

ШТАТ НЬЮ-ЙОРК ПЛАН ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕДИЦИНСКИХ И РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА

Октябрь 2015 года

В данном справочнике предоставлена информация о том, как использовать План медицинского страхования MetroPlus Enhanced.

Пожалуйста, держите этот справочник в таком месте, где Вы всегда сможете найти его в случае необходимости.

MBR15.75

October 2015

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

“If you do not speak English, call us at 1-800-303-9626. We have access to interpreter services and can help answer your questions in your language. We can also help you find a health care provider who can communicate with you in your language.”

Spanish: Si usted no habla inglés, llámenos al 1-800-303-9626. Ofrecemos servicios de interpretación y podemos ayudarle a responder preguntas en su idioma. También podemos ayudarle a encontrar un proveedor de salud que pueda comunicarse con usted en su idioma.

French: Si vous ne parlez pas anglais, appelez-nous au 1-800-303-9626. Nous avons accès à des services d'interprétariat pour vous aider à répondre aux questions dans votre langue. Nous pouvons également vous aider à trouver un prestataire de soins de santé qui peut communiquer avec vous dans votre langue.

Haitian Creole: Si ou pa pale lang Anglè, rele nou nan 1-800-303-9626. Nou ka jwenn sèvis entèprèt pou ou, epitou nou kapab ede reponn kesyon ou yo nan lang ou pale a. Nou kapab ede ou jwenn yon pwofesyonèl swen sante ki kapab kominike avèk ou nan lang ou pale a.”

Italian: "Se non parli inglese chiamaci al 1-800-303-9626. Disponiamo di servizi di interpretariato e siamo in grado di rispondere alle tue domande nella tua lingua. Possiamo anche aiutarti a trovare un fornitore di servizi sanitari che parli la tua lingua.”

Russian: «Если вы не разговариваете по-английски, позвоните нам по номеру 1-800-303-9626. У нас есть возможность воспользоваться услугами переводчика, и мы поможем вам получить ответы на вопросы на вашем родном языке. Кроме того, мы можем оказать вам помощь в поиске поставщика медицинских услуг, который может общаться с вами на вашем родном языке».

Chinese (PRC) 如果您不会讲英语，请拨打会员服务号码 1-800-303-9626 与我们联系。我们提供各种口译服务，可以用您的语言帮助回答您的问题。此外，我们还可以帮您寻找能够用您的语言与您交流的医疗护理提供方。

Chinese (Taiwan) 如果您無法使用英語交談，請以下列電話號碼與我們聯繫：1-800-303-9626。我們會使用口譯服務以您的語言來協助回答您的問題。我們也可以協助您找到能夠使用您母語溝通的健康照護提供者。

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ в План по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг MetroPlus Enhanced	5
КАК РАБОТАЕТ ПЛАН ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕДИЦИНСКИХ И РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ	5
КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАСТОЯЩИМ СПРАВОЧНИКОМ	8
ПОМОЩЬ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ	9
ВАША ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ КАРТА УЧАСТНИКА ПЛАНА	10
ЧАСТЬ I --- Что нужно знать прежде всего	11
КАК ВЫБРАТЬ ОСНОВНОГО ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP).....	11
ЦЕНТРЫ ЗДОРОВЬЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ	14
ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	15
КАК ПОЛУЧИТЬ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ К ВРАЧУ	18
ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНOM БЕЗ направления	21
Неотложная медицинская помощь	25
Экстренная медицинская помощь	27
МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ	28
Справочник -- ЧАСТЬ 2 ВАШИ СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ И ПРОЦЕДУРЫ В РАМКАХ ПЛАНА	29
СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ	29
МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, НА КОТОРОЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ В РАМКАХ ПЛАНА	29
Услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, ВНССBS).....	38
Страховые выплат, которые Вы можете получить от нашего Плана <i>ИЛИ</i> при наличии карты Medicaid.....	40
Страховые выплат, обеспечиваемые только КАРТОЙ MEDICAID	41
Услуги, на которые НЕ распространяется страховое покрытие	42
Разрешение на получение услуг и отказные решения	43
Предварительное разрешение:	43
Процедура платы поставщикам медицинских услуг	49
Ваше содействие в регулировании политики Плана	50
Информация, которую можно получить, обратившись в Службу поддержки клиентов	50
Держите нас в курсе	51
ВЫХОД ИЗ ПЛАНА И ПЕРЕХОД НА ДРУГОЙ ПЛАН	51
1. Если ВЫ хотите выйти из Плана	51

2. Вы можете утратить право на участие в Программе управляемых медицинских услуг Medicaid (Medicaid Managed Care), а также в Планах по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг...	53
3. Мы можем попросить Вас покинуть MetroPlus Enhanced.....	53
4. Если Вы теряете право на покрытие от программы Medicaid: Возможно, программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ смогут Вам помочь.	54
Апелляции в отношении решений	54
Внешние апелляции	59
Беспристрастные слушания.....	62
Процедура подачи жалоб	64
Как подать жалобу в План:	64
Что происходит дальше:.....	65
Апелляции относительно решений по жалобам:	66
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ	67
Предварительные медицинские распоряжения	68
Важные номера телефонов	72

Справочник участника Плана по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ в План по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг MetroPlus Enhanced

Мы очень рады, что Вы стали участником Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced. MetroPlus Enhanced является Планом по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг (англ. Health and Recovery Plan, HARP), утвержденным штатом Нью-Йорк. HARP - это новый вид плана, в рамках которого участники программы Medicaid получают не только медицинское обслуживание, но и услуги, направленные на решение социально-психических проблем. В данном справочнике понятие «социально-психические расстройства» охватывает психическое здоровье, расстройства, вызванные с употреблением психоактивных веществ, а также реабилитацию.

Мы являемся особым планом медицинского страхования - наши поставщики медицинских услуг обладают огромным опытом работы с людьми, нуждающимися в уходе за социально-психическим здоровьем и/или лечении расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Мы также предлагаем услуги по управлению медицинским обслуживанием, чтобы помочь Вам и Вашей команде медицинского обслуживания плодотворно сотрудничать в целях сохранения Вашего здоровья.

Данный справочник станет Вашим гидом по полному спектру доступных Вам медицинских услуг.

Мы хотим, чтобы Вы с самого начала приобрели позитивный опыт в качестве нового участника Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced. Чтобы познакомиться поближе, наш сотрудник свяжется с Вами в течение последующих двух недель. Вы можете задать нам все интересующие Вас вопросы, а также получить помощь в записи на прием к специалистам. Если Вам необходимо связаться с нами быстрее, просто позвоните по телефону 1-800-303-9626. Вы также можете посетить наш веб-сайт www.metroplus.org/enhanced, чтобы получить подробную информацию о Плане медицинского страхования MetroPlus Enhanced.

КАК РАБОТАЕТ ПЛАН ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕДИЦИНСКИХ И РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ УСЛУГ

План, наши Поставщики медицинских услуг и Вы

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Вы, вероятно, читали или слышали об изменениях в системе здравоохранения. Многие потребители получают страховые выплаты с помощью системы управляемого медицинской обслуживанием, которая обеспечивает возможность пользоваться комплексным медицинским обслуживанием в одном центре. Если Вы уже получали услуги, направленные на лечение социально-психических расстройств, используя карту Medicaid, то теперь такие услуги доступны Вам в рамках Плана MetroPlus Enhanced.

В качестве участника Плана MetroPlus Enhanced Вы получите все страховые выплаты, доступные по стандартной программе Medicaid, а также услуги профильных специалистов, благодаря которым любые цели в отношении Вашего здоровья будут достигнуты. Мы предлагаем широкий спектр услуг, которые помогут Вам стать и оставаться здоровыми, а также будут содействовать процессу Вашей реабилитации.

План MetroPlus Enhanced предлагает новые услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства (англ. Behavioral Health Home and Community Based Services, ВНСБС) для участников, соответствующих необходимым критериям.

С помощью услуг по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства Вы можете:

- Найти жилье.
- Жить независимо.
- Вернуться к обучению.
- Найти работу.
- Получить помощь от людей, которые уже прошли через ситуацию, которую проходите сейчас Вы.
- Управлять стрессом.
- Предотвратить кризис.

Как у участника Плана MetroPlus Enhanced, у Вас будет свой Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию, работающий с поставщиками медицинских услуг, специализирующимися на лечении физических и социально-психических расстройств, чтобы обеспечить Вам всестороннее медицинское обслуживание. Задача Менеджера по медицинскому обслуживанию заключается в том, чтобы удостовериться, что Вы получаете все необходимые Вам медицинские, социальные, а также связанные с поддержанием психического здоровья услуги, такие как, например, помощь в обеспечении жильем и продуктами питания.

Вы можете использовать карту Medicaid, чтобы получить услугу, теперь доступную и в рамках Плана MetroPlus Enhanced. Чтобы узнать, предоставляет ли MetroPlus Enhanced ту услугу, которой Вы уже пользуетесь, свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

- Ваше сотрудничество с командой медицинского обслуживания будет направлено на получение максимально возможной пользы для Вашего физического и эмоционального здоровья. Вы можете получить специальные услуги, направленные на развитие привычек здорового образа жизни, например, посетить занятия, посвященные правильному питанию или отказу от курения.
- План MetroPlus Enhanced имеет договор с Департаментом здравоохранения штата Нью-Йорк, целью которого является удовлетворение медицинских потребностей участников программы Medicaid. Кроме того, мы выбираем группу поставщиков медицинских услуг в области здравоохранения, охраны психического здоровья, а также привлекаем специалистов по работе с людьми, употребляющими психоактивные вещества, чтобы максимально соответствовать Вашим медицинским потребностям. Эти доктора и специалисты, кураторы, больницы, клиники, лаборатории и другие учреждения сферы здравоохранения формируют нашу **сеть поставщиков медицинских услуг**. Список поставщиков медицинских услуг приведен в нашем каталоге. Если у Вас нет каталога поставщиков медицинских услуг, свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626, чтобы получить экземпляр, или посетите наш веб-сайт www.metroplus.org/enhanced.
- После того, как Вы станете участником Плана MetroPlus Enhanced, о Вас позаботятся наши поставщики медицинских услуг. В большинстве случаев, это будет Ваш **основной лечащий врач (Primary Care Provider, PCP)**. Вы можете выбрать основного лечащего врача из своей психиатрической клиники или клиники, работающей с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ. Если Вам нужно сдать анализы, проконсультироваться с профильным специалистом или пройти стационарное лечение, Ваш основной лечащий врач сделает всё, что для этого необходимо.
- Вы можете обращаться к своему основному лечащему врачу круглосуточно в любой день недели. Если Вам необходимо проконсультироваться с ним в нерабочее время или на выходных, оставьте информацию о том, каким образом с Вами можно связаться. Ваш основной лечащий врач перезвонит Вам, как только это станет возможным. Несмотря на то, что большинство медицинских услуг Вы будете получать от своего основного лечащего врача, в некоторых случаях Вы можете

самостоятельно обращаться к профильным специалистам с целью получения определенных видов обслуживания. Подробнее об этом читайте на стр. 26.

- Ваш выбор поставщиков медицинских услуг Плана может быть ограничен некоторыми конкретными специалистами в том случае, если Вы:
 - получаете медицинские услуги в связи с одной и той же проблемой у нескольких докторов;
 - обращаетесь за медицинским обслуживанием чаще, чем это необходимо;
 - применяете рецептурные препараты таким образом, что это может стать опасным для Вашего здоровья;
 - передаете Вашу идентификационную карту участника Плана в пользование другому лицу;

Конфиденциальность

Мы уважаем Ваше право на частную жизнь. План MetroPlus Enhanced признает необходимость доверительных отношений между Вами и Вашей семьей, Вашими врачами и другими поставщиками медицинских услуг. План MetroPlus Enhanced обязуется не раскрывать подробности Вашей медицинской истории, а также истории психических заболеваний без Вашего письменного разрешения. Единственными лицами, располагающими Вашими медицинскими данными, будут сотрудники MetroPlus Enhanced, Ваш основной лечащий врач, Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию, другие поставщики, чьи медицинские услуги Вы пользуетесь, а также Ваше доверенное лицо. Ваш основной лечащий врач и/или Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию всегда будет заблаговременно согласовывать с Вами выдачу направления к поставщикам медицинских услуг. Персонал MetroPlus Enhanced специально обучен соблюдать строгую конфиденциальность в отношении информации участников Плана.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАСТОЯЩИМ СПРАВОЧНИКОМ

- Из данного справочника Вы сможете узнать, как работает Ваш новый План медицинского страхования, а также как получить от Плана MetroPlus Enhanced максимум преимуществ. Данный справочник является Вашим путеводителем по предоставляемым медицинским и оздоровительным услугам. Благодаря ему Ваше участие в Плате будет эффективным и результативным.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- На первых страницах справочника содержится информация, которую Вам необходимо знать уже сейчас. Остальная информация будет предоставлена по мере необходимости ее получения. Используйте справочник в качестве руководства и обращайтесь к нему время от времени. В случае возникновения вопросов, попробуйте найти ответы в этом справочнике или позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626. Вы также можете позвонить на горячую линию New York Medicaid Choice по телефону 1- 800-505-5678.

ПОМОЩЬ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

Вы всегда можете рассчитывать на помощь Службы поддержки клиентов:

с 08:00 до 20:00, с понедельника по субботу.

Звоните нам по бесплатному номеру: 1-800-303-9626

Если у Вас нарушение слуха (проблемы со слухом) и Вы можете воспользоваться телетайпом или текстовым телефоном, пожалуйста, звоните нам бесплатно по номеру:

1-800-881-2812.

