Ласкаво просимо

до Washington Apple Health

Психіатричні послуги в округах Кларк та Скамейнія

Washington Apple Health

Washington State Health Care Authority

If this is not in a language you can read, please call 1-800-562-3022 for help. (TTY/TDD only 1-800-848-5429).
ENGLISH

ይህ፣ እርስዎ በሚገባዎ ቋንቋ ካልተጻፈ፣ እርዳታ ለማግኘት ወደ 1-800-562-3022 ይደውሉ (ለ TTY/TDD ብቻ 1-800-848-5429).
AMHARIC

إن لم يكن هذا مكتوبًا بلغة يمكنك قراءتها، فالرجاء الاتصال بالرقم 1-800-562-3022 للحصول على المساعدة (بالنسبة لأجهزة الاتصال الخاصة بضعاف السمع/الهواتف النصية (TTY/TDD) فقط اتصل بالرقم 1-800-848-5429)
ARABIC

သင်ဖတ်နိုင်သည့်ဘာသာစကားဖြင့်မရှိလျှင် အကူအညီအတွက် ၁-၈၀၀-၅۶၂-၃၀၂၂ သို့ ကျေးဇူးပြုပြီး ခေါ်ဆိုပါ။ (TTY/TDD အတွက်သာလျှင် ၁-၈၀၀-၈၄۶-၅۶၂۶)
BURMESE

ប្រសិនវាមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន សូមទូរស័ព្ទ 1-800-562-3022 សំរាប់ជំនួយ ។ (TTY/TDDសំរាប់តែមនុស្សត និងមនុស្សមានត្រចៀកធ្ងន់ប៉ុណ្ណោះ 1-800-848-5429) ។
CAMBODIAN

如果这不是你熟悉的语言，请拨打求助电话：1-800-562-3022（TTY/TDD专线：1-800-848-5429）。
CHINESE

해당 언어를 읽을 수 없다면 1-800-562-3022 (TTY/TDD의 경우, 1-800-848-5429) 에 전화를 걸어 도움을 요청하십시오.
KOREAN

ຖ້າອັນນี้ບໍ່ແມ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະຣຸນາໂທຫາ 1-800-562-3022 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ. (ສຳລັບ TTY/TDD ເທົ່ານັ້ນ 1-800-848-5429).
LAOTIAN

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਮਦਦ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-800-562-3022 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। (ਕੇਵਲ TTY/TDD ਲਈ 1-800-848-5429)।
PUNJABI

Если данный документ напечатан на языке, на котором вы не можете читать, пожалуйста, обратитесь за помощью, позвонив по телефону 1-800-562-3022. (Линия для пользователей TTY/TTD: 1-800-848-5429).
RUSSIAN

Haddii aysan tani ahayn luuqadda aad akhrin kartid, fadlan wac 1-800-562-3022 si laguu caawiyo. (TTY/TDD keliya 1-800-848-5429).
SOMALI

Si esto no está en un idioma que puede leer, por favor llame al 1-800-562-3022 para recibir ayuda (Solo usuarios TTY/TDD 1-800-848-5429).
SPANISH

Kung hindi ito nasa isang wika na inyong mababasa, mangyaring tumawag sa 1-800-562-3022 para matulungan. (TTY/TDD lamang 1-800-848-5429).
TAGALOG

እዚ። ከተንበብዎ ብእትኽእሉ ቋንቋ ተጻሒፉ እንተዘየሎ። ሓገዝ ንምርካብ ብኽብረትኩም ናብ 1-800-562-3022 ደውሉ፥ (ብ1-800-848-5429 ድማ ንቲ.ቲ.ዋይ/ቲ.ዲ.ዲ ጥራይ)፣
TIGRIGNA

Якщо ви не можете прочитати цю інформацію, будь ласка, зверніться по допомогу за телефоном 1-800-562-3022 (тільки для користувачів пристроїв TTY/TTD: 1-800-848-5429)
UKRAINIAN

Nếu đây không phải là ngôn ngữ của quý vị, xin hãy gọi số 1-800-562-3022 để được giúp đỡ. (Số 1-800-848-5429 dành cho người dùng TTY/TDD).
VIETNAMESE

Як зв’язатися з відділом обслуговування клієнтів Apple Health

Як

Ви можете назвати цифру або натиснути на номер у дужках.
Ви можете натиснути на кнопку у будь-який момент.

