

# Довідник з отримання якісного медичного обслуговування

2023



## Зміст

Ваш довідник з отримання якісного медичного обслуговування.....	2	Термінова психологічна допомога.....	12
Ваші медичні контакти.....	2	Психологічні послуги.....	12
Відвідайте наш вебсайт.....	5	Отримання допомоги у випадку особливих медичних потреб.....	13
Портал для учасників.....	5	Послуги поза нашою мережею.....	13
Онлайн-довідник постачальників послуг.....	7	Графік надання послуг.....	14
План і програма покращення якості Molina.....	7	Що робити, якщо вам потрібна допомога в неробочий час чи невідкладна допомога.....	14
Рекомендації, що допоможуть вам залишатися здоровими.....	8	Пільги на ліки.....	14
Додаткова допомога у випадку хронічних захворювань.....	9	Конфіденційність.....	15
Здоров'я населення.....	9	Ваші права й обов'язки.....	16
Оцінка ризику для здоров'я та інструменти для самостійного догляду.....	11	Друга думка.....	17
Програма безпеки пацієнтів.....	11	Претензії та апеляції.....	17
Як ми працюємо з постачальниками послуг, щоб ухвалити рішення щодо вашого лікування.....	12	Ваше право на оскарження відмови.....	17
Пошук нових пропозицій.....	12	Ваше право на попереднє медичне розпорядження.....	17
Мовні послуги.....	12		
Послуги з жіночого здоров'я.....	12		

## Ваш довідник з отримання якісного медичного обслуговування

Довідник з отримання якісного медичного обслуговування від Molina Healthcare («Довідник») редакції 2023 року допоможе вам дізнатися про програми й послуги, які вам пропонують. У цьому довіднику ви дізнаєтеся про нашу програму підвищення якості та послуги, які допоможуть вам зберегти здоров'я та підтримувати його на належному рівні, відповідно до вашого захворювання.

### У цьому Довіднику ви знайдете інформацію про таке:

- як ми захищаємо ваші права на конфіденційність і захищену медичну інформацію (PHI);
- як ми ухвалюємо рішення щодо надання вам медичних послуг;
- як ми допомагаємо вам із медичними процедурами;
- як ми задовольняємо ваші потреби в комунікації.

Ви можете роздрукувати Довідник і будь-яку іншу потрібну вам інформацію із нашого вебсайту. Щоб отримати Довідник вашою мовою або в доступному для вас форматі, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером телефону (800) 869-7165 (телетайп: 711). Ви також можете попросити нас надіслати вам копію матеріалів.

## Ваші медичні контакти

Відділ/програма	Послуги	Номер телефону
<b>Відділ обслуговування клієнтів</b>	<b>Відділ обслуговування клієнтів Molina може:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• відповісти на ваші питання щодо плану медичного страхування й послуг;</li><li>• допомогти вам вибрати або змінити основного постачальника медичних послуг (PCP);</li><li>• підказати, куди звернутися по допомогу;</li><li>• запропонувати вам послуги перекладача, якщо ви не розмовляєте англійською;</li><li>• надати інформацію іншими мовами й в інших форматах.</li></ul>	<b>Відділ обслуговування клієнтів</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 7:30–18:30
<b>Цілодобова довідкова служба медсестер і гаряча лінія психологічної підтримки</b>	Звертайтеся до дипломованих медсестер щоразу, коли у вас виникають запитання стосовно вашого здоров'я. Служба працює цілодобово.	<b>Цілодобова довідкова служба медсестер</b> Англійська чи інші мови: (888) 275-8750 Іспанська мова: (866) 648-3537 Телетайп: 711 <b>Для отримання психологічної допомоги:</b> зателефонуйте або напишіть на номер <b>988</b>

Відділ/програма	Послуги	Номер телефону
<b>Цілодобова віртуальна екстрена допомога Teladoc</b>	<p>У разі незначних захворювань чи психологічних проблем звертайтеся до лікаря вищої категорії за телефоном або за допомогою відеозв'язку через Teladoc, не виходячи з дому.</p>	<p><b>Teladoc</b> 800 TELADOC (800) 835-2362 Телетайп: 711 <a href="http://member.teladoc.com/molinawa">member.teladoc.com/molinawa</a></p>
<b>Медичний супровід*</b>	<p>Ви живете з хронічним захворюванням? Пропонуємо вам програми, які допоможуть із такими станами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• астма;</li> <li>• депресія;</li> <li>• діабет;</li> <li>• хронічне обструктивне захворювання легень (COPD);</li> <li>• серцева недостатність;</li> <li>• гіпертонія;</li> <li>• проблеми з вагою (консультації з харчування);</li> <li>• бажання кинути палити (відмова від паління);</li> <li>• розлад, спричинений вживанням психоактивних речовин.</li> </ul> <p>Інформацію щодо відповідності критеріям участі й користування послугами програми, зателефонуйте до групи медичного супроводу.</p>	<p><b>Медичний супровід</b> (866) 891-2320 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 6:00–18:00</p>
<b>Санітарне просвітництво*</b>	<p>Дізнайтеся більше про здоровий спосіб життя та підтримання здоров'я. Отримайте інформацію про програми, які допоможуть покращити стан здоров'я, наприклад кинути палити й скоригувати вагу. Ми допоможемо вам розібратися, як використовувати ці програми.</p>	<p><b>Санітарне просвітництво</b> (866) 472-9483 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 6:00–18:00</p>
<b>Скринінг під час вагітності й акушерський супровід вагітних з високим ризиком*</b>	<p>Нехай ваша вагітність і пологи пройдуть без проблем. Візьміть участь у нашій програмі супроводу вагітності для отримання доступу до скринінгових обстежень, які допоможуть вам і вашій дитині підтримувати своє здоров'я на належному рівні. Відділ обслуговування клієнтів допоможе вам розібратися, як користуватися цією програмою.</p>	<p><b>Відділ обслуговування клієнтів</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 7:30–18:30</p>
<b>Супроводження пацієнтів*</b>	<p>Куратори із супроводження пацієнтів оцінюють ваш стан здоров'я й переглядають доступні для вас пільги й ресурси. Ця програма допоможе вам вести здоровіший спосіб життя. Відділ обслуговування клієнтів допоможе вам розібратися, як користуватися цією програмою.</p>	<p><b>Відділ обслуговування клієнтів</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 7:30–18:30</p>

