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю.

Як ми оцінюємо нові технології

Ми переглядаємо нове обладнання, лікарські препарати та процедури, щоб вирішити, чи потрібно їх покривати планом медичного страхування на основі медичної необхідності. Деяке нове обладнання, лікарські препарати та процедури все ще випробовуються, щоб визначити, чи дійсно вони допомагають. Якщо вони все ще випробовуються, вони називаються експериментальними або досліджуваними. Ці послуги покриваються планом медичного страхування після того, як дослідженнями та планом UnitedHealthcare Community Plan буде визначено, що вони є більш корисними, ніж шкідливими. Якщо ви хочете дізнатися більше, зв'яжіться з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Інформація для американських індіанців та корінних жителів Аляски

НСА надає американським індіанцям та корінним жителям Аляски у Вашингтоні вибір між керованим обслуговуванням за програмою Apple Health або страховим покриттям за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування (також називаються «з оплатою за кожну послугу»). НСА робить це відповідно до федеральних законів, з урахуванням програми медичного обслуговування американських індіанців, а також, щоб забезпечити вам доступ до медичного обслуговування з урахуванням культурних особливостей. Ви можете зв'язатися з НСА за телефоном 1-800-562-3022, якщо у вас є запитання або щоб внести зміни в реєстрацію. Ви можете змінити свій вибір в будь-який час, але зміна не набуде чинності до наступного доступного місяця.

Якщо ви американський індіанець або корінний житель Аляски, ви можете отримати медичне обслуговування через програму медичного обслуговування американських індіанців (Indian Health Service), програму медичного обслуговування представників корінного населення або програму охорони здоров'я міських індіанців (Urban Indian Health Program, UIHP), наприклад, Департамент охорони здоров'я у Сіетлі (Seattle Indian Health Board) або проект NATIVE у Спокані (NATIVE Project of Spokane). Постачальники послуг в цих клініках обізнані та розуміють вашу культуру, спільноту та потреби в медичному обслуговуванні. Якщо ви зв'язані або співпрацюєте з племінним помічником через програму IHS, програму охорони здоров'я племені або UIHP, він може допомогти вам прийняти рішення.

Він надасть вам потрібне обслуговування або направить вас до фахівця. Він може допомогти вам вирішити, чи вибирати план керованого медичного обслуговування чи страхове покриття за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Якщо у вас виникнуть запитання щодо вашого медичного обслуговування або покриття вашого медичного обслуговування, ваш племінний персонал або персонал UIHP може вам допомогти.

Як отримати допомогу в екстреній ситуації

В екстреній ситуації

Зателефонуйте за номером **911** або зверніться до найближчого пункту невідкладної допомоги, якщо у вас виникла раптова або серйозна проблема зі здоров'ям, яка, на вашу думку, є екстреною ситуацією.

Якомога швидше зателефонуйте нам, щоб повідомити нам, що у вас виникла екстрена ситуація і де ви отримували медичну допомогу. В екстрених випадках не потрібен попередній дозвіл на отримання медичної допомоги. Ви можете звернутися до будь-якої лікарні або відділення невідкладної медичної допомоги, якщо у вас виникне екстрена ситуація.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 27
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Звертайтеся до пункту невідкладної допомоги лікарні лише у разі екстреної ситуації. Не звертайтеся до пункту невідкладної допомоги для отримання стандартного обслуговування.

Якщо вам потрібна термінова медична допомога

Ви можете отримати травму або у вас може розвинути захворювання, яке не є екстреною ситуацією, але потребує термінової медичної допомоги. Зв'яжіться з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, щоб знайти пункт невідкладної допомоги в нашій мережі або відвідайте наш веб-сайт за посиланням myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Якщо у вас виникли запитання щодо того, чи звертатися до пункту невідкладної допомоги, зателефонуйте до цілодобової служби консультацій з медсестрою за номером **1-877-543-3409**, ТТУ **711**. Ця лінія працює 7 (сім) днів на тиждень.

24/7/365 термінова медична допомога з лікарем також доступна у відеочаті за допомогою застосунку UHC Doctor Chat безкоштовно для вас. Ви можете завантажити застосунок UHC Doctor Chat або отримати доступ на веб-сайті за адресою UHCDoctorChat.com.

Якщо вам потрібна медична допомога в неробочий час

Зателефонуйте своєму РСР, щоб дізнатися, чи він пропонує допомогу в неробочий час.

Зателефонуйте до нашої служби консультацій з медсестрою та зверніться по допомогу за номером **1-877-543-3409**, ТТУ **711**.

Ви також можете отримати доступ до застосунку UHC Doctor Chat зі свого смартфона, планшета або комп'ютера 24/7/365. Ви можете завантажити застосунок UHC Doctor Chat або отримати доступ на веб-сайті за адресою UHCDoctorChat.com.

Кризові ситуації у сфері охорони психічного здоров'я

Якщо ви або хтось, кого ви знаєте, відчуваєте кризу в психічному стані, зателефонуйте на номер гарячої лінії округу для звернення у кризових ситуаціях нижче.

- **Для отримання негайної допомоги:** зателефонуйте за номером **911** у випадку виникнення екстреної ситуації, що загрожує життю, або за номером **988** у випадку виникнення екстреної ситуації з психічним здоров'ям.
- **Для отримання негайної допомоги з кризою в психічному стані або з думками про самогубство:** зверніться на Національну гарячу лінію щодо запобігання самогубствам (988lifeline.org/) 1-800-273-8255 (TRS 1-800-799-4889) або зателефонуйте чи надішліть текстове повідомлення на номер **988**. Лінія є безкоштовною, конфіденційною та працює 24/7/365. Ви також можете набрати **988**, якщо стурбовані через те, що близька вам людина потребує підтримки в кризових ситуаціях.

Гаряча лінія **Washington Recovery Help Line** — це цілодобова лінія допомоги в кризових

28 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

ситуаціях та видачі направлень для осіб, які борються з проблемами, пов'язаними з психічним здоров'ям, послугами з лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, та азартними іграми. Зателефонуйте чи надішліть текстове повідомлення на номер 1-866-789-1511 або ТТУ 1-206-461-3219, надішліть електронного листа на адресу recovery@crisisclinic.org або перейдіть за посиланням warecoveryhelpline.org. Підлітки можуть поспілкуватися з підлітками протягом певних годин: 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org або 866teenlink.org.

Номери телефонів гарячої лінії округу для звернення у кризових ситуаціях

Ви можете зателефонувати на місцеву гарячу лінію для звернення у кризових ситуаціях, щоб запросити допомогу для себе, свого друга / своєї подруги або члена родини. Номер телефону гарячої лінії округу для звернення у кризових ситуаціях вказано нижче:

Регіон	Округи	Гарячі 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

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 29
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Строки очікування на прийом постачальником послуг у сфері охорони здоров'я

Час очікування прийому в постачальника послуг залежить від ваших потреб у медичному обслуговуванні. Перегляньте очікуваний час очікування прийому в постачальника послуг нижче.

- **Невідкладна медична допомога:** Доступна цілодобово, сім днів на тиждень.
- **Термінова медична допомога:** Відвідування вашого РСР, постачальника послуг у сфері охорони психічного здоров'я, клініки термінової медичної допомоги або іншого постачальника послуг протягом 24 годин.
- **Стандартне обслуговування:** Відвідування вашого РСР, постачальника послуг у сфері охорони психічного здоров'я або іншого постачальника послуг протягом 10 днів. Стандартне обслуговування є плановим і включає регулярні відвідування постачальника послуг з приводу медичних проблем, які не є невідкладними або екстремними станами.
- **Профілактика:** Відвідування вашого РСР або іншого постачальника послуг протягом 30 днів. Приклади профілактики включають:
 - щорічні медичні огляди (також називаються диспансеризацією);
 - профілактичні візити для дітей;
 - щорічне медичне обслуговування жінок і
 - імунізація (уколи).

Зв'яжіться з нами, якщо для того, щоб потрапити на прийом до постачальника послуг, потрібно більше часу, ніж зазначено вище.

Пільги, що покриваються планом UnitedHealthcare Community Plan

У цьому розділі описані пільги та послуги, які покриваються планом UnitedHealthcare Community Plan. Це не повний перелік послуг, що покриваються планом страхування. Якщо вам потрібні послуги, які не вказані в переліку, уточніть це питання у свого постачальника послуг або у нас. Ви можете переглянути наші пільги та послуги за посиланням myuhc.com/CommunityPlan або uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

На деякі медичні послуги, що покриваються планом страхування, може знадобитися попередній дозвіл. На усі послуги, на які не поширюється страхове покриття, потрібен попередній дозвіл від нас. На послуги, на які не поширюється страхове покриття, які надаються через програму Apple Health без участі у плані керованого медичного обслуговування потрібен попередній дозвіл від НСА.

Деякі послуги обмежені за кількістю відвідувань. Якщо вам потрібно більше відвідувань, ваш постачальник послуг може подати запит на «розширення обмежень» (Limitation Extension, LE). Якщо вам потрібні послуги, на які не поширюється страхове покриття, попросіть постачальника послуг подати запит про «виняток із правила» (exception to rule, ETR).