1-800-562-3022

Залишайтеся на лінії або

Англійська [1]
Іспанська [2]

Послуги для клієнтів [6]

Відмова від прийняття відповідальності в рамках змісту цього буклету:

В цьому буклеті описано ваші послуги щодо психіатричного обслуговування (лікування психічних розладів та алкогольної та наркотичної залежності) та пояснюються ваші права та обов’язки, як отримати доступ до послуг та як змінити програму психіатричного обслуговування. Просимо пам'ятати, що цей буклет не передбачає створення будь-яких юридичних прав або пільг. Не слід покладатися на цей буклет як на єдине джерело інформації про Apple Health (Medicaid). Ви можете отримати більш детальну інформацію про Apple Health на сторінці про закони та правила сайту Управління з охорони здоров’я, **www.hca.wa.gov/pages/rules_index.aspx** .

Washington State Health Care Authority

Client ID Number:
Name:
Address:

Enrollment Form

***Easy* as 1-2-3!**

1. Please mark one box to show how you want to get health care for the people in your family.

- ☐ Amerigroup Washington Inc. (AMG)
- ☐ Community Health Plan of Washington (CHPW)
- ☐ Coordinated Care of Washington (CCW)
- ☐ Molina Healthcare of Washington Inc. (MHW)
- ☐ United Health Care Community Plan (UHC)
- ☐ FEE FOR SERVICE
- ☐ PCCM CLINIC _____

2. Write the name of the doctor or clinic you would like for each person. All doctors and clinics you list must be in the plan you choose above. Call the doctors to see if they are with the health plan.

Client ID	Client Name (Last, First, MI)	How would you rate this person's Health? Excellent	Very Good	Good	Fair	Poor	Special Health Condition or Developmental Delay? Yes	No
Doctor or Clinic:		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doctor or Clinic:		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doctor or Clinic:		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doctor or Clinic:		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doctor or Clinic:		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doctor or Clinic:								

3. Is anyone above pregnant or having surgery?

☐ Pregnant Family Member's Client ID: _____ Due Date: _____
Doctor or clinic: _____

☐ Scheduled for surgery Family Member's Client ID: _____ Date: _____

Signature_____**Date** _____

Choose ONE way to let us know your choice.

- Sign up on line: **https://www.WAProviderOne.org/client**
- Call our automated system anytime: 1-800-562-3022
- Fill out and mail to: Washington State Health Care Authority, PO Box 42719, Olympia, WA 98504
- Fill out and then fax to: **1-866-668-1214**

If you have questions call 1-800-562-3022, Monday – Friday 7:30 a.m. to 5:00 p.m.
TTY/TDD users call 711 or 1-800-848-5429

Provider One Number

HCA 13-862 (1/16)

http://www.hca.wa.gov/medicaid/forms/documents/13_862.pdf

Ласкаво просимо у центр Washington Apple Health

Ви отримуєте цей буклет тому що вас нещодавно було включено до програми Washington Apple Health (Medicaid). Управління з охорони здоров'я штату Вашингтон (HCA) керує Apple Health та вступає у договірні відносини з програмами медичного догляду для надання вам покриття психіатричних послуг. Пізніше ви отримаєте «Довідник з ваших пільг щодо психіатричних послуг» від представника вашої програми медичного обслуговування. У ньому буде міститися детальна інформація щодо покриття витрат на ваше медичне обслуговування.

У округах Кларк та Скамейнія ви отримуватимете психіатричні послуги через одну з програм медичного обслуговування, які вам доступні. Програма медичного обслуговування координуватиме всі ваші послуги з лікування психічних розладів та алкогольної та наркотичної залежності, що інколи також називаються розладами, викликаними вживанням психоактивних речовин

Стосовно ваших психіатричних послуг

Психіатричні послуги (послуги з лікування психічних розладів та алкогольної та наркотичної залежності), які ви можете отримати, не змінюються. Починаючи з 1 квітня 2016 року зміниться порядок отримання цих послуг, якщо ви мешкаєте у округах Кларк або Скамейнію. Ви отримуватиме психіатричні послуги від однієї з програм медичного обслуговування, наведених нижче.

Уважно прочитайте цей буклет.

Ваша програма медичного обслуговування

HCA має контракти з наступними програмами медичного обслуговування у округах Кларк та Скамейнія.