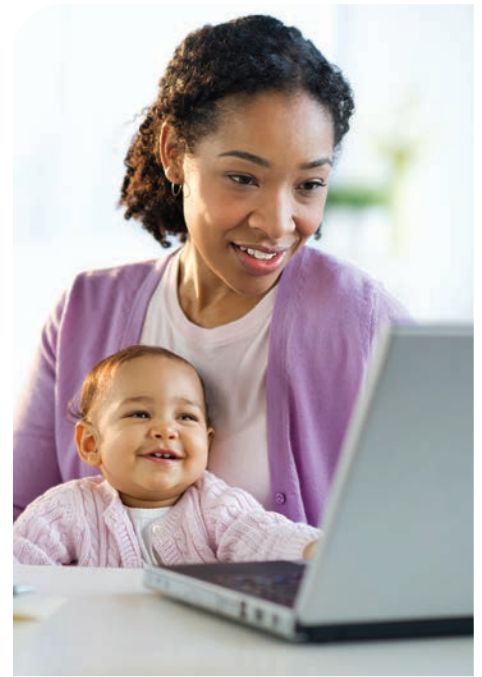
Відділ/програма	Послуги	Номер телефону
<b>Супроводження складних випадків*</b>	Якщо ви живете з хронічними захворюваннями, ми пропонуємо підтримку, яка допоможе вам спростити отримання необхідних послуг. Зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів, щоб дізнатися, як користуватися цими програмами.	<b>Відділ обслуговування клієнтів</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 7:30–18:30
<b>Програма переведення*</b>	Після вашої виписки з лікарні або клініки інструктори допоможуть вам переїхати з одного закладу в інший. Також вони допоможуть вам отримати потрібний вам догляд удома. Зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів, щоб дізнатися більше.	<b>Відділ обслуговування клієнтів</b> (800) 869-7165 Телетайп: 711 З понеділка по п'ятницю 7:30–18:30
<b>Міністерство охорони здоров'я й соціальних служб США (HHS) Управління із захисту цивільних прав (OCR)</b>	OCR захищає вас від дискримінації під час отримання медичних і соціальних послуг. Воно також забезпечує конфіденційність інформації про ваш стан здоров'я.	<b>Управління із захисту цивільних прав (OCR)</b> (800) 368-1019 Безкоштовний номер TDD: (800) 537-7697 <a href="https://hhs.gov/ocr/index.html">hhs.gov/ocr/index.html</a>
<b>Medicare</b>	Медичне страхування, яке федеральний уряд пропонує більшості людей старше 65 років. Medicare допомагає оплачувати послуги, але не покриває всі медичні витрати.	<b>Medicare</b> (800) MEDICARE (800) 633-4227 Телетайп: (877) 486-2048 <a href="https://www.medicare.gov">Medicare.gov</a>
<b>Служба підтримки клієнтів Apple Health Управління охорони здоров'я (HCA)</b>	Зміна плану припинення участі в плані координованого медичного обслуговування Apple Health. Як отримати послуги, що покриваються Apple Health, але які не входять у план Molina. Запитання про вашу картку учасника ProviderOne.	<b>Служба підтримки клієнтів Apple Health</b> З понеділка по п'ятницю 7:00–17:00 Портал клієнтів ProviderOne <a href="http://www.waproviderone.org/client">http://www.waproviderone.org/client</a> <a href="https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/">https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/</a> Якщо у вас залишилися питання чи вам потрібна додаткова підтримка, телефонуйте за номером (800) 562-3022.
<b>Washington Healthplanfinder</b>	Зміни у вашому обліковому записі, зокрема: <ul style="list-style-type: none"> <li>• зміна адреси;</li> <li>• зміна рівня доходу;</li> <li>• сімейний стан;</li> <li>• вагітність; та</li> <li>• народження чи всиновлення дитини.</li> </ul>	<b>Washington Healthplanfinder</b> З понеділка по п'ятницю 8:00–18:00 (855) 923-4633 Телетайп: (855) 627-9604 <a href="https://www.wahealthplanfinder.org">Wahealthplanfinder.org</a>

\*Ви можете відмовитися від участі в цих програмах у будь-який час. Щоб отримати докладнішу інформацію про ці програми, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів.

