



# Ласкаво просимо

до Washington Apple Health

Послуги з підтримки  
тільки психічного здоров'я



[English] Language assistance services, including interpreters and translation of printed materials, are available free of charge. Call 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Amharic] የቋንቋ እገዛ አገልግሎት፣ አሰተርጓሚ እና የሰነዶችን ትርጉም ጨምሮ በነጻ ይገኛል። 1-800-562-3022 (TRS: 711) ይደውሉ።

[Arabic] خدمات المساعدة في اللغات، بما في ذلك المترجمين الفوريين وترجمة المواد المطبوعة، متوفرة مجاناً، اتصل على رقم (TRS: 711) 1-800-562-3022.

[Burmese] ဘာသာပြန်ဆိုသူများနှင့် ထုတ်ပြန်ထားသည့် စာရွက်စာတမ်းများဘာသာပြန်ခြင်းအပါအဝင် ဘာသာစကားအထောက်အကူဆောင်ရွက်မှုများကို အခမဲ့ရရှိနိုင်ပါသည်။ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ကိုဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

[Cambodian] សេវាជំនួយភាសា រួមមានទាំងអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ និង ការបកប្រែឯកសារបោះពុម្ព គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-562-3022 (TRS: 711)។

[Chinese] 免费提供语言协助服务，包括口译员和印制资料翻译。请致电 1-800-562-3022 (TRS: 711)。

[Farsi (Persian)] خدمات کمک زبانی، از جمله مترجم شفاهی و ترجمه اسناد و مدارک (مطالب) چاپی، بصورت رایگان ارائه خواهد شد. شماره 1-800-562-3022 (TRS: 711) تماس بگیرید.

[French] Des services d'aide linguistique, dont des interprètes et la traduction des documents, sont disponibles gratuitement. Appelez le 1-800-562-3022 (TRS : 711).

[Korean] 통역 서비스와 인쇄 자료 번역을 포함한 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-562-3022 (TRS: 711)번으로 전화하십시오.

[Laotian] ການບໍລິການດ້ານພາສາ, ລວມທັງນາຍແປພາສາ ແລະ ການແປເອກສານຕີພິມ, ມີໄວ້ໃຫ້ຟຣີໃດຍບໍ່ຄິດຄ່າ. ໂທຫາເລກ 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Pashto] په انګلیسي ژبه باندې ډیو هیلو، په شمول د ژباړونکي او د چاپ شوي موادو ژباړه کولو د مرستې خدمتونه، پرته له تادیبي په وړیا توګه شتون لري. دې خدمت ته لاسرسی موندلو لپاره دې شمېرې 1-800-562-3022 ته زنگ ووهئ (د اوریدلو یا خبرو کولو معلولیت لرونکي خلکو د زنگ و هلو شمېره (TRS): 711)

[Portuguese] Serviços de assistência linguística, incluindo interpretação e tradução de versões impressas, estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Punjabi] ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ—ਦੁਬਾਸ਼ੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੀ ਹੋਈ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇ ਅੰਨੁਵਾਦ ਸਮੇਤ—ਮੁਫਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। 1-800-562-3022 (TRS: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

[Russian] Языковая поддержка, в том числе услуги переводчиков и перевод печатных материалов, доступна бесплатно. Позвоните по номеру 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Somali] Adeego caawimaad luuqada ah, ay ku jirto turjubaano afka ah iyo turjumid lagu sameeyo waraaqaha la daabaco, ayaa lagu helayaa lacag la'aan. Wac 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Spanish] Hay servicios de asistencia con idiomas, incluyendo intérpretes y traducción de materiales impresos, disponibles sin costo. Llame al 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tagalog] Mga serbisyong tulong sa wika, kabilang ang mga tagapagsalin at pagsasalin ng nakalimbag na mga kagamitan, ay magagamit ng walang bayad. Tumawag sa 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Tigrigna] ተርጓሚትን ናይ ዝተፅሓፉ ማተርያላት ትርጉምን ሓዊሱ ናይ ቋንቋ ሓዝ ግልጋሎት፤ ብዘይ ምንም ክፍሊት ይርከቡ። ብ 1-800-562-3022 (TRS: 711) ደውሉ።

[Ukrainian] Мовна підтримка, у тому числі послуги перекладачів та переклад друкованих матеріалів, доступна безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-800-562-3022 (TRS: 711).