Community Health Plan of Washington (CHPW)
1-800-440-1561

Molina Healthcare of Washington (MHW)
1-800-869-7165

Цей буклет включає лист, або ви отримаєте його окремо, в якому вказано назву вашої програми медичного обслуговування, яка надає вам психіатричні послуги. Якщо на даний момент ви отримуєте психіатричні послуги або маєте питання щодо їх отримання, зв'яжіться з представником цієї програми медичного обслуговування.

Ви маєте право попросити про зміну програми у будь-який час. Якщо ви бажаєте обрати іншу програму, ви можете скористуватися формою реєстрації, докладеною до цього листа. Щоб отримати більш детальну інформацію про те, як змінити програму, див. «Зміна програми психіатричної допомоги» на сторінці 12.

Ваша картка для отримання послуг

Ви отримаєте поштою дві картки, одну від Washington Apple Health (картка для отримання послуг) та другу від програми медичного обслуговування, яка керуватиме вашим психіатричним обслуговуванням. Якщо ви маєте Medicare або інше приватне страхове покриття, ви можете також мати окрему картку для них.

Приблизно через два тижні після вашого включення до програми Washington Apple Health через Healthplanfinder **www.wahealthplanfinder.org** або Washington Connection **www.washingtonconnection.org** ви отримаєте синю картку обслуговування (яка також називається карткою ProviderOne), яку зображено вище. Зберігайте цю картку. Ваша картка для отримання послуг показує, що вас включено до програми Apple Health.

Немає потреби активувати вашу нову картку для отримання послуг. HCA активує вашу картку перш ніж ми надішлемо її вам.

ProviderOne

На вашій картці для отримання послуг ви побачите слова «ProviderOne». ProviderOne — це інформаційна система, яка координує програми медичного обслуговування для нас та допомагає нам надсилати вам інформацію за різними питаннями. Номер на цій картці є вашим номером клієнта ProviderOne (дев'ять знаків, після яких стоїть WA).

Кожен член вашої родини, який має право на Apple Health, отримає свою власну картку для отримання послуг. Кожна особа отримує власний номер клієнта системи ProviderOne, що присвоюється довічно.

Якщо ви вже мали покриття Apple Health (або Medicaid, перед тим, як його перейменували у Apple Health), ви не отримаєте нову картку. Ваша стара картка залишається дійсною навіть в умовах існування розриву у періодах покриття. Ваш номер клієнта системи ProviderOne залишається незмінним.

Якщо ви не отримали або загубили свою картку

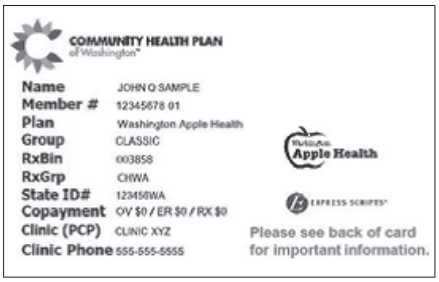
Якщо ви не отримали свою картку для отримання послуг протягом двох тижнів з моменту успішного включення вас до програми Apple Health, або якщо ви загубили свою картку, зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів Apple Health управління з охорони здоров'я за номером 1-800-562-3022.

Зателефонуйте за номером вашого представника програми психіатричної допомоги, якщо:

- Ви потребуватимете доступу до лікування психічних захворювань.
- Ви потребуватимете доступу до лікування наркотичної та алкогольної залежності.
- У вас виникли проблеми з вашою програмою.
- Ви хочете змінити постачальника.
- Ви загубили вашу персональну картку програми медичного обслуговування і потребуєте іншу картку.
- Ви (або ваша дитина) маєте спеціальні потреби щодо лікування психічних розладів.

Ваша картка програми медичного обслуговування

Через кілька тижнів після включення до програми Apple Health ви отримаєте ідентифікаційну картку учасника від програми медичного обслуговування, яка надаватиме вам психіатричні послуги, а також більш детальну інформацію про те, як отримати ці послуги. Ваша ідентифікаційна картка учасника виглядатиме, як показано на картинці нижче. Зберігайте цю картку також! Коли ви йдете до постачальника психіатричних послуг, беріть з собою обидві картки для отримання послуг та ідентифікаційну картку учасника програми медичного обслуговування. Вам також можуть знадобитися документи із вашою фотографією.