## Відвідайте наш вебсайт

Зайдіть на вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) і виберіть свій штат. Ви дізнаєтеся про таке:

- пільги й послуги;
- доплати й інші збори (якщо застосовуються);
- що робити, якщо ви отримали рахунок за звернення;
- поширені запитання й відповіді на них;
- інформація про аптеки, наприклад:
  - ліки, вартість яких покриває ваш план;
  - обмеження та квоти щодо ліків;
  - як подати запит на виключення щодо ліків, які не входять до переліку рекомендованих ліків;
  - непатентовані аналоги;
  - взаємозамінні препарати (інші ліки, що мають аналогічну дію);
  - покрокове лікування (покриття одного препарату, перш ніж ми покриємо інший);
- рекомендації з профілактики й графіки вакцинації;
- як отримати спеціалізовані й лікарняні послуги;
- доступні основні постачальники медичних послуг і спеціалісти;
- процедури УМ, зокрема:
  - огляд перед наданням послуг;
  - терміновий паралельний огляд;
  - огляд після надання послуг;
  - як подати апеляцію.



Щоб отримати друковані копії будь-яких матеріалів з вебсайту [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com), телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711). Також ви можете переглянути на вебсайті Посібник для учасників.

## Портал для учасників

[MyMolina.com](https://MyMolina.com) — це ваш надійний портал для учасників. Він дає змогу керувати своїми медичними послугами через комп'ютер, телефон, планшет або ноутбук. Портал для учасників простий у використанні. Ось що там можна робити:

- пройти оцінку ризику для здоров'я (HRA);
- шукати місцеві аптеки;
- отримати допомогу в таких питаннях:
  - здорове харчування;
  - коригування ваги й ІМТ;
  - перевірка на наявність депресії та відсутності мотивації;
  - позбавлення стресу;
  - підтримання фізичної активності;

- відмова від тютюну;
- онкологічний скринінг;
- вакцинація;
- відмова від алкоголю;
- подати запит на видачу чи друк ID-картки учасника;
- оновити особисту інформацію:
  - номер телефону;
  - адреса електронної пошти;
  - поштова адреса;
  - налаштування мови;
  - расове/етнічне походження;
  - звернення;
  - гендерна ідентичність;
  - сексуальна орієнтація;
- вибрати чи змінити лікаря;
- переглянути свої медичні записи;
- дізнатися, як отримати направлення;
- отримати медичні рекомендації в цілодобовій довідковій службі медсестер, що працює без вихідних;
- надіслати електронний лист у відділ обслуговування клієнтів.

Щоб дізнатися більше або зареєструватися на порталі для учасників, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711). Обліковий запис також можна створити через комп'ютер чи телефон. Рекомендуємо спочатку налаштувати обліковий запис на комп'ютері.

#### **Щоб створити обліковий запис на комп'ютері:**

**Крок 1:** Перейдіть за посиланням [MyMolina.com](http://MyMolina.com)

**Крок 2:** введіть ідентифікаційний номер учасника Molina, дату народження й індекс.

**Крок 3:** введіть адресу електронної пошти.

**Крок 4:** створіть пароль.

#### **Щоб створити обліковий запис на телефоні:**

**Крок 1:** знайдіть в App Store чи Google Play мобільний додаток My Molina.

**Крок 2:** завантажте додаток My Molina на телефон.

**Крок 3:** відкрийте додаток і виберіть свій план медичного страхування.

**Крок 4:** введіть адресу електронної пошти.

**Крок 5:** створіть пароль.

## Онлайн-довідник постачальників послуг

Щоб знайти постачальника онлайн, перейдіть за посиланням [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com). Натисніть «Знайти лікаря або аптеку». У довіднику постачальників послуг зазначено:

- імена, адреси та номери телефонів постачальників, що входять до мережі;
- статус сертифікації постачальника:
  - сертифікацію постачальника можна перевірити на вебсайті [abms.org](https://abms.org);
- графік роботи;
- чи приймає постачальник нових пацієнтів;
- якими мовами розмовляє постачальник чи його персонал;
- назва лікарні, адреса й статус акредитації.



Якщо у вас немає доступу до Інтернету або вам потрібна детальніша інформація (наприклад, де вчився й де живе постачальник), ми можемо надіслати вам друковану копію. Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30.

## План і програма покращення якості Molina

Ми прагнемо зробити все можливе, щоб ви отримали найкраще обслуговування. Саме тому щороку ми запроваджуємо план для покращення:

- наших послуг;
- якості обслуговування;
- способів комунікації з вами.

### Наші цілі:

- надавати вам послуги, що приносять користь вашому здоров'ю;
- працювати з постачальниками задля надання потрібних вам послуг;
- вирішувати ваші мовні й культурні проблеми;
- усувати будь-які перешкоди до отримання послуг, наприклад проблеми з транспортуванням та/або мовні проблеми.

Крім того, ми хочемо знати, як ми справляємося. Ми перевіряємо показники минулого року й переглядаємо свій прогрес. Ми можемо надіслати вам анкету, щоб отримати ваш відгук.

Також ми можемо надсилати анкети, щоб дізнатися, скільки учасників отримують потрібні їм послуги. Ці анкети допомагають нам зрозуміти, які послуги потрібні. Одна з таких анкет називається Клієнтська оцінка постачальників і систем медичного обслуговування (CAHPS®).

### В опитуванні CAHPS® вас просять оцінити:

- медичні послуги;
- вашого основного постачальника медичних послуг (PCP);
- план медичного страхування;
- спеціалістів, яких ви відвідували;

- профілактичні обстеження;
- наскільки легко отримати допомогу;
- наскільки легко швидко отримати допомогу.

## **Набір даних та інформації щодо ефективності медичного обслуговування (HEDIS®)**

Ми також визначаємо, скільки наших учасників проходять основні тести й обстеження. На що ми звертаємо увагу:

- щорічні обстеження;
- лікування діабету;
- мамографія (рентгенографія молочних залоз);
- медикаментозне лікування;
- тест Папаніколау;
- супровід вагітності;
- післяпологовий догляд;
- щеплення (грип, щеплення для дітей і підлітків).