Перш ніж отримати деякі послуги, вам, можливо, потрібно буде отримати направлення у свого РСР та/або попереднє схвалення від плану UnitedHealthcare Community Plan. Якщо у вас немає направлення або попереднього схвалення, ми можемо не оплатити ці послуги. Зверніться до свого РСР, щоб перевірити наявність попереднього схвалення, перш ніж ви отримаєте послугу.

Загальні послуги та невідкладна медична допомога

Послуга	Додаткова інформація
Послуги невідкладної допомоги	Доступні цілодобово, сім днів на тиждень у будь-якій точці США.
Лікарня, стаціонарне та амбулаторне обслуговування	Повинна бути схвалена нами для надання невідкладної медичної допомоги.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 31 або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Послуга	Додаткова інформація
Термінова медична допомога	Послугами термінової медичної допомоги слід користуватися в ситуації, коли є проблеми зі здоров'ям, які вимагають негайної медичної допомоги, але ваше життя при цьому не в небезпеці.
Профілактика	Див. стор. 30.
Реабілітація у стаціонарі (фізіотерапія)	Потрібно отримати наш дозвіл.
Імунізація/вакцинація	<p>Наші учасники мають право проходити імунізацію у свого РСР, в аптеці чи місцевому відділі охорони здоров'я. Для отримання додаткової інформації про графік проходження імунізації зверніться до свого постачальника послуг або зверніться до служби підтримки учасників.</p> <p>Ви також можете відвідати веб-сайт Департаменту охорони здоров'я за адресою doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization для отримання додаткової інформації.</p>
Послуги лікувального закладу із кваліфікованим сестринським доглядом за хворими (Skilled Nursing Facility, SNF)	Покриваються у випадку отримання короткострокових послуг, необхідних з медичної точки зору. Можуть бути доступні додаткові послуги. Зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .

Аптека або рецептурні препарати

Ми використовуємо список схвалених препаратів під назвою «Список препаратів, яким віддають перевагу» (PDL) за програмою Apple Health, також відомий як «фармацевтичний довідник». Ваш постачальник послуг повинен призначити вам препарати зі списку PDL. Ви можете зателефонувати нам і попросити:

- копію PDL;
- інформацію про групу постачальників послуг та фармацевтів, які створили PDL;
- копію політики щодо того, як ми вирішуємо, які препарати покриваються планом страхування;
- як подати запит на отримання дозволу на препарат, який не входить до PDL.

32 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Ви повинні отримати свої препарати в аптеці в нашій мережі постачальників послуг. Це гарантує, що ваші рецептурні препарати будуть покриватися планом страхування. Зателефонуйте нам, і ми допоможемо знайти аптеку поблизу вас.

Послуга	Додаткова інформація
Послуги аптеки	Учасники повинні звертатися в аптеки, які беруть участь у плані. Ми використовуємо PDL за програмою Apple Health. Зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 , щоб отримати список аптек.

Медичні послуги для дітей

Для дітей та молоді віком до 21 року передбачені пільги на медичне обслуговування під назвою «Ранній та періодичний скринінг, діагностика та лікування» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). EPSDT включає повний спектр послуг зі скринінгу, діагностики та лікування. Скринінгові обстеження можуть допомогти виявити потенційні потреби у медичній допомозі, пов'язані з фізичним здоров'ям, психічним здоров'ям або розвитком, які можуть вимагати додаткової діагностики та лікування.

EPSDT включає всі діагностичні аналізи та лікування, необхідне з медичної точки зору для поправки або покращення фізичного чи психічного здоров'я. Сюди входять додаткові послуги, необхідні для підтримки дитини із затримкою розвитку.

Ці послуги спрямовані на те, щоб запобігти погіршенню стану здоров'я та зменшити наслідки порушення здоров'я дитини. EPSDT заохочує дітей та молодь регулярно з раннього віку звертатися за медичною допомогою.

Скринінгові обстеження EPSDT іноді називають перевіркою стану здоров'я дитини або профілактичною перевіркою. Діти віком до 3 років мають право на перевірку стану здоров'я відповідно до графіку Bright Futures EPSDT, а діти віком від 3 до 20 років — на перевірку стану здоров'я кожного календарного року. Перевірка стану здоров'я дитини включає в себе наступне:

- Збір повного медичного анамнезу та історії розвитку
- Виконання повного медогляду
- Медичне просвітництво та консультування залежно від віку та медичного анамнезу
- Перевірка зору
- Перевірка слуху
- Лабораторні аналізи
- Скринінг на наявність свинцю

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 33
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

- Перевірка проблем із харчуванням або сном
- Перевірка гігієни ротової порожнини та послуги гігієни ротової порожнини, що надаються кваліфікованим РСР з Access to Baby and Child Dentistry (ABCD)
- Імунізація (уколи)
- Перевірка психічного здоров'я
- Скринінг на наявність розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин

При встановленні діагнозу захворювання постачальником медичних послуг дитини постачальник(-и) буде (будуть):

- Лікувати дитину, якщо, якщо це знаходиться в межах компетенції постачальника послуг; або
- Направити дитину до відповідного фахівця для лікування, що може включати додаткові аналізи або спеціальні обстеження, такі як:
 - оцінка розвитку;
 - комплексна оцінка психічного здоров'я;
 - оцінка розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, або
 - консультування з питань харчування.
- Лікуючі постачальники послуг повідомляють про результати своїх послуг постачальнику(-ам) послуг з виконання скринінгового обстеження EPSDT, який дав(-ли) направлення. Усі послуги, включаючи послуги, на які не поширюється страхове покриття, для дітей віком до 20 років, повинні бути перевірені на предмет медичної необхідності.

Додаткові послуги включають:

Послуга	Додаткова інформація
Скринінг на аутизм	Доступний для всіх дітей віком від 18 до 24 місяців.
Хіропрактика	Для дітей віком до 20 років, з направленням від вашого РСР.
Скринінг розвитку	Скринінгові обстеження доступні для всіх дітей у віці дев'яти місяців, 18 місяців і від 24 до 30 місяців.

Послуга	Додаткова інформація
Послуги приватної медичної сестри (Private Duty Nursing, PDN) або Програма інтенсивного лікування дітей, необхідного з медичної точки зору (Medically Intensive Children's Program, MICP)	<p>Покриваються для дітей віком до 17 років. Потрібно отримати наш дозвіл.</p> <p>Для пацієнтів віком від 18 до 20 років ці послуги покриваються за рахунок Управління підтримки літніх осіб та осіб, які довго хворіють (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA). Контактну інформацію див. на стор. 48.</p>

Охорона психічного здоров'я

Послуги в сфері охорони психічного здоров'я включають послуги з лікування психічних розладів та розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Ми можемо допомогти вам знайти постачальника послуг, якщо вам потрібна консультація, аналізи або допомога у сфері охорони психічного здоров'я. Зв'яжіться з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711** або виберіть постачальника послуг з каталогу постачальників послуг.

Послуга	Додаткова інформація
Прикладний аналіз поведінки (Applied Behavioral Analysis, ABA)	<p>Допомога людям із розладами аутистичного характеру та іншими порушеннями розвитку для покращення їх комунікативних, соціальних та поведінкових навичок.</p> <p>Щоб отримати доступ до послуг з АВА і координації медичного обслуговування, зателефонуйте на лінію підтримки АВА за номером 1-866-456-5376.</p>

Послуга	Додаткова інформація
<p>Послуги з лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин (SUD)</p>	<p>Послуги з лікування SUD можуть включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обстеження • Короткострокове втручання та направлення на лікування • Управління виведенням препарату (детоксикація) • Амбулаторне лікування • Інтенсивне амбулаторне лікування • Стаціонарне лікування з проживанням • Ведення пацієнтів
<p>Психіатричне лікування в умовах стаціонару</p>	<p>Послуги з охорони психічного здоров'я покриваються страховкою, коли їх надає психіатр, психолог, ліцензований консультант у сфері психічного здоров'я, ліцензований клінічний соціальний працівник або ліцензований терапевт з проблем шлюбу та сім'ї. Включає незалежну оцінку та лікування (Evaluation and Treatment, E&T).</p>
<p>Психіатричне лікування в амбулаторних умовах</p>	<p>Послуги з охорони психічного здоров'я покриваються страховкою, коли їх надає психіатр, психолог, ліцензований консультант у сфері психічного здоров'я, ліцензований клінічний соціальний працівник або ліцензований терапевт з проблем шлюбу та сім'ї.</p> <p>Послуги з охорони психічного здоров'я можуть включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обстеження на предмет вживання речовин • Індивідуальні послуги з лікування • Медикаментозний контроль • Підтримка таких самих людей, як ви • Короткострокове втручання та лікування • Сімейне лікування • Послуги з охорони психічного здоров'я, що надаються в закладах із проживанням • Психологічна оцінка • Послуги у кризових ситуаціях

Послуга	Додаткова інформація
Препарати для лікування опіоїдного розладу (MOUD)	<p>Раніше називалося медикаментозною терапією (MAT). Препарати, що застосовуються для лікування певних розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p>

Для надання допомоги у лікуванні розладів психічного здоров'я можуть бути доступні такі послуги:

Деякі послуги у сфері охорони психічного здоров'я, крім тих, що входять до пакету пільг, можуть бути доступні лише за рахунок обмеженого фінансування рівня штату. Ці послуги повинні бути визначені як необхідні з медичної точки зору, і має бути фінансування рівня штату. Наразі ці послуги можуть включати наступне:

- Навчальні заходи щодо алкогольної та наркотичної залежності
- Допомога з поданням заявки на програми соціального захисту
- Тестування на наркотики, що надається за рішенням суду
- Послуги для нужденних сімей
- Програма персонального медичного обслуговування Medicaid
- Послуги для осіб, які перебувають у тюремному ув'язненні / центрі соціальної адаптації
- Ведення пацієнтів під час реабілітації
- Послуги з догляду за дітьми: послуги для дітей батьків, які проходять лікування, щоб виконати план батьків щодо лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин
- Розширені соціальні послуги за місцем проживання
- Послуги з витверезіння
- Допоміжні послуги з реабілітації
- Програма з активної соціалізації та підтримки (Program for Assertive Community Treatment, PACT)
- Послуги підтримки зайнятості
- Надання транспортних послуг: витрати, пов'язані з транспортуванням у місця отримання контрактних послуг з охорони психічного здоров'я та назад

Щоб отримати доступ до цих послуг, будь ласка, поговоріть зі своїм постачальником послуг у сфері охорони психічного здоров'я.