Если у Вас проблемы со зрением, и Вы бы хотели пользоваться справочником, набранный шрифтом Брайля, или аудио-версией справочника, обратитесь в Службу поддержки клиентов.

Если Вам необходима медицинская помощь в нерабочее время, на выходных или в праздничные дни, позвоните по бесплатному номеру круглосуточной горячей линии

MetroPlus: **1-800-442-2560.**

Для получения психологической помощи в кризисных ситуациях звоните на нашу бесплатную горячую линию по телефону **1-855-371-9228.**

- Вы можете обращаться в Службу поддержки клиентов за помощью **каждый раз, когда у Вас возникает вопрос.** Вы можете позвонить нам, чтобы выбрать или сменить основного лечащего врача (*Primary Care Provider, сокращенно PCP*), уточнить информацию по страховым выплатам и услугам, получить помощь в оформлении направлений, восстановить потерянную идентификационную карту, сообщить о беременности, рождении ребенка или узнать о каких-либо изменениях, которые могут отразиться на Ваших страховых выплатах.
- Мы предлагаем клиентам **бесплатные консультации**, в рамках которых мы объясним Вам, что представляет собой наш План медицинского страхования, и каким образом мы сможем максимально эффективно Вам помочь. Во время консультаций Вы

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

сможете задать интересующие Вас вопросы и пообщаться с другими участниками Плана.

Если Вы хотите посетить такую консультацию, свяжитесь с нами, и мы подберем наиболее удобные для Вас время и место.

▪ **Если Вы не говорите по-английски**, мы сможем Вам помочь. Мы хотим, чтобы Вы знали, как пользоваться Планом медицинского страхования вне зависимости от того, на каком языке говорите. Просто позвоните нам, и мы найдем способ пообщаться с Вами на Вашем родном языке. Мы работаем с людьми, которые могут нам в этом помочь. Мы также поможем Вам найти основного лечащего врача, владеющего Вашим родным языком.

▪ **Для людей с ограниченными возможностями:** Если Вы пользуетесь инвалидным креслом, испытываете трудности со зрением, слухом или восприятием информации, позвоните нам, чтобы получить дополнительную помощь. Мы сообщим Вам, оборудована ли клиника или врачебный кабинет конкретного поставщика медицинских услуг специальными средствами, облегчающими передвижение в инвалидных креслах или взаимодействие на уровне обмена информацией. Также, мы предлагаем следующие услуги:

- Телетайп/текстовый телефон (номер телетайпа: 1-800-881-2812)
- Информационные материалы, набранные крупным шрифтом
- Курирование пациентов
- Помощь при записи и осуществлении визитов к специалистам
- Предоставление такой информации, как фамилии, имена и адреса поставщиков медицинских услуг, специализирующихся на лечении имеющейся у Вас проблемы

▪ **Если на данный момент Вы получаете медицинское обслуживание на дому**, Ваша медсестра или работник по уходу на дому могут не знать, что Вы стали участником нашего Плана. **Свяжитесь с нами как можно скорее**, чтобы избежать внезапного прекращения медицинского обслуживания на дому.

ВАША ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ КАРТА УЧАСТНИКА ПЛАНА

После регистрации в качестве участника Плана Вам будет направлено **Приветственное письмо**. Ваша идентификационная карта участника Плана MetroPlus должна быть доставлена Вам в течение 14 дней с момента регистрации в качестве участника Плана. На карте указаны фамилия, имя и телефон Вашего основного лечащего врача (англ. Primary Care Provider, PCP). Также на ней указан Ваш идентификационный номер клиента (англ.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Client Identification Number, CIN). Если Вы обнаружили ошибку в информации, указанной на Вашей идентификационной карте участника Плана MetroPlus, сообщите нам об этом как можно скорее. В Вашей идентификационной карте не указано, что Вы являетесь участником программы Medicaid, или что MetroPlus Enhanced - это особый вид плана медицинского страхования.

Идентификационную карту следует всегда носить с собой и предъявлять всякий раз при посещении врачей и медицинских учреждений с целью получения медицинского обслуживания. Если Вы нуждаетесь в медицинских услугах до получения карты, доказательством Вашего участия в Плане медицинского страхования MetroPlus Enhanced является Приветственное письмо. Обязательно сохраните страховую карту Medicaid. С помощью карты Medicaid Вы сможете получать обслуживание, на которое не распространяется страховое покрытие Плана MetroPlus Enhanced.

ЧАСТЬ I --- Что нужно знать прежде всего

КАК ВЫБРАТЬ ОСНОВНОГО ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА (PRIMARY CARE PROVIDER, PCP)

- Возможно, Вы уже выбрали своего основного лечащего врача. **Если Вы еще не выбрали основного лечащего врача, сделайте это как можно скорее.** Если Вы не выберете лечащего врача в течение 30 дней, мы сделаем это за Вас. Служба поддержки клиентов (1-800-303-9626) может связаться с Вами, чтобы узнать, выбрали ли Вы основного лечащего врача, или помочь Вам с выбором. **Вы также можете выбрать основного лечащего врача из своей психиатрической клиники.**

Каталог поставщиков медицинских услуг также доступен Вам онлайн www.metroplus.org/enhanced. Каталог поставщиков медицинских услуг представляет собой список всех врачей, клиник, больниц, лабораторий, а также других специалистов и специализированных учреждений, работающих с Планом MetroPlus. В нем указаны адреса, номера телефонов и специализация врачей. В каталоге поставщиков медицинских услуг будет указано, какие врачи и поставщики принимают новых пациентов. Чтобы узнать, принимают ли указанные врачи новых пациентов, необходимо связаться с ними на этапе выбора своего основного лечащего врача. Вы также можете запросить экземпляр каталога поставщиков медицинских услуг по округу, в котором Вы проживаете, или по округу, в котором Вы бы хотели обратиться к поставщику медицинских услуг, посетив веб-сайт MetroPlus www.metroplus.org/enhanced или связавшись со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Возможные критерии при выборе лечащего врача:

- Вы уже были на приеме у этого врача,
 - врач осведомлен о Ваших проблемах со здоровьем,
 - врач принимает новых пациентов,
 - врач владеет Вашим родным языком,
 - Вам удобно добираться на прием к врачу,
 - врач находится в клинике, в которую Вы обычно обращаетесь.
- Помимо этого, женщинам предлагается выбрать специалистов в области акушерства и гинекологии, которые помогут ответить на вопросы, касающиеся женского здоровья.
- Кроме всего прочего, мы сотрудничаем с несколькими федеральными медицинскими центрами (англ. Federally Qualified Health Centers, FQHC). Все федеральные медицинские центры оказывают первичные и специализированные медицинские услуги. Многие клиенты предпочитают обслуживаться в федеральных медицинских центрах благодаря многолетнему опыту работы и репутации этих центров в том или ином районе. Возможно, определяющим критерием для Вас будет являться удобство их расположения. Вы должны знать, что у Вас есть выбор. Вы можете выбрать любого поставщика медицинских услуг из нашей сети. Вы также можете записаться к любому основному лечащему врачу в одном из приведенных ниже федеральных медицинских центров, с которыми мы работаем. Просто свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Список доступных федеральных медицинских центров Вы можете найти в каталоге поставщиков медицинских услуг на стр. 11-13.

- Практически во всех случаях Вашими лечащими врачами будут поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с Планом MetroPlus Enhanced. Мы предусматриваем четыре случая, в которых Вы можете **обратиться к врачу, которого Вы посещали до того, как стали участником Плана MetroPlus Enhanced.** В таких случаях, Ваш поставщик должен согласиться сотрудничать с MetroPlus Enhanced. Вы можете продолжать посещать своего поставщика медицинских услуг, если:
- На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlus Enhanced срок Вашей беременности превышает 3 месяца, в связи, с чем Вы получаете необходимое Вам родовое обслуживание. В таком случае Вы сможете продолжать обслуживаться у Вашего врача вплоть до родов, а также на этапе послеродового ухода.

- На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlus Enhanced у Вас имеется заболевание или состояние, которое несет угрозу для жизни, и Ваше здоровье продолжает ухудшаться. В таком случае Вы сможете запросить продление обслуживания у Вашего поставщика медицинских услуг на срок до 60 дней.
- На момент присоединения к Плану MetroPlus Enhanced Вы уже проходите лечение от какого-либо психического расстройства. В таком случае Вы можете запросить продление обслуживания у Вашего поставщика медицинских услуг на период лечения до 2 лет.

На момент присоединения к Плану MetroPlus Enhanced услуги по медицинскому уходу на дому оплачивались по стандартной программе Medicaid и Вам необходимо получать эти услуги еще, как минимум, 120 дней. В таком случае, Вы можете продолжать пользоваться услугами своего агентства по предоставлению медицинских услуг на дому, медсестры или работника по уходу на дому в том же объеме, что и раньше, еще, как минимум, 90 дней. План MetroPlus Enhanced обязуется сообщать о каких-либо изменениях в предоставлении Вам медицинского обслуживания на дому до того, как эти изменения вступят в силу.

- При желании, Вы можете **сменить основного лечащего врача** в течение первых 30 дней со дня Вашего первого визита к нему. После этого Вы можете менять основного лечащего врача раз в полгода или чаще, при наличии уважительной причины. Вы также можете выбрать другого акушера-гинеколога или специалистов, к которым Вас направляет основной лечащий врач.
- Если Ваш **поставщик медицинских услуг** прекратит сотрудничество с Планом MetroPlus Enhanced, мы сообщим Вам об этом в течение 5 дней после того, как узнаем об этом. При желании, Вы можете посещать такого поставщика медицинских услуг, **если** срок Вашей беременности превышает три месяца, или Вы проходите лечение от определенного заболевания. Если Вы беременны, то можете продолжать получать медицинское обслуживание у Вашего врача в течение послеродового периода. Если Вы регулярно посещаете врача по поводу конкретной медицинской проблемы, Вы можете продолжать свой текущий курс лечения у этого врача в течение не более 90 дней. Ваш врач должен дать согласие на сотрудничество с Планом MetroPlus Enhanced в течение этого периода. Если какое-либо из описанных условий применимо к Вам, проконсультируйтесь со своим основным лечащим врачом или позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

ЦЕНТРЫ ЗДОРОВЬЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ

План MetroPlus Enhanced несет ответственность за предоставление и координирование Вашего медицинского обслуживания по вопросам физического и социально-психического здоровья. С целью координации услуг наших участников мы используем специальные центры здоровья. Вы сами решаете, стоит ли присоединяться ли к подобному центру, но со своей стороны мы рекомендуем стать членом такого центра в целях управления медицинским обслуживанием.

План MetroPlus Enhanced может помочь Вам стать членом такого центра, в котором за Вами будет закреплен Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию. Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию может помочь Вам в записи на прием к врачу, получении социальных услуг, а также будет следить за Вашим прогрессом.

Ваш центр здоровья должен провести оценку, результаты которой укажут, какие услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства могут Вам понадобиться. Используя эту оценку, Вы и закрепленный за Вами Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию сможете вместе разработать План медицинского обслуживания, ориентированный именно на Ваши потребности.

Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию может:

- Работать с Вашим основным лечащим врачом и другими поставщиками медицинских услуг в целях координирования планов по уходу за физическим и психическим здоровьем;
- Работать с людьми, которым Вы доверяете (например, с членами семьи и друзьями), чтобы помочь Вам распланировать и получить необходимое медицинское обслуживание;
- Оказать Вам помощь в получении социальных услуг, например, в рамках Программы помощи в получении дополнительного питания (продовольственные талоны) (англ. Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) и другими социальными выплатами;
- Разработать вместе с Вами План медицинского обслуживания с тем, чтобы определить Ваши цели и потребности;
- Провести оценку и определить Ваши потребности в отношении социальных услуг;
- Помочь с записью на прием к основному лечащему врачу и другим поставщикам медицинских услуг;

- Помочь разобраться с текущими медицинскими проблемами, такими как диабет, астма и высокое артериальное давление;
- Помочь Вам подобрать услуги по похудению, правильному питанию, физическим упражнениям для укрепления здоровья, а также отказу от курения;
- Оказать Вам поддержку в процессе лечения;
- Определить нужные для Вас ресурсы, расположенные по Вашему месту жительства;
- Помочь в поиске и оформлении стабильного жилья;
- Оказать Вам помощь в возвращении домой, после пребывания в больнице; а также
- Убедиться, что Вы получаете последующий уход, медикаменты и другие необходимые Вам услуги.

Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию всегда будет на связи, чтобы оставаться в курсе Ваших потребностей и помочь, в случае необходимости, с записью на прием к врачу. Вы можете связываться с Вашим Менеджером или другим представителем Вашего центра здоровья круглосуточно, без выходных. Вы можете позвонить в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626 с 08:00 до 20:00, с понедельника по субботу. Если Вам необходимо поговорить с кем-то в нерабочее время, в воскресенье, во время праздников или если Вы переживаете кризис, звоните по телефону 1-855-371-9228.

ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Предоставляемое Вам медицинское обслуживание будет включать плановые проверки относительно всех Ваших медицинских потребностей. Мы предоставляем направления в больницы и к профильным специалистам. Мы хотим, чтобы новые участники Плана записались на прием к своему основному лечащему врачу, как можно скорее после присоединения к MetroPlus Enhanced. Это даст Вам возможность обсудить со своим основным лечащим врачом все проблемы, возникавшие у Вас со здоровьем ранее, а также поговорить о медикаментах, которые Вы принимаете, и задать любые интересующие Вас вопросы.
- Чтобы связаться со своим основным лечащим врачом, Вам достаточно позвонить ему по телефону в любое время суток. Обязательно связывайтесь со своим врачом всякий раз, когда у Вас возникают вопросы или когда Вы обеспокоены состоянием своего здоровья. Если Вы звоните в нерабочее время или в выходные дни, оставьте информацию о том, каким образом с Вами можно связаться. Ваш основной лечащий

врач перезвонит Вам, как только это станет возможным. Помните, что Ваш основной лечащий врач знает Вас, а также то, как работает План.