Ми дбаємо про ваше здоров'я. Ми хочемо допомагати вам краще дбати про себе та своїх близьких. Для цього ми:

- нагадуємо вам пройти профілактичне обстеження й зробити щеплення собі та дитині;
- надаємо вам інформацію про хронічні захворювання;
- надаємо вам послуги супроводження вагітності й післяпологового догляду, якщо ви вагітні;
- нагадуємо пройти тест Папаніколау й мамографію, якщо потрібно;
- розглядаємо ваші скарги;
- допомагаємо вам з пошуком та використанням інформації на нашому вебсайті;
- розповідаємо про наші спеціальні послуги.

Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30. Ви можете попросити надати вам друковану копію нашого плану покращення якості й результатів.

## **Рекомендації, що допоможуть вам залишатися здоровими**

Ми надаємо вам інформацію про профілактичні послуги та про те, як їх отримати. Ця інформація не є заміною консультації лікаря.

### **Щоб отримати максимальну користь від цих рекомендацій:**

- уважно з ними ознайомтеся;
- запишіть запитання й візьміть їх із собою на наступний візит до лікаря;
- розкажіть своєму постачальнику послуг про проблеми зі здоров'ям, які виникли у вас чи ваших дітей;
- приходьте на призначені вам візити до лікаря;
- якщо ви не можете прийти до лікаря, якнайшвидше перенесіть візит.

Ми допоможемо вам дізнатися про основні тести й обстеження, які допоможуть із вашими захворюваннями, такими як діабет, COPD, астма та депресія. Детальніше див. за посиланням [MolinaHealthcare.com/stayinghealthy](https://MolinaHealthcare.com/stayinghealthy). Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30.



## Додаткова допомога у випадку хронічних захворювань

Лікування хронічних захворювань — складна задача. Щоб переконатися, що ви отримуєте потрібний вам догляд, наша програма супроводження пацієнта може допомогти вам:

- отримати послуги;
- записатися на обстеження й візит до постачальника;
- отримати послуги перевезень для відвідування лікаря;
- заповнити прогалини в догляді чи обслуговуванні;
- отримати підтримку для осіб з особливими потребами та/або осіб, які здійснюють догляд за ними;
- переїхати з одного закладу в інший, наприклад, під час виписки з лікарні;
- отримати послуги тривалого догляду;
- отримати підтримку громади;
- знайти такі послуги, як Meals on Wheels (доставка гарячих обідів додому людям похилого віку та інвалідам) чи фізіотерапія.



Вас можуть направити до куратора із супроводження пацієнтів таким чином:

- через постачальника послуг;
- через відділ обслуговування клієнтів, лінію санітарного просвітництва або цілодобову довідкову службу медсестер;
- через члена родини чи опікуна;
- ви можете самостійно отримати направлення;
- Molina може призначити вам куратора.

Ви можете отримати послуги цих програм безкоштовно. Ви можете припинити участь у цих програмах у будь-який час. Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30, щоб отримати детальнішу інформацію.

## Здоров'я населення

(медичний супровід, супроводження пацієнта, супровід складних випадків, переведення, інформаційні бюлетені для учасників і навчання для учасників)

Ми пропонуємо безліч програм, які допоможуть вам стати здоровіше.

## Медичний супровід

Ми пропонуємо вам і вашій родині програми допомоги за наявності таких станів:

- астма;
- серцево-судинні захворювання (CVD);
- хронічне обструктивне захворювання легень (COPD);

- депресія;
- діабет;
- серцева недостатність;
- проблеми з вагою (консультації з харчування);
- бажання кинути палити;
- розлад, спричинений вживанням психоактивних речовин.

Щоб дізнатися більше, приєднатися до будь-якої з цих програм чи вийти з неї, зателефонуйте у відділ медичного супроводу за номером (866) 891-2320 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю 6:00–18:00.

## Супроводження пацієнта

Супроводження пацієнта — це спосіб допомогти подбати про своє здоров'я найкращим способом. Над розробкою для вас спеціального плану, що включатиме цілі щодо одужання, працюватиме команда спеціалістів, зокрема куратор, медсестри, лікарі та інші помічники.

Куратори можуть зв'язуватися з вами за телефоном чи призначати зустрічі, щоб дізнатися про ваш самопочуття. Також вони можуть залучати людей із громади, які допоможуть вам отримати інформацію чи навчать потрібним навичкам. Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711), щоб дізнатися більше про те, як користуватися цими послугами.

## Супроводження складних випадків

Супроводження складних випадків — це надання допомоги учасникам, що мають важке захворювання і потребують додаткової допомоги. Куратори прагнуть зробити все можливе, щоб ви отримали найкращий догляд, а тому:

- розкажуть вам про ваше захворювання й допоможуть отримати потрібний догляд і послуги;
- допоможуть отримати все необхідне для кращого самопочуття, наприклад, ліки чи обладнання;
- перевірятимуть, чи їхні дії допомагають вам;
- працюватимуть із вами, доки вам не стане краще, і ви зможете самостійно дбати про себе.

Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів або заходьте на вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com).

## Переведення

Наша програма переведення розроблена з метою допомогти вам без зайвих турбот виписатися з лікарні чи перейти в інший заклад. Інструктори працюватимуть із вами чи особою, яка здійснює догляд за вами, щоб пояснити вам, що вам потрібно робити, щоб залишатися здоровим. Ми хочемо переконатися, що ви отримуєте найкраще обслуговування й відчуваєте, що вас підтримують протягом усього процесу одужання.