Харчування

Послуга	Додаткова інформація
Лікувальне харчування	<p>Покривається для клієнтів віком до 20 років, якщо необхідна з медичної точки зору та за наявності направлення постачальника послуг.</p> <ul style="list-style-type: none">• Включає лікувальне харчування, оцінку харчування та консультування з захворювань, що входять до сфери застосування зареєстрованого дієтолога (registered dietitian, RD) для оцінки та лікування.
Ентеральне та парентеральне харчування	<p>Парентеральні харчові добавки та товари медичного призначення для всіх учасників.</p> <p>Продукти для ентерального харчування та товари медичного призначення для учасників різного віку, які отримують харчування через зонд. Продукти для перорального ентерального харчування для клієнтів віком до 20 років протягом обмеженого періоду часу для лікування гострого захворювання.</p>

Особливі потреби в медичному обслуговуванні або довготривале захворювання

Ви можете мати право на додаткові послуги через нашу програму Health Home або послуги з координації обслуговування, якщо у вас є особливі потреби в медичному обслуговуванні або довготривале захворювання. Це може включати прямий доступ до фахівців. У деяких випадках ви можете використовувати свого фахівця у якості свого РСР. Зателефонуйте нам, щоб отримати додаткову інформацію про координацію медичного обслуговування та керування медичним обслуговуванням.

Терапія

Послуга	Додаткова інформація
Амбулаторна реабілітація (терапія професійних захворювань, фізіотерапія та логопедія)	<p>Це обмежена пільга. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997, ТТУ 711. Обмеження можуть застосовуватись при отриманні послуг у таких місцях:</p> <ul style="list-style-type: none">• амбулаторне відділення клініки;• амбулаторне відділення лікарні;• будинок з використанням агентства з медичного обслуговування вдома, яке сертифіковане за програмою Medicare. <p>При наданні дітям до 20 років у затвердженому центрі психомоторного розвитку. Див.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p>
Реабілітаційні послуги	<p>Медичні послуги, які допоможуть вам зберегти, придбати нові або покращити наявні навички та повсякденне функціонування, не набуті внаслідок вроджених, генетичних чи набутих у ранньому віці захворювань. Це обмежена пільга. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997, ТТУ 711.</p> <p>Обмеження можуть застосовуватись при отриманні послуг у таких місцях:</p> <ul style="list-style-type: none">• амбулаторне відділення клініки;• амбулаторне відділення лікарні;• будинок з використанням агентства з інфузійної терапії вдома, яке сертифіковане за програмою Medicare. <p>При наданні дітям до 20 років у затвердженому центрі психомоторного розвитку. Див.: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p>

Спеціалізація

Послуга	Додаткова інформація
Антиген (аналіз сироватки на алергію)	Уколи при алергії.
Баріатрична хірургія	Для проведення баріатричної операції необхідне попереднє схвалення. Доступно лише в Центрах передового досвіду (COE), затверджених НСА.
Тренування біологічного зворотного зв'язку	Обмежено відповідно до вимог плану.
Хіміотерапія	На деякі послуги може знадобитися попередній дозвіл.
Косметична хірургія	Лише в ситуаціях, коли оперативне втручання та пов'язані з ним послуги та пристрої надаються з метою корекції вродженої фізіологічної вади, захворювання, фізичної травми або для реконструктивної операції після мастектомії з приводу онкологічного захворювання.
Вироби медичного призначення для пацієнтів, які страждають на цукровий діабет	Обмежені поставки доступні без попереднього схвалення. Додаткові поставки доступні за умови попереднього схвалення.
Діаліз	На ці послуги може знадобитися попередній дозвіл.
Лікування гепатиту С	Будь-який постачальник послуг, який має ліцензію на призначення протівірусних препаратів прямої дії, може здійснювати скринінг та лікування учасників програми Apple Health. Сюди входять основні постачальники медичних послуг, заклади лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, та інші.

40 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Послуга	Додаткова інформація
Трансплантація органів	Деякі трансплантати органів покриваються за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .
Послуги, пов'язані з подачею кисню та підтримкою дихальної функції	Необхідне за медичними показаннями обладнання для кисневої та/або респіраторної терапії, матеріали медичного призначення та послуги для учасників, які відповідають критеріям.
Подіатрія	Це обмежена пільга. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .
Засоби для відмови від куріння	Покриття діє для усіх клієнтів віком від 18 років із направленням або попереднім схваленням РСР або без нього. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте за номером 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) або перейдіть на веб-сайт за адресою myquitforlife.com/uhcwa .
Медичні послуги для трансгендерів	Послуги, пов'язані з трансгендерним здоров'ям та лікуванням гендерної дисфорії, включають таке: гормонозамісна терапія, супресія статевого дозрівання та психіатричні послуги. Для використання цих послуг необхідно попередньо отримати дозвіл на них.
Скринінг на туберкульоз (ТБ) та подальше лікування	Ви можете звернутися до свого РСР або місцевого відділу охорони здоров'я.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 41 або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Перевірка слуху та зору

Послуга	Додаткова інформація
Аудіологічні тести	Скринінговий тест слуху.
Кохлеарні імплантати та слухові апарати кісткового звукопроведення (Bone Anchored Hearing Aid, ВАНА)	Пільги надаються дітям віком до 20 років. Запасні частини для всіх осіб, у яких вже є імплантат.
Перевірка зору та підбір окулярів	<p>Ви повинні використовувати нашу мережу постачальників послуг. Зателефонуйте нам, щоб отримати інформацію про пільги.</p> <p>Для дітей віком до 20 років планом страхування покриваються лінзи та оправа для окулярів. Постачальників окулярів можна знайти за адресою: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Для дорослих, які потребують окулярів за зниженою вартістю, можна придбати оправу для окулярів і лінзи через постачальників оптичних засобів, які беруть участь у програмі. Список постачальників, які беруть участь у програмі, можна знайти за адресою: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
Перевірки слуху та слухові апарати	<p>Обстеження покриваються страховкою для всіх осіб.</p> <p>Слухові апарати доступні для наступних категорій осіб:</p> <ul style="list-style-type: none">• Діти до 20 років• Дорослі, які відповідають критеріям програми <p>Монофонічні слухові апарати, зокрема:</p> <ul style="list-style-type: none">• Налаштування• Подальше спостереження• Батарейки

Планування сім'ї / репродуктивне здоров'я

Послуга	Додаткова інформація
Послуги з планування сім'ї, включаючи протизаплідні засоби та контрацептиви	Ви можете скористатися нашою мережею постачальників послуг або звернутися до свого місцевого відділу охорони здоров'я або клініки планування сім'ї.
Скринінг на ВІЛ/СНІД	Ви можете звернутися до клініки планування сім'ї, місцевого відділу охорони здоров'я або свого РСР для проведення скринінгу.
Страхове покриття після вагітності (АРС)	Якщо ви зареєстровані в програмі Apple Health і вагітні, ви можете отримати страхове покриття після пологів протягом 12 місяців після закінчення вагітності. Дізнайтеся більше на веб-сайті hca.wa.gov/apc .

Медичне обладнання та матеріали медичного призначення

План оплачує медичне обладнання або матеріали медичного призначення, якщо вони необхідні з медичної точки зору та призначені вашим постачальником послуг у сфері охорони здоров'я. Для оплати рахунків за використання більшості видів обладнання та матеріалів медичного призначення ми маємо отримати попередній дозвіл. Для отримання додаткової інформації про медичне обладнання, що покривається планом страхування, та матеріали медичного призначення зателефонуйте нам.

Послуга	Додаткова інформація
Медичне обладнання	Для отримання більшості медичного обладнання потрібен попередній дозвіл плану. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .
Матеріали медичного призначення	Для отримання більшості матеріалів медичного призначення потрібен попередній дозвіл плану. Щоб отримати докладну інформацію, зателефонуйте нам за номером 1-877-542-8997 , ТТУ 711 .