- Вы можете обращаться в MetroPlus Enhanced по телефону 1-800-303-9626 круглосуточно, без выходных, если у Вас возникают вопросы по поводу получения услуг или если Вы по какой-либо причине не смогли связаться со своим основным лечащим врачом.
- Уход за Вами должен быть **обоснованным с медицинской точки зрения**. Это означает, что обслуживание, которое Вы получаете, должно быть направлено на:
 - профилактику, диагностику и коррекцию тех факторов, которые могут привести к ухудшению Вашего состояния, или
 - устранение опасности для Вашей жизни, или
 - решение проблем, которые могут вызвать заболевание, или
 - преодоление состояний, которые могут привести к ограничению Вашей повседневной деятельности.
- Справиться с большинством из возникающих у Вас проблем со здоровьем Вам поможет Ваш основной лечащий врач. Чтобы попасть к Вашему основному лечащему врачу, необходимо предварительно записаться к нему на прием. Если Вы не можете прийти на прием, предупредите об этом своего лечащего врача по телефону.
- Выбрав основного лечащего врача, позвоните ему и договоритесь о первом визите. Если можете, подготовьтесь к Вашему первому визиту. Ваш основной лечащий врач должен знать о Вашем состоянии здоровья все, что Вы можете ему рассказать. Оформите Ваш анамнез (медицинскую историю) в виде списка, укажите проблемы со здоровьем, которые Вы испытываете сейчас, и не забудьте записать вопросы, которые хотите задать своему основному лечащему врачу. Как правило, первый визит к врачу должен состояться в течение четырех недель с момента Вашего присоединения к Плану; Если Вы нуждаетесь в прохождении лечения в ближайшие недели, запишитесь на свой первый прием в первую же неделю после присоединения к Плану MetroPlus Enhanced. Закрепленный за Вами Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию поможет Вам записаться на свой первый прием и подготовиться к нему.
- **Если Вам необходима помощь до первого приема**, позвоните Вашему основному лечащему врачу и сообщите о возникших у Вас проблемах. В этом случае врач назначит Вам прием на более ранний срок (Вам все равно стоит сохранить первую

запись, чтобы иметь возможность обсудить Вашу медицинскую историю и задать вопросы).

- Приведенный ниже список Вы можете использовать в качестве руководства, чтобы ориентироваться в том, какой может быть самый длительный период ожидания приема. Ваш Менеджер по медицинскому обслуживанию также может помочь записаться на прием.
- экстренная помощь: в течение 24 часов
- не экстренный визит по болезни: в течение 3 дней
- плановый профилактический визит: в течение 4 недель
- первый визит беременной в предродовом периоде: в течение 3 недель в первом триместре (в течение 2 недель во втором триместре и в течение 1 недели в третьем)
- первый визит по вопросам планирования семьи: в течение 2 недель
- последующее наблюдение после экстренных визитов по поводу психического здоровья/употребления психоактивных веществ или стационарного лечения: 5 дней
- не экстренный визит к специалисту в области психического здоровья или специалисту, который работает с людьми, употребляющими психоактивные вещества: в течение 2 недель.
- базовые и плановые медицинские осмотры взрослых пациентов: в течение 4 недель

УСЛУГИ ПО ОХРАНЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ НА ДОМУ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА (BEHAVIORAL HEALTH CARE AND HOME AND COMMUNITY BASED SERVICES, BHCBS)

Услуги по охране социально-психического здоровья включают услуги по восстановлению психического здоровья, а также услуги, связанные с прекращением употребления психоактивных веществ. Также Вам доступны услуги, которые могут улучшить Ваше эмоциональное здоровье. Вы также можете получить помощь в вопросах злоупотребления алкоголем и другими веществами.

Если Вы нуждаетесь в поддержке относительно Вашей жизни в обществе, План MetroPlus Enhanced предоставляет дополнительные услуги - так называемые услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства (англ. Behavioral Health Home and Community Based Services, BHCBS). Эти услуги могут помочь Вам избежать стационарного лечения и жить в обществе. Некоторые услуги могут быть для Вас

полезными в достижении жизненных целей - в трудоустройстве, обучении, а также в других сферах жизни, над которые Вы бы хотели развить.

Чтобы воспользоваться такими услугами, Вам будет необходимо пройти медицинскую оценку. Чтобы получить подробную информацию о таких услугах, позвоните нам по телефону 1-800-303-9626 или обратитесь к Вашему Менеджеру по медицинскому обслуживанию.

См. стр. 25 данного справочника для получения подробной информации о таких услугах и том, как их получить.

КАК ПОЛУЧИТЬ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ К ВРАЧУ

- Если Вам необходимо обслуживание, которое не может предоставить Ваш основной лечащий врач, он/она **НАПРАВИТ** Вас к профильному специалисту, который сможет помочь. Если Ваш основной лечащий врач направляет Вас к другому специалисту из нашей сети поставщиков, мы оплатим Ваше лечение. Большинство таких специалистов являются поставщиками сети Плана MetroPlus Enhanced. Проконсультируйтесь со своим основным лечащим врачом, чтобы знать, как работает система направлений.
- Если, на Ваш взгляд, специалист не отвечает Вашим потребностям, проконсультируйтесь со своим основным лечащим врачом. Он/она сможет помочь в организации визита к другому специалисту, если таковой Вам необходим.
- Существуют некоторые виды лечения или услуг, на которые Ваш основной лечащий врач должен попросить *предварительное* разрешение Плана. Ваш основной лечащий врач расскажет Вам, о каких видах лечения и услуг идет речь.
 - Если у Вас возникли проблемы с получением направления, в котором, по Вашему мнению, Вы нуждаетесь, свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.
- Если в нашей сети поставщиков медицинских услуг отсутствует компетентный специалист, который мог бы предоставить необходимые Вам услуги, мы предоставим Вам такое обслуживание от специалиста, который не сотрудничает с нашим Планом. Это называется **направлением к внешнему поставщику**. Ваш основной лечащий

18

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

врач или поставщик Плана обязан запросить у MetroPlus Enhanced разрешение *перед* тем, как выдать Вам направление к внешнему поставщику. Если основной лечащий врач или поставщик Плана направляет Вас к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть, Вы не несете ответственность за какие-либо расходы, за исключением доплат, о которых говорится далее в этом справочнике.

- Для получения направления Ваш врач должен предоставить определенную информацию. Как только мы получим эту информацию, в течение 1-3 рабочих дней мы примем решение о том, можете ли Вы обратиться к специалисту, который не входит в нашу сеть. Мы гарантируем, что принятие решения не займет более 14 дней с момента получения запроса. Вы или Ваш врач можете потребовать проведения рассмотрения по ускоренной процедуре в случае, если длительное рассмотрение запроса может нанести серьезный вред Вашему здоровью. В таком случае, мы примем решение и свяжемся с Вами в течение 1-3 рабочих дней; Чтобы получить информацию о статусе Вашего запроса, пожалуйста, свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626. Иногда мы не даем разрешение на направление к внешнему поставщику, поскольку в нашей сети есть поставщик, который может заняться Вашим лечением. Если Вы полагаете, что поставщик нашей сети не имеет подходящей квалификации или опыта, чтобы вести Ваше лечение, Вы можете попросить нас проверить, является ли получение направления к внешнему поставщику необходимым с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо попросить об **апелляции относительно принятого нами решения**. См. стр. 35, чтобы узнать, как это сделать.

Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией по принятому решению:

- 1) письменное заявление, в котором говорится, что поставщик Плана MetroPlus Enhanced не имеет подходящей квалификации и опыта, чтобы удовлетворить Ваши потребности, а также
- 2) указать, что он/она рекомендует внешнего поставщика медицинских услуг с подходящей квалификацией и достаточным опытом для осуществления Вашего лечения.

Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги лечения, запрашиваемого Вами.

- Иногда мы можем отклонять запрос на направление к внешнему поставщику на получение определенных услуг, так как запрашиваемые Вами услуги

19

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

могут почти не отличаться от того, что может предложить поставщик сети Плана MetroPlus Enhanced. Вы можете попросить нас проверить, будет ли Ваше направление к внешнему поставщику для прохождения соответствующего медицинского обслуживания обосновано с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо попросить об **апелляции относительно принятого нами решения**. См. стр. 35, чтобы узнать, как это сделать.

Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией по принятому решению:

- 1) заявление в письменной форме от Вашего врача, в котором будет указано, что медицинское обслуживание, предоставляемое внешним поставщиком, значительно отличается от тех медицинских услуг, которые Вы можете получить от поставщика сети Плана MetroPlus Enhanced. Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги лечения, запрашиваемого Вами, а также
- 2) два медицинских и научных документа, которые подтверждают, что медицинское обслуживание, запрашиваемое Вами, является более эффективным и не принесет больше вреда, чем обслуживание, которое может предложить поставщик сети Плана MetroPlus Enhanced.

- Если Ваш врач не предоставит такую информацию, мы все равно рассмотрим Вашу апелляцию относительно принятого нами решения. Однако есть вероятность, что Вы не сможете подать внешнюю апелляцию. См. стр. 38, чтобы получить более подробную информацию о **внешних апелляциях**. Если Вы полагаете, что поставщик нашей сети не имеет подходящей квалификации или опыта, чтобы вести Ваше лечение, Вы можете попросить нас проверить, является ли получение направления к внешнему поставщику необходимым с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо попросить об **апелляции относительно принятого нами решения**. См. стр. 35, чтобы узнать, как это сделать.

Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией по принятому решению:

- 1) письменное заявление, в котором говорится, что поставщик Плана MetroPlus Enhanced не имеет подходящей квалификации и опыта, чтобы удовлетворить Ваши потребности, а также

- 2) указать, что Ваш врач рекомендует внешнего поставщика медицинских услуг с подходящей квалификацией и достаточным опытом для ведения Вашего лечения.

Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги лечения, запрашиваемого Вами.

- *Вам может понадобиться обратиться к профильному специалисту для получения текущего медицинского ухода в виду социально-психического расстройства. Ваш основной лечащий врач может выдать Вам направление на определенное количество визитов или на определенный период времени (**постоянное направление**). Если у Вас есть постоянное направление, Вам не нужно брать новые направления каждый раз, когда Вам необходимы услуги соответствующего специалиста.*
- *Если у Вас продолжительное заболевание или заболевание, которое приводит к потере трудоспособности, и при этом состояние Вашего здоровья с течением времени продолжает ухудшаться, Ваш основной лечащий врач может:*
 - назначить Вашего профильного специалиста в качестве основного лечащего врача;
 - выдать направление в центр медицинского обслуживания, который специализируется на лечении Вашего заболевания.

ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНОМ БЕЗ направления

Женское здоровье

Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача, чтобы обратиться к одному из наших поставщиков, ЕСЛИ:

- Вы беременны, или
- Вам необходимы услуги акушера-гинеколога, или
- Вам необходимо обслуживание в области планирования семьи, или
- Вам необходима консультация квалифицированной медсестры-акушерки, или

- Вам необходимо пройти обследование по поводу состояния Вашей груди или органов таза.

Планирование семьи

- Вы можете получить следующие услуги в рамках планирования семьи: консультацию по поводу противозачаточных средств, рецепт на противозачаточные средства, мужские и женские презервативы, тесты на беременность, услуги стерилизации или аборта. Во время Ваших визитов по данным вопросам Вы также можете сдать анализы на заболевания, передающиеся половым путем, пройти обследование на рак груди или обследование органов таза.
- Вам *не нужно брать направление* у своего основного лечащего врача, чтобы получить такое обслуживание. Фактически, Вы можете самостоятельно выбрать, где хотите получать эти услуги. Вы можете *воспользоваться идентификационной картой участника Плана MetroPlus*, чтобы посетить одного из наших сетевых поставщиков медицинских услуг по вопросам планирования семьи. Обратитесь к каталогу поставщиков медицинских услуг Плана или свяжитесь со Службой поддержки клиентов, чтобы получить помощь в выборе поставщика.
- Вы также можете *воспользоваться своей картой Medicaid*, если хотите обратиться к врачу или в клинику, не являющуюся частью сети Плана. Вы можете попросить список учреждений, предоставляющих соответствующие услуги, у Вашего основного лечащего врача или обратившись в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626. Вы также можете позвонить по горячей линии Growing Up Healthy штата Нью-Йорк (1-800-522-5006), чтобы получить список поставщиков услуг по планированию семьи, работающих в Вашем районе.

Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем

Каждому человеку следует знать, является он или нет носителем ВИЧ. Обследования на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем, являются частью Вашего планового медицинского обслуживания.

- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем, в любое время при посещении врача или клиники.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем, в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от Вашего основного лечащего врача. Просто запишитесь на прием к одному из поставщиков медицинских услуг по вопросам планирования семьи. Если Вы хотите сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем *отдельно от услуг по планированию семьи*, Ваш основной лечащий врач может это организовать.
- Если Вы не хотите пользоваться услугами поставщиков сети Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced, воспользуйтесь картой Medicaid, чтобы посетить стороннего поставщика услуг по вопросам планирования семьи. Чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по вопросам планирования семьи из сети Medicaid или нашего Плана, обратитесь в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.
- Каждому человеку следует проконсультироваться со своим врачом относительно сдачи анализов на ВИЧ. Чтобы пройти анализ на ВИЧ бесплатно или анонимно, звоните по телефону 1-800-541-AIDS (английский язык) или 1-800-233-SIDA (испанский язык).