Якщо ви потребуєте психіатричних послуг до того, як отримали картки

Якщо вам необхідно відвідати постачальника психіатричних послуг до того, як ви отримали картки, візьміть із собою цей лист про включення до програми. Ви можете піти до будь-якого постачальника психіатричних послуг, якщо цей постачальник входить до мережі вашої програми (співпрацює з вашою програмою медичного обслуговування). Зверніться до представника вашої програми для отримання переліку постачальників.

Також ви можете зателефонувати по допомогу до представника вашої програми психіатричного обслуговування, навіть якщо ви досі не отримали вашу картку для отримання послуг або ідентифікаційну картку учасника.

Що робити у екстреній ситуації?

Що називається екстреною ситуацією? Це така ситуація, в якій людина вважає, що необхідно діяти швидко, щоб запобігти серйозних проблем зі здоров'ям. Негайно телефонуйте до служби 911. Йдіть до найближчої лікарні.

- Якщо у вас екстрена ситуація, що погрожує вашому життю; або
- Якщо ви відчуваєте, що вам або іншій особі може погрожувати небезпека.

Послуги у кризових ситуаціях

Кризова ситуація схожа на екстрену, та допомагає клієнтам отримати необхідну психіатричну допомогу.

Ви можете відчувати:

- занепокоєння або самотність;
- смуток або скорботу;
- думки про самогубство.

Ви можете переживати:

- проблеми у відношеннях;
- зловживання алкоголем або наркотиками.

Якщо ви відчуваєте, що вам необхідно потрапити до лікарні через психічні проблеми, негайно зв'яжіться зі своїм психіатром або зателефонуйте на лінію довіри.

Послуги у кризових ситуаціях в округах Кларк та Скамейнія

Зателефонуйте до Beacon Health Options (Beacon)

1-800-626-8137

(або 360-696-9560 у окрузі Кларк, 509-427-3850 у окрузі Скамейнія)

Послуги у кризових ситуаціях доступні для дорослих, підлітків та дітей.

- Цілодобова гаряча лінія довіри;
- Послуги зі стабілізації;
- Закон з вимушеного лікування (ITA).

Які послуги доступні згідно з моєю програмою психіатричного обслуговування?

Ви можете отримати широкий асортимент послуг з лікування психічних розладів та алкогольної та наркотичної залежності. Наведений нижче перелік описує послуги, які покриваються вашою програмою медичного обслуговування. Якщо вам потрібні послуги або у вас є запитання, зателефонуйте вашому представнику програми медичного обслуговування, і він допоможе вам скоординувати та отримати необхідну вам допомогу.

Лікування наркотичної та алкогольної залежності від організацій, що надають медичне обслуговування (МСО):

Оцінку – «Опитування» з боку постачальника медичних послуг для вирішення, які послуги вам потрібні.

Короткострокове втручання та направлення на лікування – Обмежене в часі, для зменшення проблемного зловживання.

Управління абстиненцією (детоксикація) – Допомога зі зменшенням споживання алкоголю або інших наркотичних речовин з часом, доки не буде можливим безпечно припинити споживання. (Ця послуга не включає стаціонарне лікування.)

Амбулаторне лікування – індивідуальні та групові бесіди у вашій спільноті.

Інтенсивне амбулаторне лікування – Частіші індивідуальні та групові бесіди.

Стаціонарне лікування – Комплексна програма індивідуальних бесід, групових бесід та навчання, що надається у цілодобовому медичному закладі під наглядом.

Послуги лікування заміною опіатів – Забезпечує амбулаторну оцінку та лікування залежності від опіатів. Включає схвалене лікування та консультування.

Супровід клієнтів – Допомога з пошуком медичних, соціальних, освітніх та інших послуг.

Послуги лікування психічних розладів від МСО:

Вхідна оцінка – Визначає ваші потреби та цілі, та допомагає вашому психіатру порекомендувати інші послуги та спланувати лікування.

Послуги з індивідуального лікування – Консультації та/або інші дії, розроблені для задоволення ваших цілей згідно з вашим планом обслуговування.

Управління прийомом ліків – Ліцензований персонал прописує ліки та обговорює з вами побічні дії.

Моніторинг прийому ліків – Послуги для перевірки того, як працюють ваші ліки, та щоб допомогти вам приймати їх правильно.