[Vietnamese] Các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ, bao gồm thông dịch viên và bản dịch tài liệu in, hiện có miễn phí. Gọi 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Управління охорони здоров'я (HCA) намагається надавати рівний доступ до наших послуг. Якщо вам необхідна допомога, або вам потрібні документи у іншому форматі або на іншій мові, зателефонуйте на номер 1-800-562-3022 (TRS: 711).





## Зміст

Ласкаво просимо у центр Washington Apple Health	[4]
Ваша картка для отримання послуг	[6]
Ваша картка програми медичного обслуговування	[7]
Послуги у кризових ситуаціях	[8]
Доступні послуги	[9]
Захисники психічного здоров'я	[10]
Послуги, яких ви можете потребувати для отримання медичної допомоги	[12]
Інформація для американських індіанців та представників корінного населення Аляски	[13]
Ваші права та обов'язки	[14]
Зв'яжіться з нами/ресурси	[16]

### **Відмова від прийняття відповідальності в рамках змісту цього буклету:**

В цьому буклеті описано ваші послуги щодо психіатричного обслуговування (лікування психічних розладів та розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин) 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, [hca.wa.gov/about-hca/rulemaking](https://hca.wa.gov/about-hca/rulemaking).



## Ласкаво просимо у центр Washington Apple Health

Ви отримали цей буклет, оскільки ви користуватиметеся страховим покриттям послуг із підтримки психічного здоров'я у програмі 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.

### Стосовно ваших психіатричних послуг

У більшості округів клієнти Apple Health отримують медичне обслуговування та послуги з підтримки психічного здоров'я в рамках єдиного плану керованого обслуговування. (Послуги з підтримки психічного здоров'я включають у себе, безпосередньо, підтримку психічного здоров'я та лікування від станів, що викликані вживання психоактивних речовин.)

Ви отримали цей буклет, оскільки ви отримуватимете медичне страхове обслуговування в інший спосіб. (Приклади наведені на стор. 11). **План керованого медичного обслуговування забезпечить вам лише підтримку психічного здоров'я.**

### Лікування психічних розладів

Плани з підтримки психічного здоров'я, наведені на наступній сторінці, забезпечують обслуговування щодо підтримки психічного здоров'я клієнтів у зазначених округах.

Ви отримаєте листа, у якому зазначено назву вашого керованого плану медичного страхування, що покриває послуги із захисту психічного здоров'я. Якщо ви на сьогоднішній день отримаєте такі послуги, або у вас є питання щодо організації їх отримання, зверніться до цього плану медичного страхування.

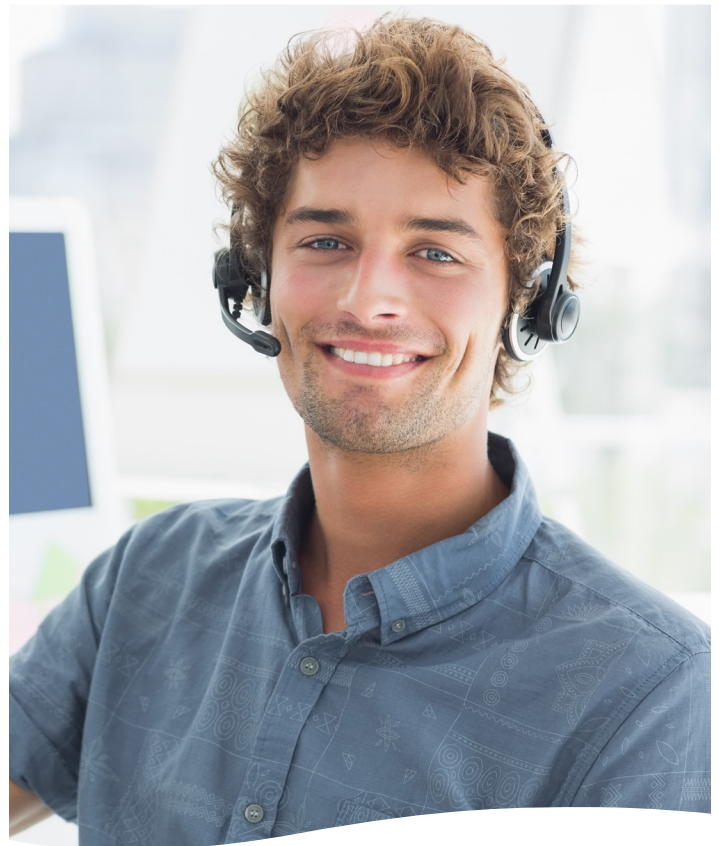
### Вибір планів

Ви можете вибрати один із принаймні планів керованого догляду в окрузі, у якому ви мешкаєте. Зверніться до таблиці на наступній сторінці. Знайдіть округ та варіанти вибору плану.