Некоторые анализы делаются по экспресс-методу, поэтому результаты будут готовы практически сразу. Поставщик, проводящий анализ, объяснит Вам его результаты и при необходимости назначит последующий уход. Вы также узнаете, как можно защитить своего партнера. Если результат Вашего анализа отрицательный, мы проконсультируем Вас насчет того, как сделать, чтобы так было и дальше.

Услуги по предупреждению ВИЧ

Вам доступны многие услуги по предупреждению ВИЧ. Мы проконсультируем Вас о действиях, которые могут подвергать Вас или других людей риску заражения ВИЧ или заболеваниями, передающимися половым путем. Мы поможем Вам узнать, как защитить себя. Мы также поможем Вам бесплатно достать мужские и женские презервативы и чистые шприцы.

Если Вы являетесь носителем ВИЧ, мы поможем Вам поговорить с Вашими партнерами. Мы поможем Вам поговорить с Вашей семьей и друзьями, проконсультируем их о том, что такое ВИЧ и СПИД, а также как получить соответствующее лечение. Если Вам необходима помощь в том, чтобы рассказать о своем статусе ВИЧ будущему партнеру, персонал

MetroPlus Enhanced обязательно Вам ее предоставит. Мы даже можем помочь Вам поговорить про ВИЧ с Вашими детьми.

Обследование и лечение органов зрения

Покрываемые услуги включают необходимые услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и врача-оптика, а также проведение обследования глаз и предоставление очков, если необходимо. Как правило, эти услуги предоставляются с периодичностью один раз в два года или чаще, по медицинским показаниям. Участники, у которых диагностирован диабет, могут самостоятельно обращаться по поводу обследования сетчатки глаза один раз в год. Вы можете посетить любого из наших поставщиков медицинских услуг по собственному выбору.

Назначение новых очков (в оправках, утвержденных специалистами Medicaid), как правило, осуществляется с периодичностью один раз в два года. Новые линзы могут прописываться чаще, если, к примеру, интенсивность изменений Вашего зрения превышает полдиоптрии. План покрывает ремонт сломанных очков. Потерянные или поврежденные очки, не подлежащие ремонту, будут заменены на новые в соответствии с первоначальным рецептом и стилем оправы. Если Вам необходимо проконсультироваться со специалистом-офтальмологом по поводу заболевания или повреждения глаз, Ваш основной лечащий врач предоставит Вам соответствующее направление.

Социально-психическое здоровье (лечение психических расстройств и употребление психоактивных веществ)

Мы стремимся помочь Вам получить услуги в области ухода за психическим здоровьем, а также услуги, направленные на отказ от употребления психоактивных веществ.

Если Вы считаете, что нуждаетесь в помощи в вопросах социально-психического здоровья или прекращения употребления психоактивных веществ, Вы всегда можете обратиться к поставщику услуг по охране социально-психического здоровья, работающему с участниками программы Medicaid, чтобы узнать, какие услуги Вам могут понадобиться. Сюда входят услуги клиники, а также услуги по детоксикации. **Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача.**

Отказ от курения

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Если Вы хотите бросить курить, мы предоставим Вам необходимые медикаменты, материалы и консультирование. Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача, чтобы получить такое обслуживание.

Обследование для выявления дородовой/послеродовой депрессии

Если Вы беременны и считаете, что Вам необходима помощь в борьбе с депрессией, Вы можете пройти обследование, чтобы узнать, какие услуги могут Вам понадобиться. Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача. Вы можете пройти такое обследование во время беременности или в ближайший год после рождения ребенка.

Неотложная медицинская помощь

Страховое покрытие в рамках Плана распространяется на любые неотложные состояния. В штате Нью-Йорк под неотложным состоянием понимают медицинское или психическое состояние, которое:

- наступает внезапно, и
- сопровождается болью или прочими симптомами.

В случае наступления такого состояния лицо с рядовыми знаниями в области медицины благоразумно сделает вывод о том, что без оказания неотложной медицинской помощи пострадавшему может угрожать серьезная опасность в виде серьезных физических повреждений или нарушений функций организма.

Примеры неотложных случаев:

- сердечный приступ или сильная боль в груди
- непрекращающееся кровотечение или сильный ожог
- переломы
- затрудненное дыхание / конвульсии / потеря сознания
- состояние, в котором пострадавший может нанести травмы себе или окружающим
- если Вы беременны и испытываете такие симптомы, как боль, кровотечение, жар или рвота
- передозировка наркотическими веществами

Примеры случаев, **не являющихся неотложными**: простуда, боль в горле, расстройство желудка, незначительные порезы или ушибы, растяжение мышц.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

К случаям, которые не являются неотложными, также относятся проблемы в семье, расставание с близким человеком, желание употребить алкоголь или наркотические вещества. Эти ситуации могут казаться неотложными, но они не являются поводом для посещения отделения скорой помощи.

В случае неотложного состояния, необходимо принять следующие меры:

- *В случае неотложного состояния* позвоните по номеру 911 или обратитесь в отделение скорой помощи. Вы не нуждаетесь в предварительном разрешении от Плана или Вашего основного лечащего врача, чтобы получить неотложную медицинскую помощь. Кроме того, Вы можете воспользоваться услугами любого врача или медицинского учреждения, в том числе и не участвующих в Плане.
- **Если Вы не можете охарактеризовать свое состояние, свяжитесь со своим основным лечащим врачом или с представителями Плана MetroPlus Enhanced.**

Расскажите сотруднику, с которым Вы говорите, о том, что с Вами происходит. Ваш основной лечащий врач или представитель Плана MetroPlus Enhanced:

- расскажет Вам, что нужно предпринять, пока Вы дома, или
- направит вас в клинику/кабинет основного лечащего врача,
- расскажет, какие социальные услуги Вы можете получить в (например, 12-ступенчатая программа встреч или услуги приюта), или
- направит Вас в ближайшее к Вам отделение скорой помощи.
- **Вы также можете круглосуточно и без выходных звонить в Службу поддержки клиентов MetroPlus Enhanced по телефону 1-800-303-9626, если Вы находитесь в критической ситуации или если нуждаетесь в помощи относительно психического здоровья или из-за употребления наркотических веществ.**
- Если при возникновении неотложного состояния *Вы находитесь вне зоны страхового покрытия:*
 - Обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи или позвоните 911.
 - Как можно скорее свяжитесь с Планом MetroPlus Enhanced (по возможности, в течение 48 часов).

Помните

Неотложная медицинская помощь может быть оказана Вам без получения предварительного разрешения.

Обращайтесь в отделение скорой помощи **только** тогда, когда Вы **ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НАХОДИТЕСЬ В НЕОТЛОЖНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ СИТУАЦИИ.**

В отделения скорой помощи **НЕ СЛЕДУЕТ** обращаться по поводу таких проблем, как грипп, боль в горле или ушная инфекция.

Если у Вас возникли вопросы, позвоните своему основному лечащему врачу или свяжитесь с Планом по телефону 1-800-303-9626.

Номер телефона линии психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228.

Экстренная медицинская помощь

Некоторые травмы и заболевания, не являющиеся неотложными состояниями, все же требуют оказания пострадавшему своевременной медицинской помощи.

- Это может быть простуда, или травма, в результате которой Вам необходимо наложить швы.
- Это может быть растяжение лодыжки или болезненная заноза, которую Вы не можете достать.

Вы можете договориться о визите для оказания Вам экстренной помощи в тот же или на следующий день. Вне зависимости от того, находитесь Вы дома или нет, позвоните Вашему основному лечащему врачу в любое время дня и ночи. Если Вы не можете связаться со своим основным лечащим врачом, позвоните нам по телефону 1-800-303-9626. Расскажите сотруднику, ответившему на Ваш звонок, о том, что с Вами происходит. Вам расскажут, что необходимо предпринять.

Медицинская помощь за пределами Соединенных Штатов Америки

Если Вы находитесь за пределами Соединенных Штатов Америки, Вы сможете получить неотложную и экстренную медицинскую помощь только в округе Колумбия, в Пуэрто-Рико, на Виргинских островах, острове Гуам, Северных Марианских островах и Американских

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Самоа. Если Вы нуждаетесь в медицинской помощи, пребывая в любой другой стране (включая Канаду и Мексику), Вам придется за нее платить.

МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ

Помимо обязательных плановых осмотров и прививок, мы предлагаем целый ряд дополнительных услуг, которые помогут Вам оставаться здоровыми:

- Занятия для желающих бросить курить
- Занятия для будущих мам: питание и уход
- Группы поддержки для переживших горе или утрату
- Грудное вскармливание и уход за ребенком
- Управление стрессом
- Контроль веса
- Контроль уровня холестерина
- Консультирование по поводу диабета и обучение по уходу за собой при диабете
- Консультирование по поводу астмы и обучение по уходу за собой при астме
- Анализы на инфекции, передающиеся половым путем и защита от подобных заболеваний
- Услуги, связанные со случаями домашнего насилия

Для получения более подробной информации и списка предстоящих занятий позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626 или посетите на наш веб-сайт www.metroplus.org/enhanced .

Справочник -- ЧАСТЬ 2 ВАШИ СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ И ПРОЦЕДУРЫ В РАМКАХ ПЛАНА

Информация, приведенная в этой части справочника, предоставлена Вам по мере необходимости ее получения. В ней указаны виды услуг, на которые распространяется и не распространяется страховое покрытие. Если Вам необходимо подать жалобу, в справочнике приводятся необходимые инструкции. Также в справочнике приведена и другая информация, которая может быть Вам полезной. Храните этот справочник в доступном месте, в котором Вы всегда в случае необходимости сможете его найти.

СТРАХОВЫЕ ВЫПЛАТЫ

Планы по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг предоставляют ряд дополнительных услуг, которые Вы получите в дополнение к существующим в рамках стандартной программы Medicaid. Мы предоставим или обеспечим получение большей части необходимых Вам услуг. Некоторые услуги могут быть получены без разрешения основного лечащего врача. Такие услуги включают неотложную помощь, консультации в отношении планирования семьи, анализы на ВИЧ, а также отдельные услуги, оказываемые Вам при самостоятельном обращении, включая те, которые Вы можете получить в сети Плана MetroPlus Enhanced или от поставщиков сети Medicaid.

МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, НА КОТОРОЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ В РАМКАХ ПЛАНА

Данные услуги Вы можете получить только от сетевых поставщиков медицинских услуг нашего Плана. Все услуги должны быть обоснованы с медицинской точки зрения, предоставлены Вашим основным лечащим врачом или по его направлению. Обратитесь в нашу Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626, если у Вас возникли какие-либо вопросы или Вам необходима помощь в получении каких-либо перечисленных ниже услуг.

Плановое медицинское обслуживание

- посещение основного лечащего врача
- посещение профильных специалистов по направлению
- обследования органов зрения/слуха
- помощь в соблюдении графика приема медикаментов

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- координирование медицинского обслуживания и страховых выплат

Профилактический уход

- плановые медицинские осмотры
- доступ к бесплатным иглам и шприцам
консультирование по вопросам отказа от курения
- обучение по вопросам ВИЧ и снижение риска заражения
- направление в организации по месту жительства для получения помощи и поддержки
- уход при отказе от курения

Уход за беременными и роженицами

- уход в период беременности
- услуги врачей и акушеров, а также стационарное обслуживание
- обследование для выявления послеродовой депрессии или послеродовой депрессии (в течение 1 года после рождения ребенка)

Медицинский уход на дому

- Эта услуга должна быть предоставлена по медицинским показаниям и организована сотрудниками Плана MetroPlus Enhanced.
- Один визит на дом в послеродовой период по медицинским показаниям, дополнительные визиты для женщин с высокой степенью риска
- Прочие визиты по поводу ухода на дому, которые необходимы или предписаны Вашим основным лечащим врачом/профильным специалистом

Индивидуальный уход / Работник по уходу на дому/Программа управления потребителем услугами персональной помощи (англ. Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS)

- Эта услуга должна быть предоставлена по медицинским показаниям и организована сотрудниками Плана MetroPlus Enhanced.
- Индивидуальный уход / Работник по уходу на дому - Помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении еды и ведении домашнего хозяйства.
- Программа управления потребителем услугами персональной помощи (англ. Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS) - Помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении еды и ведении домашнего хозяйства, а также медицинская помощь на дому и услуги медсестры. Эти услуги предоставляются

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

выбранным Вами помощником под Вашим руководством. Если Вы хотите получить больше информации, свяжитесь с MetroPlus Enhanced по телефону 1-800-303-9626

Персональная система реагирования в экстренных ситуациях (англ. Personal Emergency Response System, PERS)

Это специальное приспособление, которое Вы надеваете на тот случай, если у Вас возникнет неотложная ситуация или Вам понадобится помощь. Для того чтобы получить данную услугу, Вам необходимо получать обслуживание по индивидуальному уходу/иметь работника по уходу на дому или быть частью программы управления потребителем услугами персональной помощи (CDPAS). Персональная система реагирования в экстренных ситуациях (PERS) назначается Планом MetroPlus Enhanced.

Дневные медицинские услуги для взрослых

- Должны быть рекомендованы Вашим основным лечащим врачом и организованы Планом медицинского страхования MetroPlus Enhanced.
- В рамках этих услуг предоставляется обучение по вопросам здравоохранения, питание, сестринский и социальный уход, помощь в повседневной жизни, реабилитационная терапия, услуги аптек, а также направления на получение стоматологических услуг или другого специализированного медицинского обслуживания.