Послуги групового лікування – Бесіди з іншими особами, які мають подібні проблеми.

Підтримка ровесників – Допомога з просуванням системою лікування психічних розладів та досягненням цілей одужання, що надається навченою особою, яка пройшла лікування.

Короткострокове втручання та лікування – Короткострокові консультації, що спрямовані на вирішення певної проблеми.

Сімейне лікування – Бесіди, спрямовані на сімейні зв'язки, для зміцнення відносин та вирішення проблем.

Високоінтенсивне лікування – Послуги команди психіатрів, щоб допомогти вам досягти ваших цілей згідно з вашим планом обслуговування.

Терапевтичне психічне навчання – Навчання щодо психічних захворювань, варіантів лікування психічних розладів, ліків та одужання, включаючи підтримку та/або допоміжні послуги.

Денна підтримка – Інтенсивна програма навчання або допомоги з навичками самостійного життя.

Оцінка та лікування / Госпіталізація до неспеціалізованої лікарні – Медично обґрунтована стаціонарна інтенсивна терапія. Ви **не** потребуєте вхідної амбулаторної оцінки до цієї послуги.

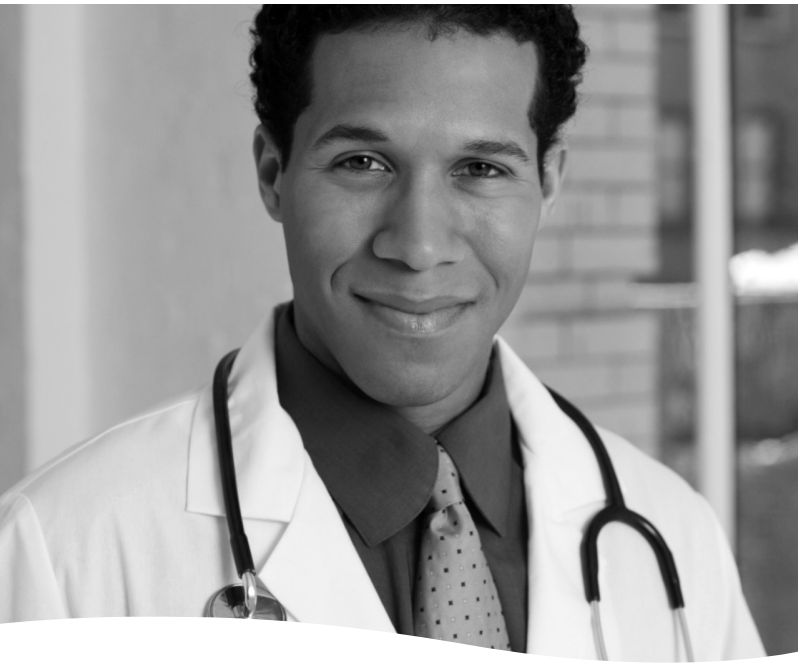
Послуги зі стабілізації – Надаються у вас вдома або в установі домашнього типу, щоб допомогти запобігти госпіталізації. Ви **не** потребуєте вхідної оцінки до цієї послуги.

Супровід клієнтів протягом реабілітації – Координування ваших послуг амбулаторного та стаціонарного лікування психічних розладів. Це може бути часткою вашої вхідної оцінки.

Послуги з лікування психічних розладів у житловій установі – Послуги, що надаються вам за місцем проживання, якщо ви мешкаєте у груповій установі.

Оцінка певної популяції – Допомога у плануванні лікування з боку спеціаліста, який працює з дітьми, особами похилого віку та особами з багатокультурним походженням.

Психологічна оцінка – Перевірка, що допомагає з діагнозом, оцінкою та плануванням лікування.



Що буде з моїми послугами з лікування фізичних розладів?

Ви й надалі отримуватимете послуги з лікування фізичних розладів, як і зараз. Шляхи отримання послуг з лікування фізичних розладів включають:

- Medicare, приватне страхування здоров'я або індіанські лікувальні центри.
- Програму медичного обслуговування Apple Health для дітей-сиріт на вихованні.
- Програму первинного лікування (PCCM). Клієнти PCCM отримують послуги з лікування фізичних розладів через індіанські лікувальні центри.

Разом ваші програми фізичного та психіатричного лікування забезпечують комплексне покриття (послуги з лікування фізичних, психічних розладів, алкогольної та наркотичної залежності).