Програма доступна всім учасникам Molina Healthcare. Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711).

## Інформаційний бюлетень для учасників

Ми публікуємо інформаційний бюлетень для учасників на сторінці [MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications](https://MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications). Це доступна інформація, у якій надаються поради щодо здорового способу життя.

## Санітарне просвітництво

Ми можемо ознайомити вас з такими темами:

- здорове харчування;
- профілактика захворювань;

- робота зі стресом;
- активний спосіб життя;
- холестерин;
- астма;
- діабет.

Щоб отримати ці матеріали, зверніться до свого лікаря. Також ви можете перейти за посиланням [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://MolinaHealthcare.com/StayingHealthy).

## Оцінка ризику для здоров'я та інструменти для самостійного догляду

Щоб змінити своє життя на краще, скористайтеся оцінкою ризику для здоров'я (оцінкою стану здоров'я) на порталі для учасників [My Molina](https://MyMolina.com). Просто дайте відповіді на запитання про свій стан здоров'я, звички й рекомендовані обстеження. Після цієї оцінки ви отримаєте звіт про ризики для вашого здоров'я.

На цьому порталі для учасників ви також знайдете інструменти для самостійного догляду, у яких є поради на такі теми:

- коригування ваги;
- депресія;
- інші теми, пов'язані з вашим здоров'ям.

Ці інструменти допоможуть вам відстежувати прогрес, виявляти перешкоди й оцінювати успіхи в досягненні цілей. Щоб дізнатися більше, перейдіть за посиланням [MyMolina.com](https://MyMolina.com).

## Програма безпеки пацієнтів

Наша програма безпеки пацієнтів допомагає гарантувати безпеку вам і вашій родині під час отримання медичних послуг.

### Ми захищаємо вас таким чином:

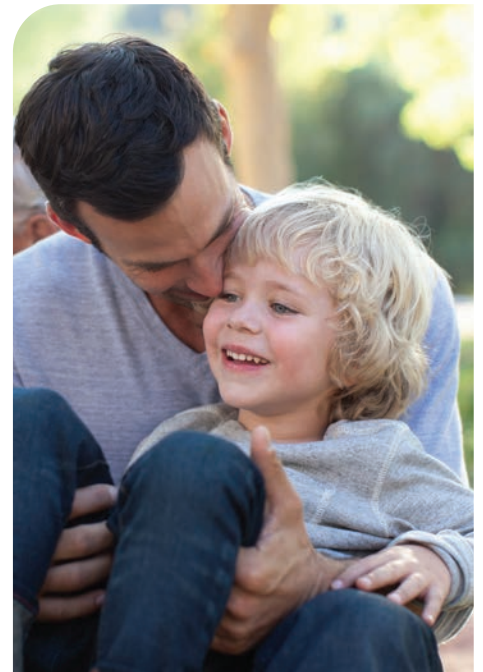
- інформуємо постачальників послуг і лікарні про безпеку й про те, куди можна звернутися по допомогу;
- відстежуємо скарги учасників щодо проблем безпеки в офісах постачальників послуг і лікарнях;
- переглядаємо звіти груп, що перевіряють безпечність лікарень;
- допомагаємо вам переїхати з одного місця в інше, наприклад із лікарні додому;
- навчимо вас, які запитання слід ставити під час візитів до постачальників послуг.

### Групи, що оцінюють безпечність, включають:

- Оцінювання індексу якості від Leapfrog Group;
- Оцінка національних цілей щодо безпеки пацієнтів об'єднаної комісії.

### На наведених вище вебсайтах ви можете:

- переглянути, яка лікарня є безпечнішою;
- дізнатися, що враховувати, вибираючи постачальника послуг чи лікарню;
- отримати інформацію про програми й послуги для лікування таких захворювань, як діабет та астма.



Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30, або відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com).

## Як ми працюємо з постачальниками послуг, щоб ухвалити рішення щодо вашого лікування

Щоб покрити вартість деяких послуг, ми спершу маємо отримати підтвердження. Ми співпрацюємо з вашим постачальником, щоб зрозуміти, які послуги вам потрібні. Ми підбираємо вам лікування залежно від медичних потреб і користі. Це називається регулюванням об'єму страхового покриття (UM).

- Ми не платимо компенсацію постачальникам чи іншим особам за відмову в наданні послуг.
- Ми не доплачуємо постачальникам чи працівникам UM за призначення вам меншого обсягу лікування.

Якщо вам потрібні послуги довготривалого догляду та підтримки (LTSS), рішення щодо цих послуг ухвалює особа, що має досвід роботи з LTSS, відповідну освіту й знання.

Якщо у вас є запитання щодо процесу UM чи рішення, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30. Ми можемо оплатити ваш дзвінок. Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, вам безкоштовно нададуть послуги двомовного співробітника або перекладача. Ми також пропонуємо послуги телетайпу, якщо у вас є проблеми зі слухом чи мовленням.

Відділ обслуговування клієнтів також може зателефонувати вам, щоб обговорити питання UM. Під час дзвінків від відділу обслуговування клієнтів співробітник називає своє ім'я, посаду й назву закладу Molina.

## Пошук нових пропозицій

Ми шукаємо способи пропонувати вам нові типи лікування й послуг, а також нові способи їх надання. Ми перевіряємо безпечність і корисність нових послуг. Щороку ми стежимо за оновленнями в таких сферах:

- обладнання;
- медичні послуги;
- психологічні послуги;
- ліки.