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Лабораторні дослідження та рентгенівські знімки

Послуга	Додаткова інформація
Послуги з рентгенологічного обстеження та медичної візуалізації	На деякі послуги може знадобитися попередній дозвіл.
Лабораторні та рентгенологічні дослідження	<p>На деякі послуги може знадобитися попередній дозвіл.</p> <p>Наведені нижче обмеження стосуються лише амбулаторних діагностичних послуг:</p> <ul style="list-style-type: none">• Перевірка на наркотики проводиться лише у разі потреби з медичної точки зору та:<ul style="list-style-type: none">– Призначається лікарем у рамках медичного огляду; або– Як скринінгове обстеження на наявність розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, яке необхідне для оцінки придатності для проведення медичних аналізів або лікування. <p>Рентгенографічні послуги з використанням портативного рентгенівського апарату, що надаються в оселі учасника або установі кваліфікованого сестринського догляду, обмежуються плівками, які не передбачають використання контрастних речовин.</p>

Жіноче здоров'я та материнство

Послуга	Додаткова інформація
Молоковідсмоктувачі	Для отримання деяких моделей може знадобитися попередній дозвіл.
Послуги у сфері жіночого здоров'я	Стандартні та профілактичні медичні послуги, такі як охорона материнства, допологове медичне обслуговування, маммограми, репродуктивне здоров'я, загальний огляд, послуги контрацепції, обстеження та лікування захворювань, що передаються статевим шляхом, а також годування груддю / грудне вигодовування.

Додаткові послуги, які ми пропонуємо

Віртуальне медичне обслуговування за допомогою застосунку UHC Doctor Chat

Ви можете поспілкуватися з лікарем під час відеозв'язку 24/7/365 за допомогою застосунку UHC Doctor Chat. І для вас це безкоштовно. Завантажте застосунок UHC Doctor Chat із App Store або Google Play™ уже сьогодні.

Застосунок UnitedHealthcare®

Скористайтеся нашим мобільним застосунком UnitedHealthcare®, який дозволяє вам легко отримати доступ до інформації про ваш план медичного страхування, ідентифікаційної картки учасника, поточних пільг, знайти лікаря тощо. Застосунок можна завантажити на смартфон або планшет Apple® або Android®.

Служба консультацій з медсестрою, яка працює цілодобово і без вихідних

Ви зможете отримати відповіді на будь-які запитання та рекомендації у будь-який час — навіть уночі чи у вихідні дні. **1-877-543-3409**, ТТУ 711

Отримання ліків поштою

Можливість замовити відправку рецептурних препаратів до вас додому або отримати їх в аптеці.

Програма Quit For Life®

Інструктування та онлайн-підтримка для тих, хто хоче кинути палити. Отримайте допомогу у виборі відповідного для вас типу замітника нікотину або ліків. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)** або www.myquitforlife.com/uhcwa.

Координація медичного обслуговування та лікування захворювань

Послуги для комплексних потреб, таких як бронхіальна астма, ХОЗЛ, цукровий діабет, серцева недостатність, включаючи послуги телемедицини.

Спеціальний координатор з обслуговування для підтвердження гендеру

Додаткові пільги (VAB)

Додаткові пільги (Value-added benefit, VAB) пропонуються планом UnitedHealthcare Community Plan на додаток до ваших пільг за програмою Apple Health. Вони можуть надати вам більше варіантів обслуговування й вирішення соціальних детермінантів здоров'я. VAB є добровільними і надаються вам на безоплатній основі. Щоб отримати докладну інформацію про ці пільги, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Продовольча безпека

Учасники, які стикаються з нестачею продовольства, можуть отримати допомогу з ресурсами, наданими працівниками спільноти у сфері охорони здоров'я, службою підтримки учасників і спеціалістами з ведення пацієнтів.

Послуги домашнього догляду та підтримки

- Програма On My Way (OMW) (uhcOMW.com): Допомагає підготувати членів юнацького віку до дорослого життя, як-от знайти житло, отримати гарну роботу та розпоряджуватись грошима.
- Допомога з ресурсами агенцій з питань житла, що надаються працівниками спільноти у сфері охорони здоров'я, службою підтримки учасників і спеціалістами з ведення пацієнтів.

Підтримка щодо переходу для ув'язнених/затриманих

- Сильний акцент на послугах на основі визначення місцезнаходження, коли це можливо. Крім того, учасники отримують сумки для речей, що містять необхідні речі, залишаючи місце позбавлення волі, на додаток до постійного надання послуг з координації обслуговування.
- Завчасна підтримка за допомогою медичного обладнання тривалого користування, стільникових телефонів Assurance та перевезень, не пов'язаних з наданням медичної допомоги

Підтримка материнства

- Подарункові картки та винагороди у вигляді товарів для немовлят
- Електричний молоковідсмоктувач для медичного використання
- Програма Wellhor: віртуальна групова підтримка таких самих людей, як ви
- Програма підтримки для відмови від куріння Quit For Life® під час вагітності
- Навчання та підтримка за допомогою Text4Baby
- Пренатальні вітаміни
- Програма Healthy First Steps: Доступ до громадських ресурсів: Отримайте допомогу в пошуку лікаря, який приймає пологи, акушерки або фахівця
- Зверніться безпосередньо до фахівця з материнства для отримання додаткової підтримки щодо вашого здоров'я та здоров'я вашої дитини

46 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

-
- Телефонна лінія для учасниць-матерів з розладами, пов'язаними із вживанням психоактивних речовин Bright Heart Health-24/7 1-800-892-2695

Фітнес / здорові способи життя

- KidsHealth®: Інтерактивний двомовний веб-сайт допомагає батькам, дітям та підліткам підтримувати здоров'я та благополуччя за допомогою рекомендацій, затверджених лікарем
- Учасники можуть отримувати допомогу щодо здорового способу життя через працівників спільноти у сфері охорони здоров'я, службу підтримки учасників, спеціалістів з ведення пацієнтів та штатних дипломованих медсестер.
- Програма Boys and Girls Club для дітей віком від 6 до 18 років
- Спортивні заняття на додаток до профілактичних візитів для дітей без додаткових витрат

Ресурси телемедицини

- Віртуальне медичне обслуговування за допомогою застосунку UHC Doctor Chat
 - Постійний доступ до справжнього лікаря за потребою. Будь-де, будь-коли, безкоштовно для вас.
 - Отримати відповіді, лікування та рецепти
 - Виконати профілактичний візит для дитини
- Віртуальні ресурси для охорони психічного здоров'я:
 - Bright Health, Eleanor Heath та Boulder Care: пропонують комплексні послуги з лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин, включаючи лікування за допомогою лікарських засобів
 - Телефонна служба допомоги: Ліцензовані лікарі-клініцисти працюють цілодобово і без вихідних, щоб відповідати на запитання щодо алкогольної та наркотичної залежності.

Додаткову інформацію про наші ресурси телемедицини / дистанційної медицини див. на стор. 23.

Програми винагород

Програма Healthy Rewards — заробляйте винагороди за виконання важливих профілактичних заходів, включаючи профілактичні візити для дітей та імунізацію, скринінг на рак молочної залози, моніторинг цукрового діабету та більше \$200 на одного учасника на рік.

Координація медичного обслуговування

Послуги із ведення складних випадків

Ведення складних випадків — це послуга, яка допомагає учасникам із комплексними або численними потребами у медичному обслуговуванні отримувати догляд та послуги. Спеціалісти з ведення пацієнтів допомагають координувати ваш догляд, пам'ятаючи про ваші цілі. Представник плану може запропонувати ведення випадку на основі запитань, на які ви відповіли під час першого скринінгу стану здоров'я (оцінки стану здоров'я) після реєстрації для участі в плані.

Ви можете в будь-який час попросити про надання послуг з ведіння випадку для себе або члена сім'ї. Постачальники медичних послуг, особи, які планують виписку, особи, які здійснюють догляд, та програми медичного керування також можуть направити вас на отримання послуг з ведення випадків. Ви повинні погодитися на отримання послуг із ведення випадків. У разі виникнення будь-яких запитань зателефонуйте за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Додаткові послуги з координації обслуговування, які ми можемо запропонувати:

- Допомога учасникам з орієнтування у системі охорони здоров'я
- Допомога у розвитку навичок самопомоги, які можуть покращити наслідки захворювань
- Ведення окремого клінічного випадку
- Координування обслуговування, довгострокове обслуговування та підтримка
- Отримайте доступ до медичних послуг та громадських ресурсів
- Послуги приватної медичної сестри для осіб віком до 17 років
- Ведення випадку материнства
- Медичні послуги для трансгендерів
- Координування та направлення до служб прикладного аналізу поведінки (АВА)

Послуги за програмою Apple Health, що покриваються без участі у плані керованого медичного обслуговування

Програма Apple Health покриває деякі інші послуги, які не покриваються планом керованого медичного обслуговування (також відомі як «з оплатою за кожну послугу»). Покриття за іншими громадськими програмами охоплює перелічені нижче пільги та послуги, навіть якщо ви зареєстровані в нашому плані. Ми будемо координувати дії з вашим РСР, щоб допомогти вам отримати доступ до цих послуг та координувати ваше обслуговування. Вам потрібно буде використовувати свою сервісну картку ProviderOne для отримання усіх послуг.