Якщо вам необхідне лікування

Психічне здоров'я	Зателефонуйте до представника вашої програми психіатричного обслуговування або вашому психіатру.
Лікування алкогольної та наркотичної залежності	Зателефонуйте до представника вашої програми медичного обслуговування.
Додатковий догляд	Зателефонуйте на медсестринську лінію вашої програми психіатричного обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
Кризисна ситуація	Зателефонуйте до Beacon Health Options (номери телефону вказані на сторінці 9).
Екстрена допомога	Зателефонуйте за номером 911 або відвідайте найближчий центр екстреної допомоги. Ви або будь-яка знайома вам людина маєте негайно зателефонувати до представника вашої програми психіатричного обслуговування та сповістити про вашу екстрену ситуацію. Ця лінія доступна 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
Догляд, коли ви знаходитеся далеко від дому	Якщо це не екстрена ситуація, зателефонуйте вашому психіатру або медичній сестрі, номери яких вказані у вашій ідентифікаційній картці.

Інші послуги

Послуги перекладача

Якщо ви не володієте вільно англійською мовою, ви можете безкоштовно скористуватися послугами професійних перекладачів, включаючи сурдоперекладачів. Домовляючись про візит до лікаря, повідомте представника приймальні про потребу у послугах перекладача. Перекладач може завітати до офісу лікаря або виконати переклад у телефонному режимі.

Краще користуватися послугами професійних перекладачів, аніж брати в допомогу родича або друга для забезпечення перекладу. Перекладачі пройшли спеціальне навчання із застосуванням медичних термінів. Перекладачі допоможуть вам і вашому лікарю краще порозумітися один з одним.

Якщо у вас є розлад

Якщо у вас є розлад органу мовлення або слуху, або ви маєте проблеми з пересуванням, вам необхідно повідомити про це представника приймальні під час призначення візиту до лікаря. Представник приймальні зробить всі необхідні кроки.

Ви можете отримати допомогу у транспортуванні

Якщо ви позбавлені можливості дістатися до лікаря, ви маєте право на допомогу у транспортуванні. Візит до лікаря має бути дозволений умовами вашої програми психіатричного обслуговування. Вам буде надано найбільш відповідне та найдешевше транспортування, але для вас це буде безкоштовно. Найбільш поширеними видами перевезення є державний автобус, талони на перевезення, відшкодування витрат волонтеру клієнтом на перевезення, волонтери-водії, таксі, автомобіль із інвалідним кріслом, комерційний автобус або літак. Перелік брокерів можна знайти за адресою: **www.hca.wa.gov/medicaid/transportation/pages/newrequest.aspx** та натиснувши на «Регіональний брокер».

Зміна програми психіатричного обслуговування

Ви маєте право попросити про зміну програми психіатричного обслуговування у будь-який час. Залежно від того, коли ви зробите свій запит, ваша нова програма зазвичай має початися першого числа наступного місяця. Ви можете змінити свою програму наступним чином:

- Завантажити форму включення до програми за посиланням **www.hca.wa.gov/medicaid/forms/Documents/13_862.pdf**. Заповнити її та відправити факсом за номером, вказаним у формі.

  АБО

- Зателефонувати до відділу обслуговування клієнтів Apple Health за номером 1-800-562-3022 (телетайп: 711 або 1-800-848-5429).

Ваші права та обов’язки

Згідно з законом ви маєте права на отримувану медичну допомогу, а також маєте певні обов’язки, виконання яких забезпечує покращення стану здоров’я та уникнення зайвих витрат.

Ви маєте права на:

- Допомогу в прийнятті рішень щодо лікування ваших психічних розладів, включаючи відмову від лікування.
- Отримання інформації про всі можливі шляхи лікування безвідносно до їх вартості.
- Отримання думки іншого лікаря за вашою програмою медичного обслуговування.
- Отримання послуг без очікування.
- Лікування із повагою та гідним ставленням. Дискримінація заборонена. Ніхто не може несправедливо ставитися або дискримінувати жодну особу з огляду на расову приналежність, колір шкіри, національність, стать, статеві уподобання, вік, релігійні переконання, віру чи інвалідність.
- Ви маєте право вільно обговорювати процес медичної допомоги та висловлювати свої занепокоєння без будь-яких негативних для вас наслідків.
- Ваша персональна інформація та дані про ваше лікування будуть захищені.
- Вимагайте і отримуйте копії ваших медичних карток.
- Вимагайте внесення змін та виправлення даних ваших медичних карток, якщо це необхідно.
- Вимагайте і отримуйте інформацію про:
  - » Вашу медичну допомогу і покриті послуги.
  - » Вашого постачальника та того, як виконуються направлення до спеціалістів та інших постачальників.
  - » Процедуру оплати програмою вашого медичного обслуговування.
  - » Всі варіанти лікування і причини отримання вами того чи іншого лікування.
  - » Процедуру отримання допомоги в процесі подання скарг чи претензій у зв’язку з вашим лікуванням.
  - » Організаційну структуру вашої програми медичного обслуговування, включаючи політики та процедури, практичні настанови, а також процедури подання рекомендацій щодо змін.
- Отримуйте свої права та обов’язки учасника в письмовій формі щонайменше раз на рік. Ваші права включають послуги на лікування психічних розладів, а також лікування алкогольної та наркотичної залежності.
- Отримання переліку номерів телефонів, якими слід користуватися у кризових ситуаціях.
- Отримання допомоги в процесі заповнення попередніх розпоряджень на випадки отримання лікування психічних захворювань чи терапевтичного лікування.

Ви несете відповідальність за:

- Допомогу в прийнятті рішень щодо лікування ваших психічних розладів, а також лікування алкогольної та наркотичної залежності, включаючи відмову від лікування.
- Прибуття до офісу лікаря у призначений час. Повідомлення персоналу офісу лікаря у випадках запізнення або скасування візиту.
- Надання вашим лікарям інформації, необхідної їм для отримання оплати за надані вам послуги.
- Ставлення до ваших лікарів з такою ж повагою, яку ви очікуєте від них.
- Пред’явлення картки для отримання послуг та ідентифікаційної картки учасника програми медичного обслуговування під час всіх візитів та консультацій.
- Вивчення умов вашої програми медичного обслуговування та послуг, покритих програмою.
- Отримання послуг медичної допомоги, коли ви їх потребуєте.
- Знання ваших вад здоров’я і участь у досягненні узгоджених цілей лікування в максимально можливих обсягах.
- Надання вашим лікарям і представникам програми медичного обслуговування повної інформації про стан вашого здоров'я для забезпечення отримання необхідного вам лікування.
- Виконання вказівок вашого лікаря в процесі лікування, узгодженого з вами.
- Належне використання послуг медичної допомоги.
- Завчасно повідомте нас, якщо зміниться склад вашої родини (у таких випадках як вагітність, народження або всиновлення) або якщо зміняться ваші умови (наприклад, нова адреса, зміни у доході або отримання права на Medicare або інші види страхування).
- Щорічно оновлюйте своє покриття, користуючись сайтом Healthplanfinder за посиланням **www.wahealthplanfinder.org**. Також за допомогою цього сайту ви можете звітувати про зміни у ваших особистих даних. Якщо ви користуєтесь послугами місцевого представництва соціального забезпечення (CSO), не забувайте заповнювати запити на право отримання послуг через пошту або в онлайн-режимі на сайті Washington Connection **www.washingtonconnection.org**.

Якщо ви незадоволені умовами вашої програми медичного обслуговування

Ви маєте право подати скаргу (претензію), якщо ви незадоволені тим, як відбувається ваше лікування. Також ви маєте право подати на апеляцію рішення вашої програми медичного обслуговування, якщо воно відхиляє послуги, що покриваються. Ваш представник програми медичного обслуговування має допомагати вам подавати скарги або апеляції.

- Ваш представник програми медичного обслуговування має повідомляти вам по телефону або листом, що він отримав вашу скаргу, протягом двох робочих днів.
- Ваш представник програми медичного обслуговування має повідомляти вам в письмовій формі, що він отримав вашу апеляцію, протягом 72 годин.

Ваші питання мають бути вирішені якомога швидше, протягом не більше 45 днів.

Питання термінове? Якщо ви оскаржуєте рішення та маєте терміновий стан психічного здоров'я, ви або ваш постачальник можете попросити про прискорений (швидкий) розгляд або слухання. Якщо ваш стан здоров'я цього вимагає, рішення про ваш догляд буде прийнято протягом 72 робочих годин. Ознайомтеся з «Довідником з ваших пільг щодо психіатричних послуг», щоб отримати більш детальну інформацію щодо таких дій.