### 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, ви, у більшості випадків, станете офіційним учасником вашого нового плану першого числа наступного місяця. Щоб перейти до іншого плану:

- онлайн: <https://www.waproviderone.org/client>
- телефоном: служба підтримки клієнтів Apple Health Customer Service 1-800-562-3022 (TRS: 711)
- електронна пошта: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus>



## Організації керованого догляду (догляд тільки за психічним здоров'ям)

County	Community Health Plan of Washington	Coordinated Care	Molina Healthcare of Washington	United Healthcare of Washington	Wellpoint Washington (раніше Amerigroup)
Adams	X	X	X		X
Asotin	X	X	X		X
Benton	X	X	X		X
Chelan	X	X	X		X
Clallam	X	X	X	X	X
Clark	X	X	X		X
Columbia	X	X	X		X
Cowlitz	X	X	X	X	X
Douglas	X	X	X		X
Ferry	X	X	X		X
Franklin	X	X	X		X
Garfield	X	X	X		X
Grant	X	X	X		X
Grays Harbor	X	X	X	X	X
Island	X	X	X	X	X
Jefferson	X	X	X	X	X
King	X	X	X	X	X
Kitsap	X	X	X	X	X
Kittitas	X	X	X		X
Klickitat	X	X	X		X
Lewis	X	X	X	X	X
Lincoln	X	X	X		X
Mason	X	X	X	X	X
Okanogan	X	X	X		X
Pacific	X	X	X	X	X
Pend Oreille	X	X	X		X
Pierce	X	X	X	X	X
San Juan	X	X	X	X	X
Skagit	X	X	X	X	X
Skamania	X	X	X		X
Snohomish	X	X	X	X	X
Spokane	X	X	X		X
Stevens	X	X	X		X
Thurston	X	X	X	X	X
Wahkiakum	X	X	X	X	X
Walla Walla	X	X	X		X
Whatcom	X	X	X	X	X
Whitman	X	X	X		X
Yakima	X	X	X		X
Foster Care (на всій території штату)		X			



**Примітка:** програма патронатного виховання Apple Health Foster Care — це програма, яка організована планом Apple Health Core Connections (Coordinated Care of Washington), що діє в масштабі всього штату.

## Ваша картка для отримання послуг



Ви отримаєте поштою дві картки. Картку обслуговування, а також ідентифікаційну картку вашого плану страхового медичного обслуговування.

Картку обслуговування та отримання медичних послуг (див. зображення) видає Управління охорони здоров'я (НСА). Збережіть цю картку. Вона вказує, що вас включено до програми Washington Apple Health. Активувати вашу картку для отримання послуг немає потреби. Управління НСА активує її перед її відправленням поштою до вас. Кожна особа отримує власний номер клієнта системи ProviderOne, що присвоюється довічно.

Ваша картка для отримання послуг буде включати:

- № ProviderOne
- Дата видачі
- Веб-сайт ProviderOne
- Контактна інформація служби підтримки клієнтів

Якщо вам потрібно змінити картку, зверніться до розділу «Якщо ви не отримали або загубили свою картку».

## 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, отримує свою власну картку для отримання послуг. Кожна особа отримує власний номер клієнта системи ProviderOne, що присвоюється довічно.