## Мовні послуги

Ми безкоштовно надамо вам інформацію в письмовій та усній формі вашою мовою. Ми пропонуємо послуги усних перекладачів, які допоможуть вам спілкуватися з постачальниками послуг чи нами. Ми надаємо послуги більшістю мов. Сюди входить мова жестів. Щоб отримати послуги усного перекладача або письмові матеріали іншою мовою, окрім англійської, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30.

## Послуги з жіночого здоров'я

Ми надаємо покриття вартості допологового, післяпологового догляду, обстеження грудей, мамографії та тесту Папаніколау. Щодо регулярного чи профілактичного обстеження ви можете звернутися до спеціаліста з жіночого здоров'я. Це може бути акушер, гінеколог або сертифікована медсестра-акушерка. Щоб отримати послуги з жіночого здоров'я, вам не потрібне направлення.

## Психологічні послуги

Якщо у вас проблеми із психічним здоров'ям, ми можемо вам допомогти. Ми допоможемо вам упоратися з такими проблемами, як стрес, депресія або вживання психоактивних речовин. Ми надаємо покриття вартості психологічних послуг. Щоб звернутися до постачальника послуг, вам не потрібне направлення. Спитайте у свого

РСР або зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30, щоб отримати детальнішу інформацію.

## Омбудсмен

Омбудсмен — це особа, яка може надавати вам безкоштовну та конфіденційну допомогу у вирішенні питань, пов'язаних із послугами з охорони психічного здоров'я. Якщо ви маєте претензію, скаргу або судовий позов щодо охорони психічного здоров'я, ця людина може допомогти вам вирішити питання на найнижчому можливому рівні. Знайти номер телефону для зв'язку з омбудсменом у вашому регіоні можна в посібнику для учасників Molina або на вебсайті [MolinaHealthcare.com/waombuds](https://MolinaHealthcare.com/waombuds).

## Термінова психологічна допомога

Невідкладний психічний стан — це стан, що може спричинити серйозну шкоду організму чи навіть призвести до смерті. До прикладів відносяться:

- думки про самогубство чи спроби самогубства;
- загроза вашій безпеці чи безпеці інших;
- травмування і неможливість виконувати повсякденні дії;
- травмування, що може спричинити серйозну шкоду здоров'ю чи смерть.

**Якщо у вас невідкладний стан, зверніться до найближчого пункту невідкладної допомоги. Ви можете звернутися до будь-якого закладу невідкладної допомоги. Також можна зателефонувати в службу 911. Щоб звернутися на гарячу лінію невідкладної психологічної допомоги, телефонуйте 988.**

Якщо ви звернулися до пункту невідкладної допомоги, якнайшвидше повідомте про це свого основного постачальника медичних послуг. Якщо у вас невідкладний стан, але ви не можете звернутися до свого постачальника послуг:

- зверніться в найближчу лікарню чи заклад невідкладної допомоги;
- зателефонуйте за номером, указаним на вашій ID-картці;
- зателефонуйте своєму постачальнику послуг протягом 24–48 годин після того, як покинете заклад невідкладної допомоги.

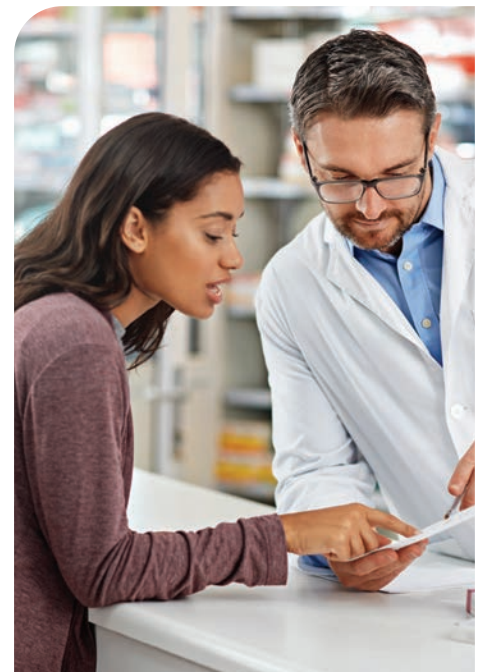
Якщо у вас виник невідкладний стан поза межами вашого району, ми допоможемо вам зв'язатися з постачальником із вашої мережі, щойно вам стане краще.

## Отримання допомоги у випадку особливих медичних потреб

Ми надаємо покриття вартості послуг, пов'язаних з особливими потребами. Якщо ви отримуєте послуги довготривалого догляду та підтримки (LTSS), ви можете звернутися до спеціаліста. Для цього вам не потрібне направлення. Ви можете отримати право на додаткові послуги. Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711), щоб отримати детальну інформацію про координування лікування або супроводження пацієнтів.

## Послуги поза нашою мережею

Якщо постачальник нашої мережі не може надати потрібні вам послуги, ви можете звернутися до постачальника, що не входить в нашу мережу. Вартість для вас буде такою самою, що й у випадку звернення до постачальника нашої мережі. Ми покриємо витрати на послуги постачальника поза нашою мережею. Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711).



## Графік надання послуг

Ви можете звертатися по послуги цілодобово без вихідних.