Лечение туберкулеза

- Сюда входит помощь в принятии необходимых медикаментов и последующий уход.

Услуги хосписа

- Хоспис помогает пациентам и их семьям справляться с особыми потребностями, которые возникают на последних этапах болезни и после смерти.
- Эта услуга должна быть предоставлена по медицинским показаниям и организована сотрудниками Плана MetroPlus Enhanced.
- В рамках этой услуги предоставляется поддержка и медицинское обслуживание тяжело больным пациентам, ожидаемая продолжительность жизни которых составляет не больше одного года.
- Вы можете получать данные услуги у себя дома, в больнице или же в учреждении сестринского ухода.

Если у Вас возникли вопросы в отношении данных услуг, Вы можете обратиться в Службу поддержки клиентов по номеру 1-800-303-9626.

Стоматологические услуги

План MetroPlus Enhanced полагает, что для общего медицинского обслуживания важно обеспечить Вас качественными стоматологическими услугами. Мы предлагаем стоматологические услуги на основании контракта с компанией HealthPlex, экспертом в предоставлении высококачественных стоматологических услуг. К услугам, на которые распространяется страховое покрытие, относятся регулярные и плановые стоматологические услуги, такие как профилактические стоматологические осмотры, чистка, рентген, пломбирование и другие услуги, направленные на выявление каких-либо изменений или нарушений, которые могут нуждаться в лечении и/или последующем уходе. *Вам не нужно брать направление у Вашего основного лечащего врача, чтобы обратиться к стоматологу!*

Как получить стоматологические услуги:

Сначала Вам необходимо выбрать основного лечащего зубного врача. План MetroPlus пользуется услугами HealthPlex для предоставления стоматологического обслуживания. В HealthPlex есть участвующие зубные врачи, которые специализируются на общей стоматологии, педиатрической стоматологии, хирургии полости рта и заболеваниях десен. Свяжитесь с HealthPlex по телефону 1-888-468-2189, чтобы выбрать основного лечащего зубного врача. Вы можете получить список участвующих зубных врачей онлайн на сайте www.MetroPlus.org или по запросу, позвонив в Службу поддержки клиентов MetroPlus по телефону 1-800-303-9626. Если Вы не выберете зубного врача самостоятельно, то он будет выбран за Вас. Вы всегда можете поменять зубного врача. Свяжитесь с зубным врачом, у которого наблюдаетесь на данный момент, чтобы узнать, является ли он/она участником HealthPlex.

- Если Вам необходимо подобрать или поменять зубного врача, пожалуйста, свяжитесь с HealthPlex по телефону 1-888-468-2189 или позвоните в MetroPlus Enhanced по номеру 1-800-303-9626. Представители Службы поддержки клиентов с радостью Вам помогут. Многие говорят на Вашем родном языке или имеют договор с Компанией Language Line Services.

- Предъявите свою идентификационную карту участника, чтобы получить стоматологическое обслуживание. Вам не будут выдавать отдельную идентификационную карту для получения стоматологических услуг. Во время визита к зубному врачу, предъявите свою идентификационную карту участника Плана.
- Вы также можете без направления обратиться в любую стоматологическую клинику под управлением учебного стоматологического центра. Если Вам необходима помощь, чтобы найти клинику под управлением учебного стоматологического центра, звоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Офтальмологические услуги

- услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и оптика.
- страховое покрытие на использование контактных линз, поликарбонатных линз, глазное протезирование и/или замена утерянных или поврежденных очков, в том числе ремонт, при наличии медицинских показаний. Страховое покрытие распространяется на глазное протезирование по запросу поставщика услуг из сети Плана;
- обследования глаз, как правило, осуществляются один раз в два года, за исключением случаев, когда более частые обследования обоснованы медицинской необходимостью
- очки с новой оправой, утвержденной Medicaid, один раз в два года или чаще, при наличии медицинской необходимости
- проверки зрения у лиц со слабым зрением и средства коррекции зрения, запрошенные Вашим врачом
- направления к специалистам по поводу заболеваний или повреждений глаз

Аптеки

- Лекарства, отпускаемые по рецепту
- Лекарства, отпускаемые без рецепта
- Инсулин и расходные материалы для больных диабетом
- Вспомогательная продукция для желающих бросить курить, включая безрецептурные препараты
- Элементы питания для слуховых аппаратов
- Экстренная контрацепция (6 ед. на календарный год)
- Медицинские и хирургические расходные материалы

Возможно участникам будет необходимо предоставить доплату за определенные медикаменты и фармацевтическую продукцию. Для перечисленных ниже категорий участников и услуг необходимость в доплатах отсутствует:

- Беременные женщины освобождаются от необходимости доплаты на время беременности и на два месяца после того, как беременность заканчивается.
- Лекарственные препараты и расходные материалы в рамках программы планирования семьи, такие как противозачаточные таблетки, мужские или женские презервативы, шприцы и иголки.
- Потребители, участвующие в Программе комплексного курирования пациентов в рамках Medicaid (англ. Comprehensive Medicaid Care Management, CMCM) или в Программе комплексного обслуживания.
- Потребители, участвующие в Программе обслуживания в соответствии с потребностями семей и территориальных общин (Home and Community Based Services, HCBS) при Управлении по охране психического здоровья (New York State Office of Mental Health, OMH) или Управлении по делам людей с пороками развития (Office for People with Developmental Disabilities, OPWDD).
- Потребители, участвующие в Программе обслуживания в соответствии с потребностями семей и территориальных общин (HCBS), ориентированной на лиц с черепно-мозговыми травмами при Департаменте здравоохранения.
- Лекарственные препараты и расходные материалы в рамках программы планирования семьи, такие как противозачаточные таблетки, мужские или женские презервативы.
- Доплата за непатентованные лекарственные препараты
- Лекарственные препараты, направленные на лечение психических расстройств (психотропные препараты) и туберкулеза

Вид продукции, указанной в рецепте	Размер доплаты	Детали доплаты
Наименование лекарства, отпускаемого по рецепту	3,00 дол. США/1,00 дол. США	Внесение одного совместного платежа за каждый новый рецепт и каждое пополнение по нему
Непатентованные препараты, отпускаемые по рецепту	1,00 дол. США	
Безрецептурные препараты, такие как вспомогательные препараты для желающих бросить курить, а также медикаменты для страдающих диабетом.	0,50 дол. США	

- Если Вы заключали соглашение о совместной оплате страхования, необходимо будет предоставить доплату за каждый новый рецепт *и* каждое пополнение по нему.
- Если Вы заключали соглашение о совместной оплате страхования, максимальная сумма на доплаты с Вашей стороны составляет 200 дол. США на каждый календарный год.
- Если в течение календарного года Вы совершили переход на другой план, сохраните чеки в качестве доказательства произведенных Вами доплат или запросите подтверждение произведенных доплат в Вашей аптеке. Копии данных документов необходимо предоставить Вашему новому Плану.
- Для того чтобы выписать Вам определенные препараты, Вашему врачу может понадобиться получить предварительное разрешение. Ваш врач может сотрудничать с Планом MetroPlus Enhanced, чтобы обеспечить получение Вами необходимых лекарственных препаратов. Детальнее о предварительном разрешении будет рассказано далее в данном справочнике.
- Вы можете выбирать, где именно получать выписанные Вам препараты. Вы можете обратиться в любую аптеку, являющуюся участником нашего Плана, а также получить выписанные Вам препараты, заказав их по почте. Для получения подробной информации о доступных вариантах, пожалуйста, свяжитесь со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Лечение в больнице

- стационарное лечение
- амбулаторное лечение
- рентгеновское обследование, лабораторные и другие анализы

Неотложная помощь

- Под неотложной медицинской помощью понимают обслуживание и процедуры, а также лечение или услуги необходимые для оценки степени тяжести и стабилизации состояния пострадавшего в экстренном случае.
- После получения неотложной медицинской помощи Вам может понадобиться дополнительная помощь, которая обеспечит стабильность состояния Вашего здоровья. В зависимости от необходимости, такая помощь может быть оказана в отделении скорой помощи, палате стационарного лечебного учреждения (больницы)

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

или в других учреждениях здравоохранения. Такая помощь называется **пост-стабилизационным обслуживанием**.

- Дополнительная информация о неотложной помощи приведена на стр. 15.

Специализированное медицинское обслуживание

Включает обслуживание, предоставляемое различными медицинскими специалистами, в том числе

- услуги специалистов по трудотерапии, физиотерапии и речевой терапии - ограничены двадцатью (20) сеансами терапии на календарный год для всех, кроме пациентов, перенесших черепно-мозговые травмы или имеющих пороки развития, подтвержденные Управлением по делам лиц с пороками развития.
- услуги аудиолога
- услуги акушерок
- реабилитация при заболеваниях сердца
- другие специальности, такие как:
 - Ревматология, гастроэнтерология, оториноларингология, гематология/онкология, аллергология/иммунология, неврология

Медицинская помощь в учреждении по месту жительства (центр сестринского ухода)

- включает краткосрочный, реабилитационный или долгосрочный уход, а также услуги пребывания;
- такое обслуживание запрашивается Вашим врачом и утверждается Планом MetroPlus Enhanced;
- услуги учреждения сестринского ухода, на которые распространяется страховое покрытие, включают круглосуточный сестринский уход, помощь в повседневном самообслуживании, физиотерапию, трудотерапию и услуги по исправлению патологий речи.

Если Вы нуждаетесь в долгосрочном уходе в учреждении сестринского ухода, организация New York State of Health должна определить, соответствуете ли Вы определенным критериям программы Medicaid относительно дохода. MetroPlus Enhanced и учреждение сестринского ухода помогут Вам с оформлением.

Такие услуги учреждения сестринского ухода можно получить только от поставщиков сети Плана MetroPlus Enhanced. Если Вы выбираете учреждение сестринского ухода не из сети поставщиков MetroPlus Enhanced, возможно, Вам придется перейти на другой план.

Свяжитесь с New York Medicaid Choice по телефону 1-800-505-5678, если у Вас возникли вопросы относительно поставщиков услуг учреждений сестринского ухода и сети Плана.

Чтобы подобрать учреждение сестринского ухода из нашей сети, звоните по телефону 1-800-303-9626.

УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Уход за социально-психическим здоровьем включает услуги лечению социально-психических расстройств, услуги, связанные с прекращением употребления психоактивных веществ (алкоголя и наркотических веществ), реабилитационные услуги. У всех наших участников есть доступ к услугам, которые могут помочь с состоянием эмоционального здоровья, а также с проблемами, связанными с употреблением алкоголя и других психоактивных веществ. В эти услуги входит:

Медицинская помощь, связанная с психическим здоровьем

- Интенсивное лечение в связи с психиатрической реабилитацией (Intensive psychiatric rehab treatment, IPRT)
- Амбулаторные услуги
- Стационарное психиатрическое медицинское обслуживание
- Частичное стационарное лечение
- Долгосрочная реабилитация
- Индивидуальные услуги по восстановлению (Personalized Recovery Oriented Services, PROS)
- Ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment Services, АСТ)
- Индивидуальные и групповые психологические консультации
- Услуги по кризисному вмешательству

Услуги, связанные с лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ

- Амбулаторное и стационарное лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ (алкоголя и наркотических веществ).

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- Амбулаторные услуги по детоксикации
- Программа лечения зависимости от синтетических наркотических препаратов, включая программу метадоновой заместительной терапии
- Стационарное лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ
- Амбулаторные услуги по лечению от алкогольной и наркотической зависимости
- Услуги по детоксикации

Услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, ВННСБС)

Услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства могут помочь Вам в достижении таких жизненных целей, как трудоустройство, образование, а также оказать помощь в других сферах Вашей жизни, которые Вы бы хотели улучшить. Чтобы узнать, соответствуете ли Вы необходимым требованиям, Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию проведет краткую диагностику, которая покажет, принесут ли пользу Вам подобные услуги. Если согласно проведенной диагностике, подобные услуги пойдут Вам на пользу, Менеджер по медицинскому обслуживанию проведет с Вами полную оценку, результаты которой укажут на все Ваши медицинские потребности, включая такие, что связаны с получением реабилитационных услуг и услуг по охране физического и социально-психического здоровья.

Услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства включают:

- Услуги психологической реабилитации - с их помощью Вы улучшите свои навыки достижения поставленных целей.
- Услуги психиатрической помощи и лечения по месту проживания (англ. Community Psychiatric Support and Treatment, CPST) - это способ получить услуги в рамках краткосрочного лечения в том месте, которое выбираете Вы, например, у себя дома. В рамках программы предоставления Услуг психиатрической помощи и лечения по месту проживания Вы сможете пройти лицензированный курс лечения.
- Услуги помощи в приобретении квалификации - помогут Вам получить новые навыки, благодаря которым Вы сможете стать независимыми.

- Услуги по семейной поддержке и обучению - помогут Вашим близким научиться правильно поддерживать Вас в процессе реабилитации.
- Услуги по предоставлению краткосрочного временного ухода - в рамках таких услуг у Вас всегда будет место, куда бы Вы могли прийти в том случае, если необходимо отвлечься от стрессовой ситуации.
- Услуги по интенсивному временному уходу - помогают Вам не попадать в больницу в период кризиса, предоставляя безопасное место, в котором Вы можете получить необходимое лечение.
- Услуги поддержки относительно получения образования - помогают Вам найти способ вернуться к обучению, чтобы завершить образование и устроиться на работу.
- Услуги по подготовке к профессиональной деятельности - помогают Вам приобрести навыки, необходимые для подготовки к трудоустройству.
- Услуги по поддержке в период трудоустройства - предоставляются на короткий период времени, пока Вы пробуете себя на разных должностях. Сюда входит обучение на рабочем месте без отрыва от производства с целью закрепления Ваших профессиональных навыков на уровне, достаточном для получения минимальной или большей заработной платы.
- Услуги интенсивной поддержки в трудоустройстве - помогают Вам устроиться на работу с минимальной или большей заработной платой и сохранять рабочее место за собой.
- Услуги продолжительной поддержки в трудоустройстве - помогают Вам сохранить свое рабочее место и преуспеть в трудовой деятельности.
- Услуги по расширению возможностей и братской поддержке - люди, которые прошли через то же, что и Вы, помогут Вам достичь свои цели на пути к выздоровлению.
- Транспортировка, не связанная с медицинской необходимостью - транспортировка к месту проведения немедицинских мероприятий, связанных с достижением цели плана Вашего обслуживания.