Якщо ви вже мали покриття 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

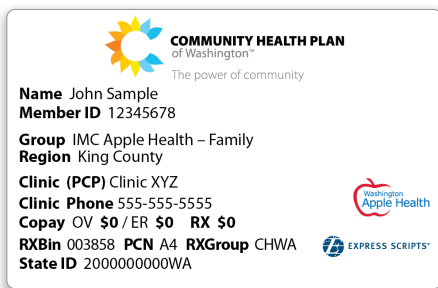
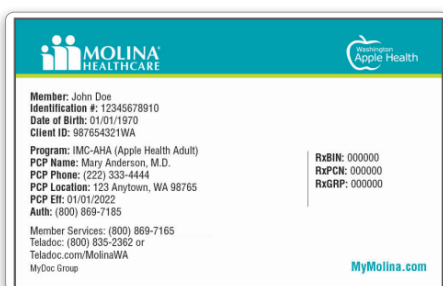
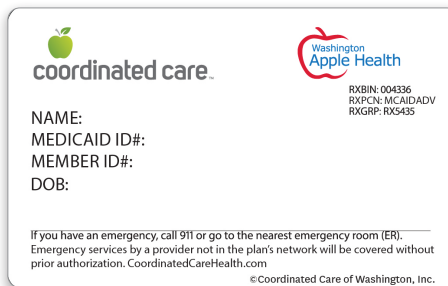
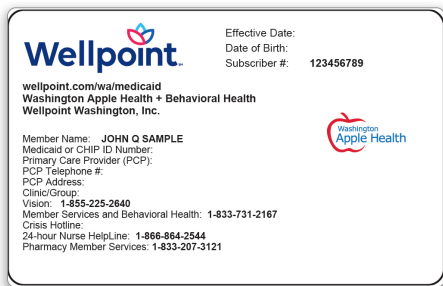
Якщо ви не отримали свою картку для отримання послуг впродовж двох тижнів після успішного включення вас до програми Apple Health, або якщо ви загубили свою картку, зателефонуйте до відділу обслуговування клієнтів Apple Health управління з охорони здоров'я за номером 1-800-562-3022.



## Ваша картка плану медичного обслуговування

Через кілька тижнів після включення до програми Apple Health ви отримаєте ідентифікаційну картку учасника від програми медичного обслуговування. Вона надаватиме вам психіатричні послуги, а також більш детальну інформацію про те, як отримати ці послуги. 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 ідентифікаційні документи із вашою фотографією.



## Догляд тільки за психічним здоров'ям – контактні дані

Плани керованого обслуговування	Основний телефон	Веб-сайт
Community Health Plan of Washington (CHPW)	1-800-440-1561	<a href="http://chpw.org">chpw.org</a>
Coordinated Care (CC)	1-877-644-4613	<a href="http://coordinatedcarehealth.com">coordinatedcarehealth.com</a>
Molina Healthcare of Washington (MHW)	1-800-869-7165	<a href="http://molinahealthcare.com">molinahealthcare.com</a>
UnitedHealthcare Community Plan (UHC)	1-877-542-8997	<a href="http://uhcommunityplan.com">uhcommunityplan.com</a>
Wellpoint Washington (WLP)	1-833-731-2167	<a href="http://wellpoint.com/wa/medicaid">wellpoint.com/wa/medicaid</a>

Примітка: не всі плани доступні в усіх округах або програмах.



## 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 мережевих 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 плану.

### Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів вашого плану медичного обслуговування, якщо ви (або ваша дитина):

- Ви потребуватимете доступу до лікування психічних захворювань.
- Ви потребуватимете доступу до лікування розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин
- 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.

## Послуги у кризових ситуаціях:

Послуги у кризових ситуаціях – Цілодобові послуги, спрямовані на стабілізацію вашого стану, якщо ви у кризовій ситуації, які надаються у закладах, що найкраще відповідають вашим потребам. Ви **не** потребуєте амбулаторної оцінки стану поведінкового здоров'я, щоб отримати ці послуги.

- Щоб отримати негайну допомогу, зателефонуйте 911 або відвідайте пункт невідкладної допомоги в найближчій лікарні.
- Щоб отримати невідкладну психіатричну допомогу, зателефонуйте 988. Вам **не** потрібен дозвіл на отримання послуг у кризових ситуаціях.
- Каталог служб допомоги в кризових ситуаціях наведено на сайті: [hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines](https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines).
- **Recovery Help Line** у штаті Вашингтон це цілодобова антикризова й інформаційна лінія, призначена для осіб, які зіткнулися з проблемами, пов'язаними з психічним здоров'ям, зловживанням алкогольними напоями та наркотиками та азартними іграми. Номер телефону: 1-866-789-1511 (телетайп 206-461-3219); електронна пошта [recovery@crisisclinic.org](mailto:recovery@crisisclinic.org), веб-сайт [warecoveryhelpline.org](https://warecoveryhelpline.org). Підлітки можуть отримати консультацію однолітків за визначеним розкладом: телефон 1-866-833-6546, електронна пошта [teenlink@crisisclinic.org](mailto:teenlink@crisisclinic.org), веб-сайт [866teenlink.org](https://866teenlink.org).
- Національна гаряча лінія для попередження самогубства: подзвоніть або надішліть текстове повідомлення на номер 988 або подзвоніть 1-800-273-8255 (для користувачів пристроїв ТТУ: 1-800-799-4889).