## Що робити, якщо вам потрібна допомога в неробочий час чи невідкладна допомога

### Допомога в неробочий час

Вам може знадобитися допомога, коли кабінет РСР закритий. У неробочий час телефонуйте в цілодобову довідкову службу медсестер за номером (888) 275-8750 (англійська чи інші мови), (866) 648-3537 (іспанська мова), телетайп: 711 (для осіб із вадами слуху).

### Професійні медсестри цілодобово готові:

- відповісти на медичні запитання;
- допомогти вам вирішити, чи потрібна вам допомога зараз;
- записати вас до лікаря.

### Невідкладна допомога

#### Що таке невідкладний стан?

Це неочікувана або серйозна проблема, через яку пацієнт потребує невідкладної допомоги або яка наражає на ризик його здоров'я або життя.

#### Ми надаємо покриття витрат на невідкладну допомогу.

Невідкладна допомога не покривається за межами США (за виключенням випадків госпіталізації в Канаді й Мексиці).

**Якщо вам потрібна невідкладна допомога, зателефонуйте в службу 911 або зверніться до найближчої лікарні. Для цього вам не потрібне попереднє підтвердження. Щоб звернутися на гарячу лінію невідкладної психологічної допомоги, телефонуйте 988.**

Щоб отримати невідкладну допомогу, телефонуйте в цілодобову довідкову службу медсестер за номером (888) 275-8750 (англійська чи інші мови), (866) 648-3537 (іспанська мова), телетайп: 711 (для осіб із вадами слуху).

### Пільги на ліки

Щоб дізнатися про потрібні вам ліки, зверніться до свого постачальника послуг. Інформацію про пільги на ліки наведено на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). На нашому вебсайті ви знайдете:

- перелік рекомендованих ліків (Preferred Drug List, PDL): перелік непатентованих і брендovих ліків, вартість яких ми покриваємо;
- обмеження щодо ліків, на які поширюється страхове покриття, наприклад кількість поповнень чи доз, які ви можете отримати;
- як ваш постачальник може подати запит на певні ліки або потрібну вам кількість;
- інформацію, яку необхідно отримати від постачальника, щоб вам схвалили певні ліки;
- процедури підбору непатентованих аналогів, взаємозамінних препаратів чи покрокової терапії;
- оновлення вашого PDL;
- як ваш постачальник може подати нам запит на покриття ліків, що не входять у PDL.

Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30.

## Конфіденційність

Ви маєте права щодо захисту інформації про ваш стан здоров'я. Ми не розголошуватимемо інформацію, яку заборонено розголошувати за законом. Ми поважаємо й захищаємо ваше право на конфіденційність. Ми можемо використовувати й передавати дані для надання вам пільг. Ваша конфіденційність важлива для нас.

### Захищена медична інформація (PHI)

PHI — це захищена медична інформація. Вона включає такі ваші дані:

- ім'я та прізвище;
- ідентифікаційний номер учасника;
- раса;
- етнічне походження;
- потреби щодо мови;
  - гендерна ідентичність;
  - сексуальна орієнтація;
  - соціальні потреби;
  - соціальні ризики;
- інші дані, що дають змогу ідентифікувати вашу особистість.

#### Ми можемо використовувати вашу PHI з такими цілями:

- робота з лікарями для надання вам лікування;
- оплата ваших медичних послуг;
- контроль якості вашого обслуговування;
- інформування про вибране вами лікування;
- ведення плану медичного страхування;
- використання чи передання PHI з іншими цілями, дозволеними законом.

Перш ніж використовувати чи розголошувати вашу PHI з будь-якою метою, не вказаною вище, ми маємо отримати від вас письмовий дозвіл.

### Ваші права щодо конфіденційності

#### Ви маєте право:

- переглядати свою PHI;
- отримати копію своєї PHI;
- внести зміни у свою PHI;
- попросити нас не використовувати чи не розголошувати вашу PHI певним чином;
- отримати список людей чи закладів, яким ми передали вашу PHI.

### Як Molina захищає вашу PHI

#### Ваша PHI може бути в письмовій, усній або цифровій формі. Ми захищаємо вашу PHI таким чином:

- вводимо правила й процедури для вашого захисту;
- обмежуємо кількість співробітників, які можуть переглядати вашу PHI;
- навчаємо наших співробітників щодо того, як захищати PHI (письмові й усні комунікації);
- вимагаємо письмової згоди дотримуватися правил і процедур;
- захищаємо цифрову PHI за допомогою брандмауерів і паролів.



### **За законом ми зобов'язані:**

- забезпечувати конфіденційність вашої РНІ;
- повідомляти вас про випадки порушення конфіденційності РНІ;
- не використовувати й не розголошувати вашу генетичну інформацію з метою страхування;
- не використовувати ваші дані про расу, етнічне походження чи мову з метою страхування чи відмови від покриття;
- дотримуватися нашого Повідомлення про конфіденційність (Notice of Privacy Practices, NPP).

### **Що ви можете зробити, якщо вважаєте, що ваші права щодо конфіденційності не були захищені?**

- Зателефонуйте або напишіть у компанію Molina й подайте скаргу.
- Подайте скаргу в Міністерство охорони здоров'я і соціальних служб США.

Наведена вище інформація — лише коротке викладення. Щоб дізнатися більше про те, як ми використовуємо й розголошуємо вашу РНІ, ознайомтеся з нашим NPP на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com). Також ви можете зателефонувати у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30 і попросити надати вам копію.

## **Ваші права й обов'язки**

Вам важливо знати свої права й обов'язки. Це допоможе вам, вашій родині, вашому постачальнику й Molina гарантувати, що ви отримуєте необхідні послуги.