Зауваження з питань захисту прав на приватне життя

Ваша картка для отримання послуг не містить жодної особистої інформації, окрім вашого прізвища, вашого номеру клієнта системи ProviderOne, та дати випуску. Це забезпечує захист ваших особистих даних у випадку загублення чи викрадення картки. Управління з охорони здоров'я (HCA) та представник вашої програми медичного обслуговування ніколи не телефонуватимуть вам напряму, запитуючи про вашу особисту інформацію для отримання або заміни картки на отримання послуг. За жодних обставин не надавайте вашу особисту інформацію, наприклад, номер картки соціального страхування, особам, що зателефонують вам або надішлють вам електронний лист із такою вимогою.

За законом, всі програми медичного обслуговування зобов'язані захищати інформацію про ваш стан здоров'я. Програми медичного обслуговування та органи охорони здоров'я користуються і обмінюються конфіденційними даними про стан вашого здоров'я для цілей покриття витрат на ваше психічне обслуговування; для організації лікування, здійснення виплат, та надання інших медичних послуг; а також у інших обставинах, коли це дозволено або вимагається законодавством. Програми медичного обслуговування та управління з охорони здоров'я зобов'язані забезпечувати конфіденційність даних про стан вашого здоров'я.

Щоб ознайомитися з політикою захисту приватної інформації управління з охорони здоров'я, перейдіть за посиланням **www.hca.wa.gov** та натисніть на «Privacy» знизу сторінки. Якщо захочете ознайомитися з положеннями політики захисту приватної інформації вашої програми медичного обслуговування, зателефонуйте представнику вашої програми медичного обслуговування або відвідайте веб-сайт програми.

Де отримати відповіді на ваші запитання

Якщо у вас є запитання щодо …	Зв'яжіться з …
• Зміни програми медичного обслуговування • Прав на отримання психіатричних послуг • Карток для отримання послуг • Як отримувати послуги, якщо ви переїдете за межі округів Кларк або Скамейнія	відділом обслуговування клієнтів Apple Health за телефоном 1-800-562-3022 або відправте своє запитання на посиланням **https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/**
• Вибору постачальника психіатричних послуг • Послуг, покритих програмою • Направлення на послуги з лікування психічних розладів	відділом лікування психічних розладів Номер телефону представника вашої програми психіатричного обслуговування вказано на сторінці 7 цього буклету.
Зміни ваших особистих даних, включаючи інформацію про дохід, цивільний стан, вагітність, пологи, всиновлення або оновлення вашої адреси	• нами онлайн: **www.wahealthplanfinder.org** або • Зателефонуйте за номером 1-855-923-4633 (щоб скористуватися телетайпом, зателефонуйте на номер 1-855-627-9604) або • Відвідайте відділ з соціального забезпечення (CSO) вашого представництва DSHS або • Зайдіть на сайт Washington Connections **www.washingtonconnection.org**

Корисні веб-сторінки

Веб-сторінка	URL
Сайт Washington Apple Health (Medicaid)	**www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx**
Запит на не екстрене медичне транспортування	**www.hca.wa.gov/medicaid/transportation/pages/newrequest.aspx**
Форма реєстрації в програмі Apple Health (Medicaid)	**www.hca.wa.gov/medicaid/forms/documents/13_862.pdf**
Washington Healthplanfinder	**www.wahealthplanfinder.org**
Washington Connection	**www.washingtonconnection.org**
Recovery Help Line	**www.waRecoveryHelpLine.org**. Якщо ви потребуєте лікування, зателефонуйте на цілодобову безкоштовну та конфіденційну лінію 1-866-789-1511 (Телетайп: 1-206-461-3219).

Щоб отримати цей документ в іншому форматі (наприклад, шрифтом Брайля або в аудіо-форматі), зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів HCA за номером 1-800-562-3022. (Телефон для пристроїв для інвалідів TTY/TDD - 711 або 1-800-848-5429. Ним можуть користуватися особи, що мають розлади слуху або мовлення.)

Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022, якщо цей документ викладено мовою, якою ви не можете читати. Цей документ можна безкоштовно отримати іншою мовою.

Washington State
Health Care Authority

P.O. Box 42719
Olympia, WA 98504-2719

HCA 19-049 UK (2/16) Ukrainian