## Які послуги доступні згідно з моєю програмою психіатричного обслуговування?

Ви можете отримати широкий асортимент послуг з лікування психічних розладів та розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин. У наведеному нижче переліку зазначені послуги, які покриваються вашим планом психічної допомоги. Якщо вам потрібні послуги або у вас є запитання, зателефонуйте вашому представнику плану. Він допоможе вам скоординувати та отримати необхідну вам допомогу.



### Послуги з лікування станів, що викликані вживанням психоактивних речовин:

**Оцінка** – «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. Перед цією послугою вам не потрібна амбулаторна оцінка розладу, пов'язаного зі вживанням психоактивних речовин.

**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.) Перед цією послугою вам не потрібна амбулаторна оцінка розладу, пов'язаного зі вживанням психоактивних речовин.

**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 схвалення лікування та консультування.

**Керування досьє** – допомога з пошуком медичних, соціальних, освітніх та інших послуг.



### Послуги з лікування психічних захворювань:

**Амбулаторна оцінка стану психічного здоров'я** – 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 товаришів** – 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** – Кризова стаціонарна допомога, необхідна з медичної точки зору, включаючи ночівлю або тривале перебування в лікарні або в іншій установі для надання інтенсивної терапії для поведінкового лікування. Вам **не** потрібна амбулаторна оцінка поведінкового здоров'я перед цією послугою.

**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.

## Захисники психічного здоров'я

Захисник психічного здоров'я — це особа, яка готова надати безкоштовну та конфіденційну допомогу у вирішенні проблем, пов'язаних із вашими послугами з охорони психічного здоров'я. Він може допомогти у вирішенні ваших проблем, якщо у вас є скарга на психічне здоров'я, апеляція або адміністративне слухання. Захисники психічного здоров'я не залежать від вашого плану медичного обслуговування чи Організації адміністративних послуг з питань психічного здоров'я (BH-ASO).

Зв'яжіться з усіма регіонами за номером 1-800-366-3103. Або напишіть електронною поштою в офіс організації із захисту психічного здоров'я за адресою [info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org)

Регіон	Округи	Адреса електронної пошти	Номери телефону
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	<a href="mailto:greatrivers@obhadvocacy.org">greatrivers@obhadvocacy.org</a>	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	<a href="mailto:greatercolumbia@obhadvocacy.org">greatercolumbia@obhadvocacy.org</a>	509-808-9790
King	King	<a href="mailto:kingcounty@obhadvocacy.org">kingcounty@obhadvocacy.org</a>	206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	<a href="mailto:northcentral@obhadvocacy.org">northcentral@obhadvocacy.org</a>	509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	<a href="mailto:northsound@obhadvocacy.org">northsound@obhadvocacy.org</a>	360-528-1799
Pierce	Pierce	<a href="mailto:piercecounty@obhadvocacy.org">piercecounty@obhadvocacy.org</a>	253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	<a href="mailto:salish@obhadvocacy.org">salish@obhadvocacy.org</a>	360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	<a href="mailto:spokaneregion@obhadvocacy.org">spokaneregion@obhadvocacy.org</a>	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	<a href="mailto:southwestern@obhadvocacy.org">southwestern@obhadvocacy.org</a>	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	<a href="mailto:thurstonmason@obhadvocacy.org">thurstonmason@obhadvocacy.org</a>	360-489-7505

## Якщо вам необхідне лікування

Психічне здоров'я	Зателефонуйте до представника вашої програми психіатричного обслуговування або вашому психіатру.
Лікування розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин	Зателефонуйте до представника вашої програми медичного обслуговування або до постачальника послуг з лікування розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин.
Додатковий догляд	Зателефонуйте на медсестринську лінію вашої програми психіатричного обслуговування 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
Кризисна ситуація	Відвідайте сайт <a href="https://hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines">hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines</a>
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 знаходитесь далеко від дому	Якщо це не екстрена ситуація, зателефонуйте вашому психіатру або медичній сестрі, номери яких вказані у вашій ідентифікаційній картці.

## Що буде з моїми послугами з лікування фізичних розладів?

Ваш план із захисту психічного здоров'я покриває лише послуги з захисту психічного здоров'я та послуги щодо лікування розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин. Ви отримуєте медичне страхове обслуговування в інший спосіб, зокрема:

- У програмі Medicare або в рамках приватного плану медичного страхування.
- Програму медичного обслуговування Apple Health для дітей-сиріт на патронатному вихованні (Coordinated Care).
- Програму первинного лікування (PCCM). Клієнти PCCM отримують послуги з лікування фізичних розладів через індіанські лікувальні центри.
- Покриття Apple Health «без плану керованого обслуговування».