### **Ви маєте право:**

- отримувати інформацію про Molina, наші послуги й постачальників, ваші права й обов'язки;
- на конфіденційність, а також на поважне та гідне ставлення;
- допомагати постачальнику ухвалювати рішення про ваші медичні послуги. Ви можете відмовитися від лікування;
- попросити копію своїх медичних записів;
- попросити змінити чи виправити ваші медичні дані;
- обговорити варіанти лікування зі своїм лікарем у зрозумілий вам спосіб і взяти участь у розробці погоджених цілей лікування. Вартість чи покриття пільг не мають значення;
- подавати скарги чи апеляції щодо Molina або отриманих послуг;
- користуватися своїми правами учасника без страху отримання негативних результатів;
- щороку отримувати інформацію про свої права й обов'язки;
- пропонувати, що варто змінити в нашій політиці прав та обов'язків.

### **Також ви зобов'язані:**

- надавати всі дані, потрібні Molina й вашим постачальникам для надання послуг;
- знати про свої захворювання;
- брати участь у досягненні цілей лікування, узгоджених між вами й постачальником;
- дотримуватися плану лікування;
- відвідувати лікаря й приходити вчасно. Якщо ви запізнюєтеся або не можете прийти, якнайшвидше зателефонуйте в клініку.

Щоб переглянути повний перелік ваших прав та обов'язків в посібнику для учасників, відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com) або зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30 і попросити надати вам копію.



## Друга думка

Якщо ви не згодні з планом лікування, наданим вашим постачальником, ви маєте право звернутися по другу думку. Ви можете обговорити проблему з іншим постачальником нашої мережі. Також ви можете безкоштовно звернутися до постачальника поза нашою мережею. Щоб дізнатися більше, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711) з понеділка по п'ятницю 7:30–18:30.

## Претензії та апеляції

Якщо у вас виникли проблеми з медичними послугами чи обслуговуванням, ви маєте право подати претензію (скаргу) чи апеляцію.

### Претензію можна подати щодо таких проблем:

- послуги, які ви отримуєте від постачальника чи лікарні;
- час, потрібний для того, щоб записатися до лікаря чи зустрітися з постачальником;
- доступність постачальників у вашому районі.

### Подайте апеляцію, якщо ви не згодні з нашим рішенням щодо такого:

- припинення, зміна, тимчасове припинення, скорочення обслуговування чи відмова в обслуговуванні;
- відмова платити за послуги.

Якщо рішення наражає на ризик ваше життя чи здоров'я, ви можете попросити про прискорений розгляд. Якщо вашу апеляцію відхилили, ви можете попросити про неупереджене слухання на рівні штату за участі судді з адміністративного права штату.

Відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) чи зверніться до свого посібника учасника, щоб дізнатися про таке:

- претензії та апеляції;
- хто може подавати претензії та апеляції;
- процес неупередженого слухання на рівні штату, права й терміни.

Якщо у вас є запитання, телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711).

## Ваше право на оскарження відмови

### Що таке відмова?

Відмова означає, що ми не платитимемо за послугу або не оплачуватимемо рахунок. Якщо ми відмовляємо вам в обслуговуванні, ви маєте право дізнатися про причини. Ви маєте право на подання апеляції.

Якщо ми відмовляємо вам в обслуговуванні, ви отримаєте лист із поясненням. У ньому буде інформація про ваше право на подання апеляції. Про ці права ви можете прочитати в посібнику учасника. Дізнатися, як подати апеляцію, можна на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Відділ обслуговування клієнтів може допомогти вам подати апеляцію.

Якщо ви не задоволені результатами апеляції, ви можете попросити про незалежну перевірку. Постачальники, що не входять до Molina, переглянуть факти й ухвалять рішення. Molina дослухається до цього висновку.

## Ваше право на попереднє медичне розпорядження

Ви маєте право погодитися чи не погодитися на лікування, запропоноване постачальником. Якщо ви не можете повідомити постачальнику, що вам потрібно, ви маєте зробити так, що про ваші побажання стало відомо. У такому випадку варто мати попереднє медичне розпорядження. Ви можете мати окремі розпорядження щодо надання медичних і психологічних послуг

Попереднє медичне розпорядження — це юридична форма, у якій міститься інформація для постачальників щодо типу послуг, які ви хочете отримувати, на випадок, якщо ви не можете повідомити про це самостійно. Підпишіть попереднє медичне розпорядження до того, як у вас трапиться невідкладний стан. Це дасть змогу людям не ухвалювати важливі рішення за вас, якщо ви не можете зробити цього самі. Існують різні типи попередніх медичних розпоряджень. Серед прикладів:

- довіреність щодо медичних послуг;
- розпорядження щодо підтримання життя пацієнта.

Чи мати попереднє медичне розпорядження — вирішувати вам. Ніхто не може відмовити вам в обслуговуванні залежно від факту наявності чи відсутності розпорядження. Якщо вам потрібна допомога з ухваленням рішень щодо вашого лікування, обговоріть це з людиною, якій довіряєте. Це може бути член родини чи друг. Також ми можете обговорити це з юристом чи РСР.

Телефонуйте у відділ обслуговування клієнтів за номером (800) 869-7165 (телетайп: 711), щоб отримати допомогу з підписанням попереднього медичного розпорядження згідно із законами штату.

Якщо ви підписали попереднє медичне розпорядження і вважаєте, що ваш постачальник не дотримується ваших побажань, ви можете подати скаргу. Щоб отримати докладнішу інформацію, відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) або зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів.