Зателефонуйте нам у разі виникнення запитань про пільги або послуги, які не перелічені тут. Перегляньте брошуру з інформацією про покриття за програмою Apple Health без плану керованого медичного обслуговування для ознайомлення з повним переліком послуг: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Послуга	Додаткова інформація
Послуги з проведення абортів	<p>Програма Apple Health з оплатою за кожну послугу покриває:</p> <ul style="list-style-type: none">• Медикаментозний аборт, який також називають таблетованим аборт• Хірургічний аборт, який також називають аборт <p>Клієнти, зареєстровані в організації керованого медичного обслуговування (МСО) за програмою Apple Health, можуть самостійно звертатися за послугами з проведення абортів за межами своєї МСО.</p> <p>Включає подальше лікування будь-яких ускладнень.</p>
Послуги швидкої допомоги (повітряний транспорт)	<p>Усі послуги з перевезення повітряним транспортом, що надаються клієнтам програми Apple Health, у тому числі учасникам, зареєстрованим в організації керованого медичного обслуговування (managed care organization, MCO).</p>
Послуги швидкої допомоги (наземний транспорт)	<p>Усі послуги з перевезення наземним транспортом в екстрених та неекстрених випадках, що надаються клієнтам програми Apple Health, у тому числі учасникам, зареєстрованим в організації керованого медичного обслуговування (managed care organization, MCO).</p>

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 49
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Послуга	Додаткова інформація
<p>Послуги у кризових ситуаціях</p>	<p>Послуги у кризових ситуаціях доступні для вас, залежно від того, де ви живете. Зателефонуйте за номером 911 у випадку виникнення екстреної ситуації, що загрожує життю, або за номером 988 у випадку виникнення екстреної ситуації з психічним здоров'ям. Номери телефонів для вашого регіону див. на стор. 29.</p> <p>Національна гаряча лінія щодо запобігання самогубствам: Зателефонуйте чи надішліть текстове повідомлення на номер 988, або зателефонуйте за номером 1-800-273-8255, користувачі ТТТ 1-206-461-3219.</p> <p>З питань кризових ситуацій, пов'язаних із психічними розладами або розладами, пов'язаними зі зловживанням психоактивними речовинами, будь ласка, звертайтеся до організації адміністративних послуг у сфері охорони психічного здоров'я (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). BH-ASO підтримує послуги у кризових ситуаціях для мешканців Вашингтону, незалежно від відповідності критеріям для участі у програмі Apple Health. Номери телефонів можна знайти на стор. 29 вище або за посиланням: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>

Послуга	Додаткова інформація
<p>Стоматологічні послуги</p>	<p>Послуги, що надаються за контрактом, включають:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Рецепти, виписані стоматологом • Послуги ABCD надаються сертифікованим постачальником послуг ABCD • Медичні/хірургічні послуги, що надаються стоматологом • Збори лікарні / центру амбулаторної хірургії <p>Усі інші стоматологічні послуги покриваються за програмою Apple Health без участі у плані керованого медичного обслуговування. Дізнайтеся більше:</p> <ul style="list-style-type: none"> • На веб-сайті за адресою hca.wa.gov/dental-services, або • Зателефонуйте до НСА за номером 1-800-562-3022 <p>Інформація в Інтернеті про постачальників послуг, які приймають послуги за програмою Apple Health:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org або • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
<p>Окуляри та послуги з їхнього підбору</p>	<p>Для дітей віком до 20 років — оправы для окулярів, лінзи, контактні лінзи та послуги з їхнього підбору покриваються за програмою Apple Health без участі в плані керованого медичного обслуговування.</p> <p>Для дорослих учасників віком від 21 року — оправы для окулярів та лінзи не покриваються за програмою Apple Health, але якщо ви хочете їх купити, ви можете замовити їх через постачальників оптичних засобів, що беруть участь у плані, за зниженими цінами. Відвідайте веб-сайт: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>

Послуга	Додаткова інформація
<p>Послуги на підтримку материнства (Maternity Support Services, MSS) спочатку після пологів, ведення новонароджених пацієнтів (Infant Case Management, ICM) та навчання з пологів (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>У рамках MSS вагітним жінкам та жінкам, що нещодавно народили, надаються профілактичні послуги в сфері охорони здоров'я та освіти вдома або в офісі з метою забезпечення здорової вагітності та народження здорового малюка.</p> <p>ICM допомагає сім'ям з дітьми віком до одного року отримати інформацію про те, як користуватися необхідними медичними, соціальними, освітніми та іншими ресурсами в суспільстві, щоб дитина та сім'я могли процвітати.</p> <p>CBE проводить для вагітних жінок та осіб, які їх підтримують, групові заняття, якщо вони проводяться постачальником, затвердженим HCA CBE. Теми занять: тривожні ознаки під час вагітності, харчування, годування груддю / грудне вигодовування, план пологів, чого очікувати під час пологів та розродження, а також безпека новонароджених.</p> <p>Отримати інформацію про постачальників послуг за місцем вашого проживання можна на веб-сайті hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Стаціонарне психіатричне обслуговування для дітей (Програма Children's Long-term Inpatient Program (CLIP) для дітей віком від 5 до 17 років)</p>	<p>Послуги за програмою мають надаватися сертифікованими органами Міністерства охорони здоров'я (МОЗ). Зателефонуйте нам, щоб ми змогли допомогти вам отримати доступ до цих послуг.</p>
<p>Довгостроковий догляд та підтримка (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p>	<p>Див. стор. 53 цієї брошури.</p>
<p>Стерилізація у віці до 20 років</p>	<p>Необхідно заповнити форму проведення стерилізації за 30 днів до процедури або задовольняти вимогам для відступу від правил. Дестерилізація не покривається планом страхування.</p>

Послуга	Додаткова інформація
Медичні послуги для трансгендерів	Послуги включають хірургічні процедури, лікування післяопераційних ускладнень та електроліз або лазерне видалення волосся під час підготовки до хірургічної операції зі зміни статі. Потрібен попередній дозвіл. Для отримання попереднього дозволу зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 або надішліть електронного листа на адресу transhealth@hca.wa.gov .
Транспортування для візиту до лікаря у неекстренній ситуації	Програма Apple Health оплачує послуги транспортування до відповідного закладу охорони здоров'я для виконання планових візитів до лікарів та назад. Зателефонуйте постачальнику транспортних послуг (агенту) у вашому районі, щоб дізнатися про послуги та обмеження. Ваш регіональний агент організує для вас найбільш підходящу, найменш дорогу поїздку. З переліком агентів можна ознайомитись на веб-сайті за адресою hca.wa.gov/transportation-help .

Довгострокові послуги та підтримка (LTSS)

Управління підтримки літніх осіб та осіб, які довго хворіють (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA) — Програма з надання послуг вдома та за місцем проживання (Home and Community Services, HCS) надає послуги довгострокового догляду за людьми похилого віку та людьми з обмеженими можливостями у своїх власних будинках, у тому числі послуги особи, яка здійснює догляд вдома, або в установах з проживанням за місцем проживання. HCS також надає послуги, які допомагають людям переїжджати з установ сестринського догляду та допомагають особам, які здійснюють догляд. Ці послуги не надаються вашим планом медичного страхування. Щоб отримати додаткову інформацію про послуги з надання довгострокового догляду, зателефонуйте до місцевого офісу HCS.

LTSS

Програма з надання послуг вдома та за місцем проживання AL TSA повинна видати дозвіл на надання даних послуг. Для отримання додаткової інформації зателефонуйте до місцевого офісу 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

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 53
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Регіон 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish i Whatcom — 1-800-780-7094; перебування в установі кваліфікованого сестринського догляду

Регіон 2S — 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

Послуги для осіб із вадами розвитку

Управління з питань осіб з вадами розвитку (Developmental Disabilities Administration, DDA) займається організацією допомоги дітям та дорослим з вадами розвитку та їхнім сім'ям в отриманні послуг та підтримки з урахуванням потреб та місця проживання. Щоб отримати додаткову інформацію про послуги та підтримку, відвідайте веб-сайт за адресою dshs.wa.gov/dda/ або зателефонуйте до місцевого офісу DDA, зазначеного нижче.

Послуги з догляду за людьми з вадами розвитку

Управління з питань осіб з вадами розвитку (DDA) має дати дозвіл на надання цих послуг. Якщо вам потрібна інформація або ви потребуєте послуг, зверніться до співробітників вашого місцевого офісу DDA:

Регіон 1 — Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 або надішліть електронного листа на адресу R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 1 — Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 або надішліть електронного листа на адресу R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регіон 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 або надішліть електронного листа на адресу R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 2S — King — 1-800-974-4428 або надішліть електронного листа на адресу R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Регіон 3 — Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 або надішліть електронного листа на адресу R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Регіон 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 або надішліть електронного листа на адресу R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Програми раннього навчання

Департамент у справах дітей, молоді та сімей (Department of Children, Youth, Families, DCYF) надає послуги та програми для дітей віком до п'яти років.