Разом ваші плани фізичного та психіатричного лікування забезпечують комплексне покриття (послуги з лікування фізичних, психічних розладів, розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин).



## Послуги, яких ви можете потребувати для отримання медичної допомоги



### 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.



### Послуги перекладача

Якщо англійська не є вашою мовою спілкування, або якщо ви є глухою, сліпоглухою особою, або особою що погано чує, вам доступні безкоштовні послуги професійних перекладачів, у тому числі сурдоперекладачів. Записуючись на прийом, повідомте співробітника реєстрації про те, що вам потрібен перекладач. Усні перекладачі можуть завітати до офісу лікаря або виконати переклад у відео- або у телефонному режимі. Перекладачі мови жестів можуть завітати до офісу лікаря або виконати переклад у відеорежимі.

Рекомендовано скористатися послугами професійного перекладача, а не просити члена родини допомогти вам із перекладом. Перекладачі пройшли спеціальну підготовку і знають спеціальні медичні терміни. Вони допоможуть вам і вашому основному постачальнику медичних послуг зрозуміти одне одного. Подобиці на [hca.wa.gov/interpreter-services](https://hca.wa.gov/interpreter-services).



### Ви можете отримати допомогу у транспортуванні

Ви можете мати право на безкоштовне транспортування на медичні прийоми. Такий прийом повинен мати відношення до обслуговування, що покривається Apple Health. Зазвичай, безкоштовне транспортування забезпечується: громадським транспортом (автобусом), ваучерами на пальне, компенсаціями за пройдено відстань клієнтам та волонтерам, водіями-волонтерами, таксі, фургонами з доступом для осіб в інвалідних візках та інвалідів, комерційними автобусами, повітряним транспортом. Список постачальників послуг наведений за адресою [hca.wa.gov/transportation-help](https://hca.wa.gov/transportation-help).



## Інформація для американських індіанців та представників корінного населення Аляски

Якщо ви – американський індіанець або представник корінного населення Аляски, ви можете отримати медичне обслуговування через **Медичну службу для представників корінного населення (Indian Health Service)**, у програмі медичних послуг, яка реалізується на рівні племені, або в **Міській медичній програмі для корінного населення (Urban Indian Health Program, UIHP)**, наприклад у програмі Медичного комітету для представників корінного населення міста Сієтл (Seattle Indian Health Board) або в проєкті NATIVE (NATIVE Project of Spokane). Медичний персонал відповідних медичних установ знайомий із вашою культурою, громадою та потребами щодо медичного догляду.

Вони надаватимуть вам необхідні послуги та направлятимуть вас до спеціалістів. Вони також допомагатимуть вам приймати рішення щодо вибору плану контрольованого медичного обслуговування (яким, наприклад, може бути план для осіб, що потребують догляду за психічним здоров'ям, типу Behavioral Health Services Only [BHSO]) або страхового плану Apple Health без контролю обслуговування (також називається програма Apple Health з оплатою за послуги). Якщо у вас є питання щодо вашого медичного обслуговування або страхового покриття, відповіді на них вам допоможуть знайти представники програм племені або UIHP.



### Програма первинного лікування (PCCM)

Деякі установи Управління медичного обслуговування американських індіанців (IHS), програми охорони здоров'я племен, а також програми охорони здоров'я представників індіанського населення, які мешкають у містах (UIHP), пропонують Програму первинного лікування (PCCM) для тих, хто обере страхове покриття Apple Health без

плану керованого медичного обслуговування. Програма PCCM – це програма у рамках Apple Health, яка підтримує управління та координацію послуг з охорони здоров'я, включно з направленнями до спеціалістів та переданням, за необхідності, вашої медичної інформації та інформації, яка стосується охорони здоров'я, спеціалістам для оцінки та реалізації лікування. Якщо ви цікавитесь програмою PCCM, зверніться до установи IHS, програми охорони здоров'я племен або до UIHP та дізнайтеся, чи беруть вони участь у програмі PCCM, та чи можете ви зареєструватися у цій програмі. Ви можете зареєструватися в програмі PCCM або вийти з неї у будь-який час, проте відповідні зміни наберуть чинності лише у наступному доступному місяці.