Другие услуги, на которые распространяется страховое покрытие

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- Медицинское оборудование длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME) / Слуховые аппараты / Протезы / Ортопедическое оборудование
- Обслуживание, обеспечиваемое по решению суда
- Социальное обслуживание (помощь в предоставлении общественного обслуживания)
- Обслуживание в федеральных медицинских центрах или аналогичное обслуживание

Страховые выплаты, которые Вы можете получить от нашего Плана *ИЛИ* при наличии карты Medicaid

В отношении некоторых медицинских услуг клиенту предоставляется возможность самостоятельно выбрать поставщика. Такие услуги Вы можете получить, воспользовавшись Вашей карточкой участника MetroPlus Enhanced. Вы также можете обратиться к поставщикам медицинских услуг, работающим с владельцами страховых карт Medicaid. *Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача, чтобы получить такое обслуживание.* Если у Вас возникли вопросы, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Планирование семьи

Вы можете обратиться к любому врачу и в любую клинику, работающую с владельцами страховых карт Medicaid и предлагающую услуги в рамках планирования семьи. Вы также можете обратиться к одному из наших поставщиков услуг в рамках планирования семьи. В любом случае, Вам не нужно брать направление у своего основного лечащего врача.

Вы можете получить противозачаточные препараты и средства (такие как, внутриматочная спираль и диафрагма), доступные по рецепту, а также средства экстренной контрацепции, тесты на беременность, медицинское обслуживание беременных, услуги по стерилизации и аборт. Вы также можете обратиться к поставщику услуг в области планирования семьи, чтобы сдать анализы на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем, а также получить консультации и лечение согласно результатам анализов. Обследования на рак и другие подобные заболевания также входят в пакет услуг, предлагаемых в рамках планирования семьи.

Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем

Вы можете получить эти услуги в любое время от своего основного лечащего врача или других врачей Плана MetroPlus Enhanced. Если Вы хотите получить данные услуги в рамках визита по вопросам планирования семьи, Вы можете обратиться к любому врачу и в любую клинику, работающую с владельцами страховых карт Medicaid и оказывающую услуги планирования семьи. Вам не нужно получать направление от основного лечащего врача, чтобы воспользоваться данными услугами в рамках визита по вопросам планирования семьи.

Каждому человеку следует проконсультироваться со своим врачом относительно сдачи анализов на ВИЧ. Чтобы пройти анализ на ВИЧ бесплатно или анонимно, звоните по телефону 1-800-541-AIDS (английский язык) или 1-800-233-SIDA (испанский язык).

Диагностика и лечение туберкулеза

На свое усмотрение, Вы можете обратиться за помощью на уровне диагностирования и/или лечения, как к основному лечащему врачу, так и в окружную организацию здравоохранения. Вам не нужно получать направление от основного лечащего врача, чтобы обратиться в окружную организацию здравоохранения.

Страховые выплаты, обеспечиваемые только КАРТОЙ MEDICAID

Существуют некоторые виды услуг, которые не предоставляются в рамках Плана MetroPlus Enhanced. Вы можете получить эти услуги от любого поставщика, который принимает участие в программе Medicaid, воспользовавшись своей карточкой Medicaid Benefit Card.

Транспортировка

Стандартное страховое покрытие в рамках программы Medicaid предусматривает расходы на транспортировку в неотложных и неэкстренных случаях.

Чтобы получить услуги транспортировки в случаях, которые не являются неотложными, Вы или Ваш поставщик должны связаться со службой LogistiCare по телефону 1-877-564-5922. По возможности, Вам или Вашему поставщику следует связаться со службой LogistiCare, по крайней мере, за 3 дня до Вашего приема у врача и предоставить Ваш идентификационный номер Medicaid (например, AB12345C), информацию о дате и времени приема, адрес учреждения и ФИО врача. Неэкстренная транспортировка предусматривает использование

личного транспортного средства, автобуса, такси, специального медицинского автомобиля и общественного транспорта.

Если у Вас возникла экстренная ситуация и Вам необходима скорая помощь, позвоните на номер 911.

Пороки развития

- Продолжительное лечение
- Реабилитационное лечение
- Проживание в специализированном учреждении
- Программа координации обслуживания Medicaid (англ. Medicaid Service Coordination, MSC)
- Услуги в рамках Программы обслуживания в соответствии с потребностями семей и территориальных общин (Home and Community Based Services Waiver)
- Услуги в рамках Программы медицинской модели лечения пациентов на дому

Услуги, на которые НЕ распространяется страховое покрытие

Перечисленные ниже услуги не предоставляются Планом MetroPlus Enhanced или программой Medicaid. При предоставлении любой из указанных услуг, Вам будет предложено оплатить ее стоимость.

- Косметическая хирургия, не являющаяся необходимой с медицинской точки зрения
- Услуги врача-ортопеда (если Вы не страдаете от диабета)
- Личные принадлежности и предметы бытового обихода
- Лечение бесплодия
- Услуги поставщика, не являющегося участником сети MetroPlus Enhanced, кроме конкретных случаев, описанных в данном справочнике, а также случаев, когда План MetroPlus Enhanced или Ваш основной лечащий врач направляет Вас к такому поставщику.

Вам может быть предложено оплатить любое обслуживание, которое предварительно не было утверждено Вашим основным лечащим врачом. Также, если до получения обслуживания Вы соглашаетесь на присвоение статуса «пациент, оплачивающий лечение из собственных средств» (анг. «private pay patient» или «self-pay patient»), Вам будет необходимо оплатить стоимость предоставленных услуг.

К таким услугам относятся следующие:

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- услуги, на которые не распространяется страховое покрытие (указаны выше),
- услуги, оказанные без разрешения/утверждения,
- услуги, оказанные поставщиками, которые не входят в сеть Плана MetroPlus Enhanced

Если Вы получили счет за медицинское обслуживание

Если Вы получили счет за лечение или услугу, которые, на Ваш взгляд, Вы не должны оплачивать, не игнорируйте его. Как можно скорее свяжитесь с Планом MetroPlus Enhanced по телефону 1-800-303-9626. План MetroPlus Enhanced поможет разобраться, по какой причине Вы могли получить счет. Если Вы не обязаны оплачивать предоставленные услуги, MetroPlus Enhanced свяжется с поставщиком, чтобы решить эту проблему.

У Вас есть право просить проведения беспристрастного слушания в случае, если Вы полагаете, что от Вас требуют оплатить услуги, которые должны покрываться в рамках программы Medicaid или Плана MetroPlus Enhanced. См. раздел «Беспристрастные слушания» далее в этом справочнике.

Если у Вас возникли вопросы, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Разрешение на получение услуг и отказные решения

Предварительное разрешение:

Вам может потребоваться предварительное утверждение, чтобы получить или продолжать получать некоторые виды лечения и медицинского обслуживания. Эта процедура называется **предварительным разрешением**. Вы или кто-либо, кому Вы доверяете, можете оставить соответствующий запрос. Получение следующих видов лечения и обслуживания предполагает наличие предварительного разрешения:

Ваш основной лечащий врач может утвердить для Вас направление к **поставщикам, входящим в сеть Плана**, по следующим вопросам:

- Специализированное медицинское обслуживание
- Услуги лаборатории

Вы или Ваш основной лечащий врач должны получить предварительное разрешение от Плана MetroPlus, в следующих случаях:

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- Вы получаете направление к поставщику медицинских услуг, который не является участником сети MetroPlus (кроме случаев, когда Вы нуждаетесь в скорой помощи);
- Вы получаете постоянное направление к профильному специалисту;
- Вы ложитесь в больницу (кроме случаев, когда возникает неотложная ситуация, а также при родах);
- Вам назначено амбулаторное хирургическое вмешательство в любой больнице, кроме больниц, входящих в Муниципальное объединение учреждений здравоохранения и больниц г. Нью-Йорк («ННС»);
- Вы проходите косметические процедуры в любом учреждении;
- Вы проходите лечение в связи с эректильной дисфункцией;
- В больнице Вам будет назначена персональная медсестра;
- Вы поступаете в учреждение квалифицированного сестринского ухода или в центр неотложной реабилитации, включая все услуги врача, оказанные при поступлении в учреждение квалифицированного сестринского ухода;
- Вы проходите стационарное лечение от туберкулеза под непосредственным наблюдением врача;
- Вы пользуетесь услугами по уходу на дому;
- Вы пользуетесь услугами хосписа;
- Вы получаете индивидуальное медицинское обслуживание или участвуете в Программе управления потребителем услугами персональной помощи;
- Вы запрашиваете персональную систему реагирования в экстренных ситуациях (Personal Emergency Response System, PERS);
- Вы пользуетесь услугами Программы дневного медицинского обслуживания взрослых или Программы дневного медицинского обслуживания взрослых, больных СПИДом;
- Получаете долгосрочное медицинское обслуживание в учреждении сестринского ухода;
- Вы получаете медицинское оборудование длительного использования, включая ортопедическое оборудование, протезы, энтеральные препараты и расходные материалы (препараты можно получить через Вашего Менеджера по аптечным выплатам);
- Вы получаете более 20 визитов специалистов по физиотерапии, трудотерапии и терапии речи И ПРИ ЭТОМ относитесь к одной из следующих категорий:
 - Участники, не достигшие 20 лет;
 - Участники с пороком развития;
 - Участники с черепно-мозговой травмой;

Запрос разрешения на прохождение лечения или предоставление услуги называется **запросом на разрешение обслуживания**. Чтобы получить разрешение на прохождение соответствующего вида лечения или обслуживания, Вам необходимо:

Чтобы получить разрешение на указанные виды лечения и обслуживания, Вам необходимо связаться со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626 или отправить запрос по факсу на номер 212-908-8521. Представитель Службы поддержки клиентов ответит на все вопросы о процессе получения разрешений и, при необходимости, перенаправит Ваш звонок в Отдел проверки целесообразности разрешения. Проверка целесообразности разрешения проводится для того, чтобы определить, является ли лечение необходимым с медицинской точки зрения и будет ли оно одобрено и оплачено Планом медицинского страхования MetroPlus. Решения принимают врачи и средний медицинский персонал. Они проверяют, не противоречит ли Ваш план лечения применимым медицинским стандартам. Персонал Отдела проверки целесообразности разрешения работает с 08:30 до 17:00, с понедельника по пятницу. Чтобы получить помощь относительно какой-либо медицинской проблемы, Вы можете воспользоваться нашей круглосуточной горячей линией, позвонив по телефону **1-800-442-2560**. Персонал Отдела проверки целесообразности разрешения ответит на Ваше сообщение в течение следующего рабочего дня.

Вы или Ваш врач также можете подать запрос на получение разрешения обслуживания в письменной форме, отправив его по адресу:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

Вам также необходимо получить предварительное разрешение, если Вы получаете одну из указанных услуг в данный момент и нуждаетесь в ее продлении или в получении дополнительного обслуживания. Данное условие относится к запросам на услуги по медицинскому обслуживанию на дому в то время, когда Вы находитесь в больнице или сразу после выписки. Процедура получения такого разрешения называется **текущей проверкой**.

Что происходит после получения нами Вашего запроса на утверждение обслуживания:

В рамках Плана работает специальная экспертная группа, задача которой убедиться, что Вы получаете обещанное нами обслуживание. В экспертную группу входят врачи и средний медицинский персонал. Они следят за тем, чтобы лечение или обслуживание, о котором Вы

просите, было необходимым с медицинской точки зрения и оптимальным для Вас. Они проверяют, не противоречит ли Ваш план лечения применимым медицинским стандартам.

Любое решение об отклонении запроса на разрешение или о его утверждении с ограничением объема обслуживания, называется **принимаемой мерой**. Такие решения выносятся квалифицированными медицинскими работниками. Если мы считаем, что запрашиваемая услуга не является необходимой с медицинской точки зрения, окончательное решение будет принято независимым экспертом-клиницистом, который может быть врачом или медицинским работником, как правило, предоставляющим запрашиваемые Вами услуги. Вы можете попросить предоставить Вам медицинские стандарты, которые указывают критерии **клинической проверки**, используемые для принятия решения о мерах, связанных с медицинской необходимостью.

Получив Ваш запрос, мы рассмотрим его в рамках **стандартной** или **ускоренной** процедуры. Вы или Ваш врач можете потребовать проведения рассмотрения по ускоренной процедуре в случае, если отсрочки в рассмотрении запроса могут привести к риску серьезного вреда Вашему здоровью. Если Ваша просьба о рассмотрении по ускоренной процедуре будет отклонена, мы сообщим Вам об этом и рассмотрим Ваш запрос в рамках стандартной процедуры. Если Вы находитесь в больнице или только что выписались из больницы и направляете запрос на предоставление медицинского ухода на дому, он будет рассмотрен по ускоренной процедуре. В любом случае, мы изучим Ваш запрос настолько быстро, насколько того требует Ваше состояние здоровья, но не позже, чем указано ниже.