Програми сприяння та освіти дітей дошкільного віку (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) та Head Start — це програми для дітей дошкільного віку штату Вашингтон, які передбачають підготовку дітей трьох та чотирьох років із малозабезпечених сімей для

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 55
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

досягнення успіху в школі та в житті. Програма ECEAP відкрита для будь-якої дитини дошкільного віку та сім'ї з дітьми дошкільного віку, якщо її рівень доходу відповідає лімітам. Щоб отримати інформацію про програми ECEAP та Head Start для дітей дошкільного віку, відвідайте веб-сайт за адресою dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Послуги ранньої допомоги для новонароджених та дітей молодшого віку (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) призначені для того, щоб діти від народження до трьох років із затримками або вадами розвитку були активними та успішними в період раннього дитинства і в майбутньому в різних умовах. Ці умови можуть включати їхні будинки, заклади догляду за дітьми, дошкільні або шкільні програми, а також у їхніх громадах. Щоб отримати додаткову інформацію, перейдіть за посиланням dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Відвідування сімей вдома (Home Visiting for Families) є добровільною, орієнтованою на сім'ю послугою, яку пропонують майбутнім батькам та сім'ям, у яких з'являються нові та проживають маленькі діти, щоб підтримувати фізичне, соціальне та емоційне здоров'я дітей. Щоб отримати додаткову інформацію, перейдіть за посиланням dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Послуги раннього втручання та профілактики захворювань у дітей (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) передбачають догляд за дітьми віком до п'яти років, які наражаються на ризик жорстокого поводження та зневаги, а також дітьми, які можуть відчувати проблеми з поведінковим здоров'ям унаслідок отримання складних травм. Послуги надаються в округах King та Yakima. Щоб отримати додаткову інформацію, перейдіть за посиланням dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Зв'яжіться з нами, і ми допоможемо вам отримати ці послуги.

Виключені послуги та послуги, що не покриваються (не покриваються планом страхування)

Наступні послуги не покриваються в рамках Apple Health або програми Apple Health без участі у плані керованого медичного обслуговування. Якщо ви отримаєте будь-які з цих послуг, ймовірно, ви повинні будете оплатити рахунок. Зателефонуйте в план UnitedHealthcare Community Plan з будь-якими запитаннями, або щоб дізнатися, чи є можливість скористатися додатковими пільгами на послугу, що не покривається планом.

Послуга	Додаткова інформація
Альтернативні методи лікування	Акупунктура, лікарські практики на основі релігії, лікування навіюванням, фітотерапія, гомеопатія, звичайний і лікувальний масаж.
Мануальна терапія для дорослих (від 21 року)	
Елективні процедури косметичної чи пластичної хірургії	У тому числі підтяжка шкіри обличчя, видалення татуювань та трансплантація волосся.
Діагностика та лікування безпліддя, імпотенції та сексуальної дисфункції	
Консультування з питань сім'ї та шлюбу, терапія сексуальних розладів	
Немедичне обладнання	Наприклад, встановлення пандусів для інвалідних візків та інші модифікації будинку.
Питання особистого комфорту	
Медичні огляди з метою працевлаштування, отримання страховки чи ліцензії	

Послуга	Додаткова інформація
Послуги, заборонені федеральним законодавством або законодавством штату, територій та володінь США	Території США включають: <ul style="list-style-type: none"> • Пуерто-Ріко • Гуам • Віргінські острови, США • Північні Маріанські острови • Американське Самоа
Послуги, що надаються за межами США	
Послуги зі зниження та контролю ваги	Препарати та продукти для зниження ваги, абонементи до тренажерних залів, обладнання для зниження ваги.

Отримання доступу до вашої медичної інформації

Правило взаємодії та доступу пацієнтів (CMS-9115-F) було прийнято у 2020 році Центрами послуг Medicare та Medicaid (CMS). Це правило полегшує вам доступ до даних про стан здоров'я та обмін ними. Наприклад, скористайтеся застосунком для смартфонів, щоб дізнатися про претензії, лікарські засоби та багато іншого. Ці спільні дані можна знайти у певних страхових планах. Починаючи з 2016 року, застосунки можуть отримувати інформацію. Рік, у який застосунки можуть розпочати збір даних про стан здоров'я, залежить від того, коли ви зареєструвалися у поточному плані. Навіщо має виконуватися передача даних між вами, постачальниками медичних послуг та застосунками? Це допомагає всім працювати разом, щоб можна було покращити обслуговування пацієнтів. Це також може допомогти вам скоротити витрати на медичне обслуговування.

Щоб подати запит на перегляд та отримання копії певної ЗМІ, ви можете зв'язатися з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711** або ви можете подати письмовий запит. Перегляньте нашу політику конфіденційності на веб-сайті за адресою www.uhcommunityplan.com/privacy-policy або myuhc.com/CommunityPlan.

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

Ви чи ваш уповноважений представник маєте право подати скаргу. Вона називається претензією. Ми допоможемо вам подати претензію. Щоб подати претензію, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711** або напишіть нам за адресою:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
або надішліть факс на номер 1-801-994-1082

Претензії або скарги можуть стосуватися:

- проблеми з кабінетом вашого лікаря;
- отримання рахунку від вашого лікаря;
- виставленого вам неоплаченого рахунку за медичні послуги;
- якості вашого обслуговування або ставлення до вас з боку співробітників плану;
- послуги, що надається лікарями або планом медичного страхування;
- будь-яких інших проблем, які у вас виникли під час отримання медичного обслуговування.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 59
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

План повинен повідомити вас протягом двох робочих днів телефоном або листом, що ми отримали вашу претензію чи скаргу. Ми повинні вирішити ваші проблеми в найкоротші терміни протягом не більше 45 днів. Ви можете отримати безкоштовну копію положення про претензії, зателефонувавши до нашого плану.

Омбудсмен

Омбудсмен — це особа, яка може надати безкоштовну конфіденційну допомогу у вирішенні проблем, пов'язаних із вашими послугами у сфері охорони психічного здоров'я. Він може допомогти вирішити ваші проблеми на найнижчому рівні, якщо ви подаєте претензію, скаргу, апеляцію або запит про проведення об'єктивного слухання з питань, пов'язаних із наданням послуг у сфері охорони психічного здоров'я. Омбудсмен не залежить від вашого плану медичного страхування. Послуги надаються особою, яка отримувала послуги у сфері охорони психічного здоров'я, або особою, член сім'ї якої отримував послуги у сфері охорони психічного здоров'я.

Нижче наведені номери телефонів, за якими можна зв'язатися з омбудсменами у вашому районі:

Регіон	Округи	Омбудсмен
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-509-808-9790
King	King	1-206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-360-528-1799
Pierce	Pierce	1-253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-360-489-7505

60 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТТ 711.

Важлива інформація про відмову, апеляцію та адміністративні слухання

Відмова — це ситуація, коли ваш план медичного страхування не дозволяє або не оплачує послуги, які запитуете ви або ваш лікар. Коли ми відмовляємо у наданні послуги, ми надсилаємо вам листа, в якому роз'яснюємо, чому ми відмовили у наданні запитаної послуги. Цей лист є офіційним повідомленням про наше рішення. У ньому будуть вказані ваші права та наведена інформація про те, як подати апеляцію, якщо ви забажаєте.

Ви маєте право попросити переглянути будь-яке рішення, якщо ви не згодні, вважаєте, що воно було неправильним, було розглянуто не всю медичну інформацію, або якщо ви вважаєте, що рішення має бути розглянуто іншою особою. Це називається апеляцією. Ми допоможемо вам подати апеляцію.

Апеляція — це звернення до нашого плану про повторний розгляд вашого випадку. Ви можете подати апеляцію на відмову у наданні вам послуги. Ви можете повідомити нам про це по телефону або написати нам, однак ви повинні повідомити нам про свою апеляцію протягом 60 календарних днів з дня отримання відмови. Ми можемо допомогти вам подати апеляцію. Ваш постачальник медичних послуг або інша особа може подати апеляцію від вашого імені, якщо ви завірите підписом свою згоду з нею. Якщо ви хочете продовжити отримувати послугу, яка вам надається, поки ми переглядаємо наше рішення, ви повинні подати апеляцію протягом 10 календарних днів. Ми відповімо протягом п'яти календарних днів у письмовій формі, повідомивши вам про отримання вашого запиту на апеляцію. У більшості випадків план розгляне та ухвалить рішення щодо вашої апеляції протягом 14 календарних днів. Якщо нам потрібно більше часу на ухвалення рішення, ми зобов'язуємося повідомити вас про це. Рішення щодо апеляції повинно бути прийняте протягом 28 календарних днів.

Ви можете подати запит на апеляцію в усній або письмовій формі. Надішліть письмовий запит на апеляцію на адресу:

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

Ми можемо допомогти вам подати апеляцію. Щоб подати запит на апеляцію в усній формі, зателефонуйте нам за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Примітка. Якщо ви продовжуєте отримувати послугу під час процесу розгляду апеляції та програєте апеляцію, вам, можливо, доведеться заплатити за отримані вами послуги.

Якщо це терміново. У ситуаціях, які потребують термінової медичної допомоги, ви або ваш лікар можете зателефонувати нам і попросити розглянути апеляцію за прискореною процедурою. Якщо цього вимагає стан вашого здоров'я, рішення про ваше лікування буде прийнято протягом трьох днів. Якщо ви просите про прискорений розгляд апеляції, повідомте нам, чому вам потрібне прискорене рішення. Якщо ми відхилимо ваш запит, ваша апеляція буде розглянута у зазначені вище стандартні строки. Якщо вас не влаштує наше рішення щодо розгляду вашої апеляції у звичайному, а не у прискореному режимі, ви можете подати претензію. У разі відмови у прискореному розгляді апеляції, ми спробуємо зателефонувати вам, щоб ми могли пояснити причину та допомогти відповісти на будь-які запитання. Ми повинні надіслати письмове повідомлення поштою протягом двох днів з моменту ухвалення рішення.