### Засоби отримання медичного обслуговування

Управління охорони здоров'я (HCA) надає індіанцям та представникам корінного населення Аляски, які мешкають в штаті Вашингтон, можливість вибору між контрольованим обслуговуванням за програмою Apple Health та обслуговуванням за планом Apple Health без контрольованого догляду. Таким чином Управління охорони здоров'я (HCA) забезпечує відповідальність федеральним правилам у контексті комплексного характеру функціонування системи охорони здоров'я, яка обслуговує корінне населення, і допомагає сам отримати доступ до медичного обслуговування з урахуванням особливостей вашої культури.

- У рамках плану Apple Health без контрольованого догляду ви можете звернутися до будь-якого постачальника послуг, який бере участь у програмі Apple Health з оплатою послуг та наразі приймає нових пацієнтів. У цей же час постачальники послуг, до яких ви звернулися, зобов'язані забезпечити відповідність усім вимогам до власників професійної ліцензії штату. Дані постачальників послуг, які співпрацюють із програмою Apple Health у режимі оплати за послуги, наведені тут: <https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider>

*Вибір такого режиму обслуговування має сенс, якщо ваше медичне обслуговування вже кимось контролюється, наприклад, постачальником медичних послуг племені або UIHP.*

- У рамках програми Apple Health з контрольованим доглядом ваше медичне обслуговування контролюється організацією керованого догляду (MCO). Таким чином організація MCO є єдиною точкою звернення для отримання медичних послуг і допомагає вам із координацією вашого обслуговування.

*Вибір такого режиму обслуговування має сенс, якщо ваше медичне обслуговування ніким не контролюється та не курирується.*

Ви можете змінити ваш вибір у будь-який момент; однак, зміни наберуть чинності лише наступного доступного місяця. Якщо ви співпрацюєте з Асистентом племені (Tribal Assister) через організацію IHS, програми медичного обслуговування або UIHP, ви можете звернутися до них по допомогу з прийняттям рішення. Ви також можете звернутися до Управління охорони здоров'я телефоном 1-800-562-3022 та проінформувати нас про ваш вибір, про буд-які зміни, а також поставити питання.

## 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 вашим планом 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 планом вашого медичного обслуговування.
  - » Усі 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 вашого плану 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 розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин.
- 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 розладів, викликаних вживанням психоактивних речовин, 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 плану медичного обслуговування під час всіх візитів та консультацій.
- Вивчення умов вашого плану медичного обслуговування та послуг, покритих планом.
- 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 плану 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 одини (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 Washington Healthplanfinder за посиланням [wahealthplanfinder.org](http://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 [washingtonconnection.org](http://washingtonconnection.org).

## Якщо ви незадоволені умовами вашого плану медичного обслуговування

Ви або ваш уповноважений представник маєте право подати скаргу. Скарга – це усна або письмова претензія відносно якості догляду або відносно того, як ви обслуговуєтеся/ лікуєтеся вашим лікарем або планом медичного страхування. Після того, як ви подали скаргу:

- Ваш план медичного страхування має проінформувати вас телефоном або листом про отримання вашої скарги протягом двох робочих днів.
- Ваші питання мають бути вирішені якомога швидше, протягом не більше 45 календарних днів.