О результатах рассмотрения запроса (принят или отклонен) мы сообщим Вам и Вашему врачу по телефону и в письменной форме. Мы также сообщим Вам причины принятия того или иного решения. Кроме того, мы расскажем Вам о возможностях подачи апелляции или инициирования беспристрастных слушаний на тот случай, если Вы не согласны с принятым нами решением.

Сроки рассмотрения запросов о выдаче предварительного разрешения:

- **Стандартная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в отношении Вашего запроса в течение 3 рабочих дней после получения всей необходимой информации и свяжемся с Вами не позднее, чем через 14 дней после получения запроса. В течение 14 дней с момента подачи запроса мы сообщим Вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Ускоренная процедура рассмотрения:** Мы примем решение по Вашему запросу и сообщим Вам о нем в течение 3 рабочих дней. В течение 3 дней с момента подачи

запроса мы сообщим Вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.

Сроки рассмотрения запросов на текущие проверки:

- **Стандартная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня после получения нами всей необходимой информации и свяжемся с Вами не позднее, чем через 14 дней после получения запроса. В течение 14 дней с момента подачи запроса мы сообщим Вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Ускоренная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня после получения нами всей необходимой информации.
- Однако, если Вы находитесь в больнице или только что выписались из больницы и подаете запрос на предоставление медицинского ухода на дому в пятницу или за день до какого-либо праздника, мы примем решение в течение 72 часов, после получения нами всей необходимой информации.
- Если Вы проходите амбулаторное лечение от расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, и просите о продлении обслуживания минимум за 24 часа до выписки, мы примем решение не позднее, чем через 24 часа.

В любом случае, мы свяжемся с Вами в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса. В течение 3 дней с момента подачи запроса мы сообщим Вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.

Если нам понадобится дополнительная информация для принятия решения в рамках стандартной или ускоренной процедуры рассмотрения Вашего запроса, мы:

- Напишем Вам и сообщим о том, какая информация нам необходима. Если Ваш запрос рассматривается в рамках ускоренной процедуры, мы незамедлительно свяжемся с Вами по телефону и отправим соответствующее письменное уведомление по почте.
- Объясним Вам, почему небольшая задержка в получении услуги отвечает Вашим интересам.
- Примем решение не позднее, чем в течение 14 дней с момента запроса о предоставлении дополнительной информации.

Вы, Ваш поставщик медицинских услуг или доверенное лицо также можете попросить нас о продлении срока принятия решения. Просьба о продлении срока принятия решения может

быть подана в связи с наличием у Вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников Плана при принятии решения по Вашему запросу. Вы можете предоставить такую информацию, позвонив по номеру:
1-800-303-9626

или написав по адресу:
MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Prior Authorization

Если Вы не согласны с нашим решением о продлении срока рассмотрения Вашего запроса, Вы или кто-либо, кому Вы доверяете, можете подать в План жалобу. Вы или Ваше доверенное лицо можете также подать жалобу в отношении срока рассмотрения Вашего запроса в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по телефону 1-800-206-8125.

Мы проинформируем Вас о принятом нами решении до истечения срока, отведенного для принятия решения. При этом неполучение по какой-либо причине информации о принятом решении до истечения срока, отведенного для принятия решения, может означать отказ в удовлетворении запроса на разрешение обслуживания. Если Вы не удовлетворены принятым решением, Вы имеете право подать апелляцию. См. раздел «Апелляции по решениям» данного справочника.

Другие решения в отношении Вашего обслуживания:

Время от времени мы будем проводить текущие проверки предоставляемого Вам обслуживания, чтобы подтвердить целесообразность получения Вами соответствующих услуг. Мы также можем провести проверку других видов лечения и обслуживания, которые предоставлялись Вам ранее. Такая процедура называется **ретроспективной проверкой**. В случае принятия нами таких действий, мы предоставим Вам соответствующее уведомление.

Сроки предоставления уведомлений по другим решениям:

- Как правило, если мы принимаем решение о сокращении, приостановлении или прекращении предоставления услуг, на которые мы уже выдали разрешение, и которые Вы получаете в данный момент, мы обязаны сообщить Вам об этом, как минимум, за 10 дней до введения изменений в порядок предоставления этих услуг.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

▪ Мы должны сообщить Вам об этом как минимум за 10 дней до принятия какого-либо решения о таких долгосрочных услугах и программах поддержки, как медицинское обслуживание на дому, индивидуальный уход, программа управления потребителем услугами персональной помощи (англ. Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS), дневное медицинское обслуживание взрослых участников Плана, а также постоянный уход в учреждении сестринского ухода.

▪ Если мы проводим проверку обслуживания, предоставленного Вам ранее, мы примем решение о его оплате в течение 30 дней с момента получения информации необходимой для ретроспективного анализа. Если мы откажем в оплате какой-либо услуги, мы направим соответствующее уведомление Вам и Вашему поставщику услуг в день отказа. Такие уведомления не являются счетами. **Вам не придется платить за любое лечение, на которое распространяется покрытие Плана или программы Medicaid, даже если мы позже откажем в его оплате поставщику.**

Процедура платы поставщикам медицинских услуг

Вы имеете право знать о любых особых финансовых договоренностях между нами и нашими врачами, которые могут повлиять на предоставление Вам медицинских услуг. Если у Вас возникли какие-либо вопросы, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626. Также доводим до Вашего сведения, что оплата услуг наших поставщиков осуществляется одним или несколькими из указанных ниже способов.

- Если наши основные лечащие врачи работают в клинике или в медицинском центре, им, вероятно, выплачивают **заработную плату**. Размер получаемой заработной платы не зависит от количества курируемых пациентов.
- Основные лечащие врачи, практикующие в частных кабинетах, могут получать фиксированную плату за каждый месяц и за каждого пациента, которого они курируют в качестве основного лечащего врача. Размер такого тарифа не зависит от количества визитов, совершаемых пациентом в месяц — это может быть как один или несколько визитов, так и ни одного визита. Такая система оплаты называется **платой, взимаемой из расчёта на одного пациента**.
- Иногда поставщики медицинских услуг могут получать фиксированную плату за каждого человека из списка пациентов, но определенная сумма (около 10%) может удерживаться для создания **поощрительного** фонда. В конце года средствами из такого фонда будут вознаграждены основные лечащие врачи, которые соответствовали критериям Плана для получения дополнительной платы.

- Оплата услуг поставщиков может также осуществляться по схеме **оплата за услугу**. Согласно такой схеме врач договаривается с Планом об оплате за каждую оказываемую им услугу.

Ваше содействие в регулировании политики Плана

Мы ценим Ваши идеи. Вы можете помочь нам выработать принципы внутренней политики, которые бы регламентировали оптимальное обслуживание наших клиентов. Если у Вас есть идеи, поделитесь ими с нами. Существует возможность сотрудничества с одной из наших консультативных комиссий или комитетом. Чтобы узнать, каким образом Вы можете нам помочь, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Информация, которую можно получить, обратившись в Службу поддержки клиентов

Позвонив в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626, Вы можете получить следующую информацию:

- Список фамилий и имен, адресов и должностей членов Совета директоров, должностных лиц, контролирующих сторон, владельцев и партнеров Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced.
- Копию последних финансовых отчетов/балансовых сводок, сводки доходов и расходов.
- Копию последней редакции индивидуального Договора с пользователем (с прямой оплатой).
- Информацию от Департамента финансовых услуг о жалобах пользователей услуг в отношении Плана MetroPlus Enhanced.
- Как мы обеспечиваем конфиденциальность Вашей медицинской истории и личной информации.
- В письменном виде мы сообщим о методах контроля качества обслуживания клиентов нашего Плана, которые применяются в нашей компании.
- Мы предоставим информацию о том, с какими больницами сотрудничают наши поставщики медицинских услуг.
- В ответ на соответствующий письменный запрос, мы предоставим Вам информацию об используемых нами критериях проверки наличия состояний или заболеваний, подлежащих покрытию в рамках Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced.

- В ответ на соответствующий письменный запрос, мы предоставим Вам информацию о необходимой квалификации и процедуре присоединения поставщиков медицинских услуг к Плану MetroPlus Enhanced.
- По Вашему запросу, мы предоставим Вам информацию о том, 1) предусматривают ли договоры или субподрядные договоры условия поощрительного вознаграждения для поставщиков медицинских услуг, которые влияют на режим Вашего обслуживания, и, если да, 2) информацию о том, какие виды поощрительных договоренностей применяются, а также 3) предусмотрены ли для врачей и групп врачей меры по защите от убытков.
- Информацию о том, как организована и как функционирует наша компания.

Держите нас в курсе

Сообщите в Службу поддержки клиентов (1-800-303-9626), если в Вашей жизни произошли следующие изменения:

- Вы поменяли фамилию/имя, адрес или номер телефона
- У Вас изменились обстоятельства, которые обеспечивают Ваше право на участие в программе Medicaid
- Вы беременны
- Вы родили ребенка
- Для Вас изменились условия страхования
- Вы стали участником новой программы управления медицинским обслуживанием, чтобы получать услуги по управлению медицинским обслуживанием от организации, территориально расположенной в другом месте.

Если Вы больше не пользуетесь услугами Medicaid, свяжитесь с организацией New York State of Health. *Возможно*, Вы сможете присоединиться к другой программе.

ВЫХОД ИЗ ПЛАНА И ПЕРЕХОД НА ДРУГОЙ ПЛАН

1. Если ВЫ хотите выйти из Плана

Вы можете участвовать в Плане в пробном режиме в течение 90 дней. Вы можете выйти из Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced в любое время в течение этого периода и присоединиться к другому плану. Если Вы не выходите из Плана в течение первых 90 дней, Вы принимаете обязательство оставаться участником Плана MetroPlus Enhanced в течение следующих 9 месяцев, *кроме случаев*, когда у Вас есть уважительная причина.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Ниже приведены некоторые примеры возможных уважительных причин:

- Наш План медицинского страхования не соответствует требованиям законодательства штата Нью-Йорк, что является причиной нанесения вреда его участникам.
- Вы переезжаете из зоны обслуживания Плана.
- Вы, сотрудники Плана и организации New York State of Health приходите к общему мнению, что прекращение Вашего участия в Плане является для Вас оптимальным решением.
- Вы освобождаетесь или утрачиваете право на пользование планами в рамках системы управляемого медицинского обслуживания.
- Мы не можем предложить Вам управляемые медицинские услуги по программе Medicaid, которые Вы можете получить в рамках другого плана медицинского страхования по месту Вашего проживания.
- Вам необходима медицинская услуга, покрытие которой не предусматривается Планом. При этом ее получение без согласования с Планом может поставить под угрозу состояние Вашего здоровья.
- Мы не можем обеспечить Вам обслуживание в соответствии с требованиями нашего договора с властями штата.

Чтобы перейти на другой план медицинского страхования:

- Свяжитесь с персоналом программы управляемых медицинских услуг в организации New York State of Health.
- Если Вы проживаете в таких округах как Бронкс, Кингс, Нью-Йорк или Куинс, свяжитесь с сотрудниками программы New York Medicaid Choice по телефону: 1-800-505-5678. Консультанты программы New York Medicaid Choice помогут Вам перейти на другой план.

Вы можете выйти из плана или совершить переход на другой план по телефону. Если вам необходимо пользоваться системой управляемой медицинской помощи, вам придется выбрать другой план медицинского страхования.

Обработка Вашего запроса может занять от двух до шести недель, в зависимости от того, когда был получен запрос. Вы получите уведомление с указанием даты вступления в силу запрошенного Вами изменения плана медицинского страхования. До этого момента

План MetroPlus Enhanced будет продолжать обеспечивать Вас необходимым медицинским обслуживанием.

Вы можете запросить ускоренную обработку запроса, если, по Вашему мнению, отсрочка, предусмотренная стандартной процедурой обработки, может привести к ухудшению состояния Вашего здоровья. Вы также можете запросить ускоренную обработку запроса, если Вы подали жалобу относительно Вашего несогласия с регистрацией в качестве участника Плана. Просто свяжитесь с New York State of Health или New York Medicaid Choice.

2. Вы можете утратить право на участие в Программе управляемых медицинских услуг Medicaid (Medicaid Managed Care), а также в Планах по предоставлению медицинских и реабилитационных услуг.

▪ Возможно, Вам придется покинуть MetroPlus Enhanced в том случае, если:

- Вы переезжаете из округа или нашей зоны обслуживания,
- Вы переходите на другой план в рамках системы управляемого медицинского обслуживания,
- Вы присоединяетесь к Организации медицинского обеспечения (англ. Health Maintenance Organization, НМО) или к другому плану медицинского страхования по месту работы,
- Вы попадаете в места лишения свободы, или
- Любым другим образом перестаете соответствовать необходимым требованиям.

▪ **Если Вам необходимо покинуть MetroPlus Enhanced или если Вы перестаете соответствовать необходимым требованиям программы Medicaid, предоставление всех услуг, включая медицинское обслуживание на дому, будет прекращено.** В случае, если такое произойдет, сразу же свяжитесь с New York Medicaid Choice по телефону 1-800-505-5678.

3. Мы можем попросить Вас покинуть MetroPlus Enhanced

Вы также можете потерять право на участие в Плане MetroPlus Enhanced, если Вы часто:

- Отказываетесь взаимодействовать с Вашим основным лечащим врачом по вопросам Вашего лечения,
- Не являетесь на назначенные приемы,
- Обращаетесь за помощью в отделение скорой помощи в случаях, которые не являются неотложными,
- Не соблюдаете правила Плана MetroPlus Enhanced,

- Недобросовестны или предоставляете недостоверную информацию при заполнении наших форм (мошенничество),
- Действуете таким образом, который затрудняет обеспечение Вам и другим участникам Плана максимально эффективного обслуживания, даже после попыток с нашей стороны решить возникшие проблемы.