Якщо вас не влаштовує рішення щодо апеляції, ви маєте право вимагати адміністративного слухання. У разі адміністративного слухання ваш випадок розглядатиме суддя з адміністративних справ, який не працює на нас або Департамент охорони здоров'я (HCA).

У вас є 120 днів з моменту прийняття нашого рішення щодо апеляції на запит про проведення слухання в адміністративному порядку. У вас є лише 10 днів на подання запиту про проведення слухання в адміністративному порядку, якщо ви хочете продовжувати отримувати послугу, яку ви вже отримували до нашого рішення про відмову.

Для того, щоб запитати про проведення слухання в адміністративному порядку, повідомте в Управління з адміністративних слухань про участь плану UnitedHealthcare Community Plan, вкажіть причину для проведення слухання, послугу, в наданні якої вам було відмовлено, дату отримання відмови та дату отримання відмови у задоволенні апеляції. Крім того, обов'язково вкажіть своє повне ім'я, адресу та номер телефону.

Щоб заявити клопотання про адміністративне слухання:

- Зателефонуйте до Управління з адміністративних слухань (Office of Administrative Hearings) (oah.wa.gov) за номером 1-800-583-8271

Або:

- Надішліть клопотання у письмовому вигляді за адресою:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Ви можете порадитися з адвокатом або запросити іншу особу, яка представлятиме наші інтереси на слуханні. Якщо вам потрібна допомога в пошуку адвоката, відвідайте веб-сайт nwjustice.org або зателефонуйте до NW Justice CLEAR за телефоном 1-888-201-1014.

Ви отримаєте повідомлення з поясненням рішення, ухваленого суддею з адміністративних справ, який проводив слухання. Якщо ви не погоджуєтесь з рішенням, прийнятим під час слухання, ви маєте право оскаржити його безпосередньо в Комісії з апеляцій (Board of Appeals) Департаменту

62 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

охорони здоров'я (HCA) або подати запит на перегляд вашого випадку організацією, яка виконує незалежну експертизу (Independent Review Organization, IRO).

Важливе часове обмеження: Якщо ви не оскаржите рішення, ухвалене за результатами слухання, воно стає остаточним через **21 день** після його відправлення.

Якщо ви не погоджуєтесь з рішенням, прийнятим за результатами слухання, ви можете запросити проведення Незалежної експертизи (Independent Review). Необхідність проводити Незалежну експертизу відсутня. Ви можете пропустити цей етап і подати запит про перегляд прийнятого рішення до Комісії з апеляцій HCA.

IRO — це незалежна експертиза, яка проводиться лікарем, який не співпрацює з нашим планом. Щоб подати запит на незалежну експертизу, ви повинні зателефонувати нам і запросити перегляд рішення організацією, яка виконує незалежну експертизу (IRO), протягом 21 дня після отримання листа з рішенням за результатами слухання. Для подання запиту до IRO вам необхідно надати нам будь-яку додаткову інформацію протягом п'яти днів. Ми повідомимо вас про рішення IRO.

Щоб отримати допомогу, зв'яжіться з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Якщо ви не згодні з рішенням IRO, ви можете подати запит на розгляд вашого випадку апеляційним суддею Комісії з апеляцій HCA. Ви маєте подати запит на такий розгляд протягом 21 дня з моменту отримання листа з рішенням IRO. Рішення апеляційного судді є остаточним. Щоб вимагати розгляд вашого випадку апеляційним суддею, виконайте наведені нижче дії:

- Зателефонуйте за номером 1-844-728-5212

Або:

- Надішліть клопотання у письмовому вигляді за адресою:

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

Ваші права

Як зареєстрований учасник ви маєте наступні права:

- Приймати рішення про своє медичне обслуговування, включаючи відмову від лікування. Це включає послуги в сфері охорони фізичного та психічного здоров'я.
- Отримувати інформацію про всі варіанти лікування, незалежно від їх вартості.
- Вибирати або міняти свого РСР.
- Отримувати експертний висновок іншого лікаря вашого плану медичного обслуговування.
- Своєчасно отримувати послуги.
- Шанобливе і гідне ставлення. Дискримінація не допускається. Ні до кого не можна ставитися по-різному або несправедливо через їхню расову приналежність, колір шкіри, національність, стать, сексуальну орієнтацію, вік, релігію, віросповідання або обмеження фізичних чи розумових здібностей.
- Вільно обговорювати своє медичне обслуговування та проблеми без жодних негативних наслідків.
- На захист свого приватного життя та дотримання конфіденційності інформації про ваше медичне обслуговування.
- Запитувати та отримувати копії вашої медичної документації.
- За необхідності запитувати та вносити виправлення до вашої медичної документації.
- Запитувати та отримувати наступну інформацію:
 - про своє медичне обслуговування та послуги, що покриваються планом страхування;
 - про свого постачальника послуг та порядок направлення до вузьких фахівців та інших постачальників послуг;
 - про порядок оплати вашого медичного обслуговування вашим постачальникам послуг;
 - про всі варіанти обслуговування та причини вибору певних видів обслуговування;
 - процедуру отримання допомоги у поданні претензій або скарг щодо вашого лікування, або в оскарженні відмови у наданні вам послуг або рішення щодо вашої апеляції;
 - нашу організаційну структуру, включаючи наші політики, процедури та практичні правила, а також про те, як рекомендувати внести до них зміни.
- Отримувати інформацію про правила плану, пільги, послуги, права та обов'язки учасників як мінімум щорічно.
- Надавати рекомендації щодо ваших прав та обов'язків як учасника плану UnitedHealthcare Community Plan.
- Отримати список номерів телефонів для поведження в кризових ситуаціях.
- Отримувати допомогу при заповненні форм попередніх розпоряджень, пов'язаних із психіатричним чи медичним обслуговуванням.

64 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Ваші обов'язки

Як зареєстрований учасник ви погоджуєтесь:

- Обговорювати зі своїми постачальниками послуг стан вашого здоров'я та ваші потреби у медичному обслуговуванні.
- Допомогати нам приймати рішення про ваше медичне обслуговування, включаючи відмову від лікування.
- Знати про свої проблеми зі здоров'ям та брати участь у визначенні цілей лікування, наскільки це можливо.
- Надавати своїм постачальникам послуг та плану UnitedHealthcare Community Plan повну інформацію про своє здоров'я.
- Виконувати вказівки свого постачальника послуг щодо догляду, на який ви погодились.
- З'являтися на призначені візити та не спізнюватися. Зателефонувати в офіс свого постачальника послуг, якщо ви запізнюєтесь або вам необхідно скасувати візит.
- Надавати своїм постачальникам послуг інформацію, яка їм необхідна для отримання оплати за надання вам послуг.
- Приносити свою сервісну картку ProviderOne та картку учасника плану страхування UnitedHealthcare Community Plan на всі прийоми.
- Отримувати інформацію про свій план медичного страхування, про страхові послуги, що покриваються планом страхування.
- Користуватися медичними послугами, якщо у вас є в них потреба.
- Користуватися медичними послугами належним чином. Якщо ви цього не робитимете, ви можете бути включені до програми Patient Review and Coordination. У рамках цієї програми вам призначать одного РСР, одну аптеку, одного медичного працівника, який має право виписувати рецепти на особливо регульовані препарати, і одну клініку для випадків, які не потребують невідкладної медичної допомоги. Ви повинні будете залишатись учасником одного плану як мінімум 12 місяців.
- Інформувати НСА у випадку, якщо у вас відбулися зміни у розмірі сім'ї або ситуації в сім'ї, такі як вагітність, народження дитини, усиновлення, зміна адреси або отримання права на участь у програмі Medicare або інші види страхування.
- Щороку поновлювати своє страхове покриття з використанням Washington Healthplanfinder на веб-сайті wahealthplanfinder.org та повідомляти про зміни у своїх даних, наприклад, про зміну доходу, сімейного стану, народження дитини, усиновлення, зміну адреси, отримання права на участь у програмі Medicare або інші види страхування.

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 65
або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

Попередні розпорядження

Що таке «попереднє розпорядження»?

За допомогою попередніх медичних розпоряджень ви письмово робите свій вибір щодо медичного обслуговування. Попередні медичні розпорядження містять приписи вашому лікарю та сім'ї:

- Які види медичного обслуговування ви хочете або не хочете отримувати, якщо:
 - ви знепритомнієте;
 - ви більше не зможете приймати рішення щодо вашого медичного обслуговування;
 - ви з будь-якої іншої причини не можете повідомити свого лікаря чи родину, які види обслуговування ви хотіли б отримувати;
 - ви хочете, щоб ваш(-и) орган(-и) використовували після вашої смерті як донорський(-и);
 - ви хочете, щоб хтось ще приймав рішення про ваше медичне обслуговування, якщо ви не зможете це зробити.

Попередні медичні розпорядження означають, що ваші близькі або ваш лікар можуть вибрати медичні послуги для вас, виходячи з ваших уподобань. У штаті Вашингтон є три типи попередніх медичних розпоряджень.

1. Довгострокова довіреність на медичне обслуговування. Таким чином ви довіряєте іншій особі приймати медичні рішення від вашого імені, якщо ви не зможете зробити це самостійно.
2. Розпорядження про медичне обслуговування (прижиттєве волевиявлення). Ця письмова заява з метою донести до інших осіб ваші уподобання щодо отримання лікування з метою підтримання життя.
3. Запит на донорство органу.