*Ваш план медичного обслуговування має допомагати вам подавати скарги.*

## Якщо ви незадоволені рішенням, яке план страхового обслуговування прийняв щодо вас

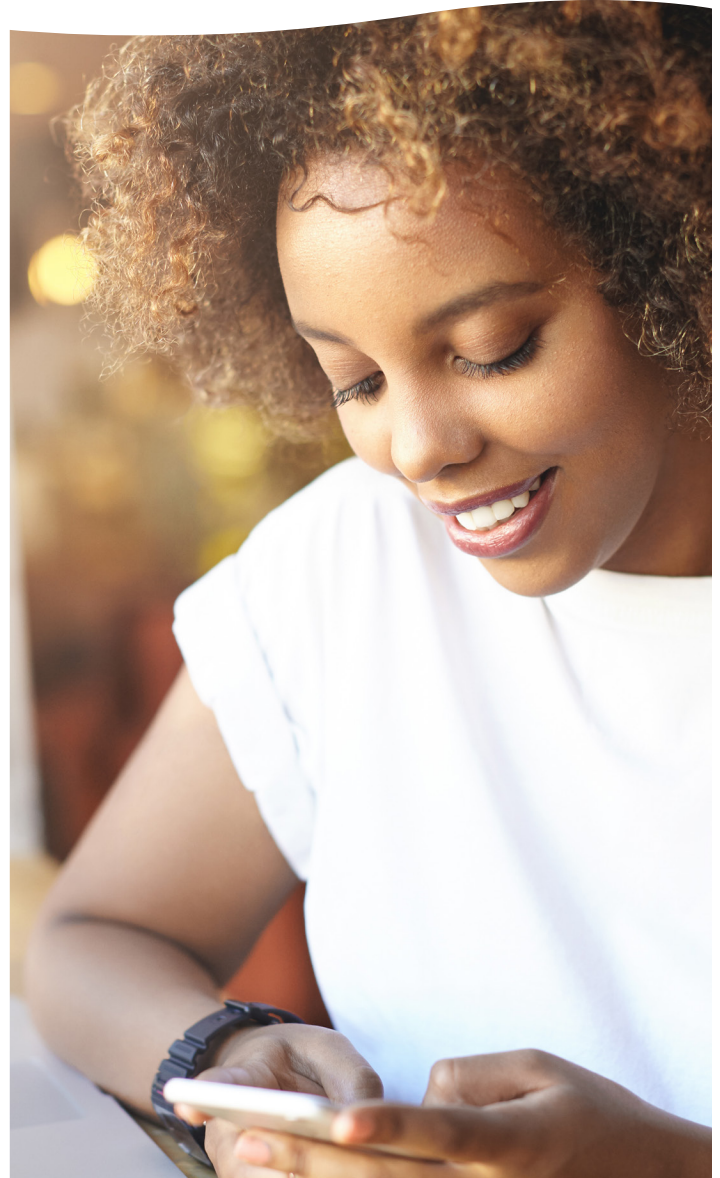
Ви або ваш уповноважений представник маєте право подати апеляцію в усній або письмовій формі протягом шістдесяти (60) календарних днів. Апеляція — це скарга, яку ви подаєте, якщо бажаєте, аби план медичного обслуговування переглянув рішення, прийняте стосовно вашого покриття або оплати покритої послуги.

- Ваш план повідомить вас про прийняте рішення у письмовій формі. Якщо ви бажаєте подати апеляцію щодо цього рішення, план медичного обслуговування надасть вам документи із відповідними інструкціями.
- Ваш представник плану медичного обслуговування має повідомляти вас у письмовій формі про те, що він отримав вашу апеляцію, протягом 5 календарних днів.
- Ваші питання мають бути вирішені якомога швидше, протягом не більше 28 календарних днів.

*Ваш план медичного обслуговування має передати вам письмове повідомлення, яке містить прийняте рішення, та допомогти вам подати апеляцію.*

## 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 (HSA) та представник вашого плану 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. Плани 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 [hca.wa.gov](http://hca.wa.gov) та натисніть на «Privacy» знизу сторінки. Якщо захочете ознайомитися з положеннями політики захисту приватної інформації вашого плану медичного обслуговування, зателефонуйте до вашого плану медичного обслуговування або відвідайте веб-сайт плану.



## Де отримати відповіді на ваші запитання

Якщо у вас є запитання щодо	Ресурси
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ваше покриття Washington Apple Health (Medicaid)</li> </ul>	Веб-сайт: <a href="https://hca.wa.gov/apple-health">hca.wa.gov/apple-health</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Зміни програми медичного обслуговування</li> <li>Прав на отримання психіатричних послуг</li> <li>картки для отримання послуг</li> <li>Як отримувати послуги, якщо ви переїдете до іншого округу</li> </ul>	відділом обслуговування клієнтів Apple Health за телефоном 1-800-562-3022 або відправте своє запитання на посиланням <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Вибору постачальника психіатричних послуг</li> <li>Послуг, покритих програмою</li> <li>Направлення на послуги з лікування психічних розладів</li> <li>Карток планів медичного обслуговування</li> </ul>	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	Покриття для дітей, самостійних повнолітніх осіб, вагітних осіб, батьків/осіб, що надають догляд: <a href="https://wahealthplanfinder.org">wahealthplanfinder.org</a> або телефон 1-855-923-4633 (TRS: 711)  Покриття для осіб літнього віку, сліпих та інвалідів, або для осіб, які потребують довгострокової допомоги та підтримки: <a href="https://washingtonconnection.org">washingtonconnection.org</a> або телефон 1-877-501-2233 (TRS: 711)

Управління охорони здоров'я (НСА) намагається надавати рівний доступ до наших послуг. Якщо вам необхідна допомога, або вам потрібні документи у іншому форматі або на іншій мові, зателефонуйте на номер 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Washington State  
Health Care Authority

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

HCA 19-049 UK (12/24) Ukrainian