Поговоріть зі своїм лікарем та близькими. Ви у будь-який час зможете відмінити своє попереднє розпорядження. Додаткову інформацію про попередні розпорядження можна отримати у представників плану, свого лікаря або співробітників лікарні. Ви також можете:

- попросити відобразити положення плану медичного обслуговування у ваших попередніх розпорядженнях;
- подати скаргу до плану UnitedHealthcare Community Plan або до HCA, якщо ваше розпорядження не виконується.

Форма Розпорядження лікарям на проведення лікування, що підтримує життя (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST), призначена для осіб, які страждають на серйозне захворювання, яким необхідно прийняти рішення щодо лікування, що підтримує життя. Ваш постачальник послуг може використовувати форму POLST, щоб представити ваші побажання як максимально чіткі та конкретні медичні розпорядження. Щоб отримати додаткову інформацію про попередні розпорядження, зв'яжіться з нами.

66 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Попередні розпорядження щодо психічного здоров'я

Що таке «попереднє розпорядження щодо психічного здоров'я»?

Попереднє розпорядження щодо психічного здоров'я — це юридично значущий письмовий документ, в якому описуються ваші побажання щодо порядку дій у тому випадку, якщо ваші проблеми з психічним здоров'ям стануть настільки серйозними, що ви потребуватимете сторонньої допомоги. Це може статися у разі порушення мислення та/або здатності до ефективного спілкування.

На підставі попереднього розпорядження інші особи можуть отримати інформацію про те, яке лікування ви хочете або не хочете отримувати, а також зможуть дізнатися, кому ви дали повноваження приймати рішення від вашого імені.

Якщо ви склали завчасне розпорядження щодо свого фізичного здоров'я, ви повинні повідомити про це постачальника послуг у сфері охорони психічного здоров'я, щоб він ознайомився з вашими побажаннями.

Як заповнити попереднє розпорядження щодо психічного здоров'я?

Ви можете отримати копію форми завчасного розпорядження на випадок психічного розладу та додаткову інформацію про порядок її заповнення за посиланням:

<https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives>.

Крім того, співробітники плану UnitedHealthcare Community Plan, ваш постачальник послуг в сфері охорони психічного здоров'я або омбудсмен можуть допомогти вам у заповненні цієї форми. Зв'яжіться з нами для отримання додаткової інформації.

Запобігання шахрайству, нераціональному використанню ресурсів та зловживанням

Шахрайство, нераціональне використання ресурсів та зловживання обходяться платникам податків у чималі гроші. Ці гроші можуть бути використані для покриття найважливіших пільг та послуг за програмою Apple Health у суспільстві. Як зареєстровані учасники ви знаходитеся в унікальному положенні для виявлення шахрайства або нераціонального використання ресурсів. Якщо ви побачите будь-що з наступного, будь ласка, повідомте нам:

- якщо хтось пропонує вам гроші або товари в обмін на вашу сервісну картку ProviderOne або якщо вам пропонують гроші або товари в обмін на прийом у лікаря;
- ви отримуєте роз'яснення пільг за товари чи послуги, які ви не отримували;

Запитання? Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan 67 або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ 711.

-
- якщо ви знаєте когось, хто неправомірно претендує на пільги;
 - вам стає відомо про будь-який фактичний або передбачуваний випадок шахрайства, зловживання або нераціонального використання ресурсів.

Якщо ви підозрюєте шахрайство, нераціональне використання ресурсів та зловживання, пов'язані з постачальником медичних послуг, повідомте про це співробітників плану UnitedHealth Community Plan, зателефонувавши на нашу гарячу лінію з питань шахрайства, нераціональне використання ресурсів та зловживання: 800-455-4521 або 877-401-9430. Також повідомте про цей випадок усім зазначеним нижче організаціям протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання інформації про порушення.

- Управління охорони здоров'я штату Вашингтон (Washington State Health Care Authority)
Адреса електронної пошти: HotTips@hca.wa.gov
Телефон: 1-533-497-2345
- Відділення з розслідування та протидії шахрайству з програмою Medicaid (Medicaid Fraud Control Unit), Генеральна прокуратура (Office of Attorney General)
Адреса електронної пошти: MFCUreferrals@atg.wa.gov

Ми піклуємось про конфіденційність ваших особистих даних

Відповідно до законодавства, ми зобов'язані захищати вашу медичну інформацію та зберігати її конфіденційність. Ми використовуємо та передаємо цю інформацію для надання пільг, проведення лікування, оплати та медичних заходів. Ми також використовуємо та передаємо вашу інформацію в інших випадках, дозволених та передбачених законодавством.

Захищена медична інформація (ЗМІ) — це медична інформація, наприклад, що міститься в медичній документації, яка включає в себе ваше повне ім'я, номер учасника або інші ідентифікатори, які використовуються або поширюються планами медичного обслуговування. Плани медичного страхування та НСА передають ЗМІ для наступних цілей:

- Лікування — включає направлення, що видаються вашим РСР та іншими постачальниками медичних послуг.
- Оплата — ми можемо використовувати або передавати ЗМІ для прийняття рішень щодо виплат. РНІ може включати претензії, дозволи на лікування та рішення щодо медичних потреб.
- Проведення медичних заходів — ми можемо використовувати інформацію з вашої заяви, щоб сповістити вас про програму медичного страхування, яка б могла підійти вам.

68 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

За певних обставин ми можемо використовувати або передавати вашу ЗМІ без отримання письмового дозволу від вас.

- Розкриття вашої ЗМІ членам сім'ї, іншим родичам та вашим близьким особистим друзям дозволяється, якщо:
 - інформація безпосередньо пов'язана з участю членів вашої родини чи друга у вашому лікуванні чи оплаті за це лікування; і ви або висловили усну згоду на розкриття, або не заперечували проти цього за наявності такої можливості;
- Закон дозволяє НСА або плану UnitedHealthcare Community Plan використовувати та передавати вашу ЗМІ на таких підставах:
 - Якщо Секретар Міністерства охорони здоров'я та соціальних послуг США (Department of Health and Human Services, DHHS) вимагатиме від нас надати йому вашу ЗМІ.
 - Для цілей громадської охорони здоров'я та безпеки, включаючи допомогу державним установам охорони здоров'я у запобіганні чи контролі захворювань.
 - Ваша ЗМІ може знадобитися урядовим установам для проведення перевірок або виконання спеціальних функцій, таких як діяльність з метою національної безпеки.
 - У деяких випадках для проведення досліджень за наявності схвалення радою з конфіденційності або експертною радою медичного закладу.
 - Для виконання юридичних дій, наприклад, у відповідь на ухвалу суду. Ваша ЗМІ також може бути передана похоронним бюро або судмедекспертам, щоб допомогти їм виконувати свою роботу.
 - Для приведення закону в силу, щоб допомогти знайти підозрюваного, свідка чи зниклу людину. Ваша ЗМІ також може бути передана іншим правоохоронним органам, якщо ми вважаємо, що ви можете бути жертвою жорстокого поводження, нехтування або насильства в сім'ї.
 - Для дотримання законодавства щодо компенсації працівникам.

Для використання у всіх інших цілях, не зазначених вище, потрібна ваша письмова згода. Ви можете анулювати письмовий дозвіл, який ви надали нам. Однак ваше анулювання дозволу не поширюватиметься на дії, вжиті до моменту анулювання.

Ми серйозно ставимося до конфіденційності ваших особистих даних. Ми захищаємо усну, письмову та електронну захищену медичну інформацію (ЗМІ) у всій нашій діяльності. Щоб подати запит на перегляд та отримання копії певної ЗМІ, ви можете зв'язатися з нами за телефоном **1-877-542-8997**, ТТУ **711** або ви можете подати письмовий запит. Перегляньте нашу політику конфіденційності на веб-сайті за адресою www.uhccommunityplan.com/privacy-policy або myuhc.com/CommunityPlan.

Надсилайте нам свої письмові запити для здійснення будь-яких своїх прав, включаючи зміну або скасування конфіденційного повідомлення, запит на надання копій ваших записів або запит на внесення змін до ваших записів за такою адресою:

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

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

- Зателефонувати нам і подати скаргу. Ми не будемо робити жодних дій, що перешкоджатимуть подачі вами скарги. Обслуговування, яке ви отримуєте, аж ніяк не зміниться.
- Для подання скарги до Управління з цивільних прав при DHHS США відвідайте веб-сайт: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf або напишіть за адресою:

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

Або:

Телефонуйте за номером 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Примітка. Представлена інформація є лише коротким оглядом. Ми зобов'язані зберігати конфіденційність вашої закритої медичної інформації (ЗМІ) та щорічно надавати вам письмову інформацію про наші методи забезпечення конфіденційності та вашу ЗМІ. Для отримання додаткової інформації див. Повідомлення про порядок використання конфіденційної інформації. Ви також можете зв'язатися з нами для отримання додаткової інформації за посиланнями:

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

Кол-центр UnitedHealth Group, **1-866-633-2446**, ТТТ **711**

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

myuhc.com/CommunityPlan або uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc

70 **Запитання?** Відвідайте веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan або зателефонуйте в службу підтримки учасників за номером **1-877-542-8997**, ТТТ **711**.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

або

uhcommunityplan.com/wa/medicaid/imc



**United
Healthcare
Community Plan**