Вы также можете потерять членство в MetroPlus Enhanced в том случае, если оскорбляете или приносите вред участникам Плана, поставщикам услуг и персоналу.

4. Если Вы теряете право на покрытие от программы Medicaid: Возможно, программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ смогут Вам помочь.

Если Вы являетесь носителем ВИЧ и теряете страховку программы Medicaid, возможно, Вы сможете соответствовать требованиям программ незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ и Департамента здравоохранения штата Нью-Йорк. Такие программы предоставляют ограниченное покрытие на медицинское обслуживание и лечение при ВИЧ. Если у Вас частная медицинская страховка, Вы также можете получить помощь в совершении страховых взносов. Для получения дополнительной информации, звоните по номеру 1-800-542-AIDS (2437).

5. Несмотря на то, по какой причине Вы покидаете План, мы подготовим для Вас план выхода, чтобы помочь получить необходимые Вам услуги.

Апелляции в отношении решений

Вам может потребоваться предварительное утверждение, чтобы получить или продолжать получать некоторые виды лечения и медицинского обслуживания. Эта процедура называется **предварительным разрешением**. Запрос разрешения на прохождение лечения или предоставление услуги называется **запросом на разрешение обслуживания**. Данная процедура была описана ранее в настоящем справочнике. Любое решение об отклонении запроса на разрешение или о его утверждении с ограничением объема обслуживания, называется **принимаемой мерой**.

Если Вы не удовлетворены принятым нами решением в отношении Вашего обслуживания, Вы можете предпринять соответствующие действия.

Ваш врач может запросить повторное рассмотрение запроса:

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Если мы приняли решение, согласно которому запрашиваемая Вами услуга не была обоснована с медицинской точки зрения, носила экспериментальный характер или представляла собой лечение, находящееся на этапе клинического испытания, и мы не сообщили об этом Вашему врачу, Ваш врач имеет право на консультацию с Медицинским Директором Плана. Медицинский директор должен провести консультацию с вашим врачом в течение одного рабочего дня.

Вы можете подать апелляцию по поводу принятого решения:

- Если Вы не довольны нашими действиями или принятым нами решением относительно разрешения на предоставление Вам определенных услуг, Вы можете подать апелляцию в течение 90 календарных дней после получения нашего ответа. Подать апелляцию можно как самостоятельно, так и через доверенное лицо. Чтобы получить помощь по вопросам подачи апелляции, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.
- Подача апелляции не повлияет на наше отношение к Вам и не станет причиной каких бы то ни было репрессивных мер в отношении Вас.
- Подать апелляцию можно как по телефону, так и в письменном виде. Если Вы подаете апелляцию по телефону, Вы должны продублировать ее в письменной форме. Чтобы подать апелляцию, отправьте письмо по адресу:

MetroPlus Health Plan
Appeals Coordinator
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038

Чтобы подать апелляцию по телефону, позвоните по номеру:

1-800-303-9626

Ваша апелляция будет рассмотрена в ускоренном режиме, в следующих случаях:

- Вы или Ваш врач запросили рассмотрение апелляции в ускоренном режиме. Ваш врач должен пояснить, почему задержка в рассмотрении апелляции может нанести вред Вашему здоровью. Если ваша просьба о рассмотрении апелляции в ускоренном режиме

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

будет отклонена, мы сообщим Вам об этом и рассмотрим Вашу апелляцию в рамках стандартной процедуры; **или**

- Если Ваш запрос о продолжении предоставления Вам услуг, получаемых в данный момент, или о расширении диапазона услуг, уже полученных Вами, был отклонен; **или**
- Если Ваш запрос был отклонен, когда Вы запрашивали разрешение на предоставление услуг по уходу на дому после пребывания в больнице; **или**
- Если Ваш запрос был отклонен, когда Вы запрашивали о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы.

Апелляции, подлежащие рассмотрению в ускоренном режиме, могут быть поданы по телефону. Дублирование таких апелляций в письменном виде не является обязательным.

Процедура обработки Вашей апелляции:

- В течение 15 дней мы пришлем Вам письмо, которым известим о начале рассмотрения Вашей апелляции.
- Апелляции по решениям в отношении клинических вопросов рассматриваются квалифицированными медицинскими работниками, которые не участвовали в принятии первоначального решения, и, как минимум, один из них является независимым экспертом-клиницистом.
- Решения, которые не касаются клинических вопросов, будут рассматриваться работниками более высокого уровня чем те, которые принимали первоначальное решение.
- До и во время рассмотрения апелляции Вы или Ваше доверенное лицо можете ознакомиться с документами по Вашему делу, включая медицинские записи и любые другие документы и записи, которые используются для принятия решения.
- Вы также можете предоставить информацию, которая будет использована при принятии решения, как лично, так и в письменной форме. Если Вы не уверены, какую информацию следует предоставить, свяжитесь с сотрудниками Плана MetroPlus Enhanced по телефону 1-800-303-9626.
- Мы сообщим Вам о принятом решении и приведем разумное, с клинической точки зрения, объяснение, если оно применимо в данной ситуации. В том случае, если Вы все еще не удовлетворены принятым решением, Вам будут предоставлены

инструкции в отношении подачи дальнейших апелляций. Вы или Ваше доверенное лицо можете подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по телефону 1-800-206-8125.

Сроки рассмотрения апелляций по решениям:

- **Апелляции по стандартной процедуре:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим Вам о нашем решении **в течение тридцати дней** с момента подачи Вами апелляции. Письменное уведомление о нашем решении будет направлено Вам в течение 2 рабочих дней с момента его принятия.
- **Апелляции по ускоренной процедуре:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, решения в рамках ускоренной процедуры рассмотрения апелляции будут приняты в течение 2 рабочих дней с момента подачи Вами апелляции.
 - В течение 3 рабочих дней с момента подачи Вами апелляции мы сообщим, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.
 - Если Ваш запрос был отклонен, когда Вы запрашивали о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы, мы примем решение по Вашей апелляции в течение 24 часов.
 - Мы сообщим Вам о нашем решении по телефону, а затем вышлем соответствующее письменное уведомление.

Если нам понадобится дополнительная информация для принятия решения в рамках стандартной или ускоренной процедуры рассмотрения Вашей апелляции, мы:

- Напишем Вам и сообщим о том, какая информация нам необходима. Если Ваш запрос рассматривается в рамках ускоренной процедуры, мы незамедлительно свяжемся с Вами по телефону и отправим соответствующее письменное уведомление по почте.
- Объясним Вам, почему небольшая задержка в получении услуги отвечает Вашим интересам.
- Примем решение не позднее, чем в течение 14 дней с момента запроса о предоставлении дополнительной информации.

Вы, Ваш поставщик медицинских услуг или доверенное лицо также можете попросить нас о продлении срока принятия решения. Просьба о продлении срока принятия решения может быть подана в связи с наличием у Вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников Плана при принятии решения по Вашему делу. Вы можете предоставить такую информацию по телефону 1-800-303-9626 или в письменном виде.

Вы или Ваше доверенное лицо можете подать в План жалобу в случае несогласия с нашим решением о продлении срока рассмотрения Вашей апелляции. Вы или Ваше доверенное лицо можете также подать жалобу в отношении срока рассмотрения Вашего запроса в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по телефону 1-800-206-8125.

Если наш первоначальный отказ был обоснован тем, что:

- услуга не была необходима с медицинской точки зрения; или
- услуга носила экспериментальный характер или находилась на этапе клинического исследования; или
- услуга, запрашиваемая не из нашей сети, ничем не отличалась от услуги, доступной в нашей сети; или
- услуга, запрашиваемая не из нашей сети, была доступна от поставщика Плана с квалификацией и опытом, соответствующими Вашим потребностям.
- мы не сообщаем Вам о решении по Вашей апелляции вовремя, первоначальный отказ будет отозван. Другими словами, Ваш запрос на утверждение обслуживания будет одобрен.

Продолжение обслуживания в период рассмотрения апелляции по решению:

В некоторых случаях Вы сможете продолжать получать необходимое обслуживание, ожидая принятия решения в отношении поданной Вами апелляции. **Вы можете продолжать получать услуги, в отношении которых было принято решение об отмене или о сокращении объема их предоставления, в случае подачи Вами прошения о беспристрастном слушании:**

- В течение **десяти дней** с момента уведомления об отклонении Вашего запроса или о принятии решения об изменении объема обслуживания; или
- До того дня, когда вступят в силу изменения относительно объема Вашего обслуживания.

Если в результате беспристрастного слушания Вы получите еще один отказ, возможно, Вам придется оплатить стоимость услуг, оказанных Вам в период рассмотрения апелляции. Решение, принятое в результате проведения беспристрастного слушания, является окончательным.

Внешние апелляции

Если специалисты Плана примут решение об отказе в страховом покрытии медицинского обслуживания, о предоставлении которого запрашивали Вы и Ваш врач, на том основании, что:

- услуга не была необходима с медицинской точки зрения; или
- услуга носила экспериментальный характер или находилась на этапе клинического исследования; или
- услуга, запрашиваемая не из нашей сети, ничем не отличалась от услуги, доступной в нашей сети; или
- услуга, запрашиваемая не из нашей сети, была доступна от поставщика Плана с квалификацией и опытом, соответствующими Вашим потребностям, Вы можете просить штат Нью-Йорк о независимой **внешней апелляции**. Такой вид апелляции называется внешней апелляцией, так как ее будут рассматривать эксперты, которые не работают ни в нашем Плане медицинского страхования, ни в администрации штата. Эти эксперты являются квалифицированными лицами, утвержденными администрацией штата Нью-Йорк. Услуга должна входить в пакет выплат, предусмотренных Планом, или являться экспериментальным лечением, находиться

на стадии клинического испытания или использоваться в качестве лечения от редкого заболевания. Вы не оплачиваете расходы по внешней апелляции.

Прежде чем подать внешнюю апелляцию:

- Необходимо подать апелляцию по принятому решению об отказе в План и получить его решение об окончательном отказе; **или**
- Если Вы не получили услугу и просите План об ускоренной процедуре рассмотрения апелляции, Вы можете в то же время подать запрос об ускоренной внешней апелляции. Ваш врач должен будет подтвердить, что ускоренная внешняя апелляция является необходимой; **или**
- Вы и План можете договориться о том, чтобы пропустить этап подачи внутренних апелляций и перейти непосредственно к подаче внешней апелляции; **или**
- Вы можете доказать, что План не соблюдал правила процедуры рассмотрения относительно Вашей апелляции.

Вы можете подать запрос о внешней апелляции в течение 4 месяцев с момента предоставления Планом уведомления об окончательном отказе. Если Вы договорились с Планом о пропуске этапа подачи внутренних апелляций, Вам необходимо подать запрос о внешней апелляции в течение 4 месяцев с момента достижения такого соглашения.

Если Ваша апелляция рассматривалась в рамках ускоренного процесса, и Вы не удовлетворены решением Плана, Вы можете подать апелляцию согласно стандартной процедуре, **или же** сразу подать запрос на внешнюю апелляцию. Если Вы подаете апелляцию в План в рамках стандартной процедуры, и План придерживается своего первоначального решения, Вы получите новое окончательное решение и будете иметь еще одну возможность подать запрос на внешнюю апелляцию.

При желании, Вы можете подавать в План дополнительные апелляции. Однако, если Вы хотите подать запрос на внешнюю апелляцию, Вы должны направить заявление в Департамент финансовых услуг штата Нью-Йорк в течение 4 месяцев после получения уведомления от Плана об окончательном отказе или с момента достижения договоренности между Вами и Планом о пропуске этапа подачи внутренних апелляций.

Вы утратите право подачи внешней апелляции, если не обеспечите соблюдение сроков подачи заявления об апелляции.

Чтобы подать запрос о внешней апелляции, заполните соответствующую форму заявления и направьте ее в Департамент финансовых услуг. Чтобы получить помощь по вопросам

подачи апелляции, Вы можете позвонить в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626. Вы и Ваши врачи должны будете предоставить информацию о Вашей медицинской проблеме. В заявлении о внешней апелляции будет указано, какую информацию необходимо предоставить.

Вы можете получить форму заявления следующими способами:

- Позвонить в Департамент финансовых услуг по телефону 1-800-400-8882
- Посетить веб-сайт Департамента финансовых услуг www.dfa.ny.gov.
- Обратиться в План медицинского страхования по телефону 1-800-303-9626

Решение по Вашей внешней апелляции будет принято в течение 30 дней. Если эксперт, рассматривающий Вашу апелляцию, запросит предоставление дополнительной информации, на принятие решения по апелляции может потребоваться дополнительное время (до 5 рабочих дней). Вам и Вашему Плану сообщат об окончательном решении в течение двух дней после его принятия.

Решение может быть принято быстрее, если:

- Ваш врач заявит о том, что задержка в рассмотрении апелляции нанесет серьезный ущерб Вашему здоровью; или
- Если Вы легли в больницу после посещения отделения скорой помощи, и План отказывает Вам в покрытии расходов на больничные уход.

Такая процедура называется **ускоренной внешней апелляцией**. Эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию, примет решение по ускоренной апелляции в течение 72 или менее часов.

Если Вы запрашивали о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы, План будет продолжать покрывать расходы на Ваше пребывание в больнице, если:

- вы подадите внутреннюю апелляцию на рассмотрение по ускоренной процедуре в течение 24 часов, И
- в то же время подадите внешнюю апелляцию на рассмотрение по ускоренной процедуре.

План будет продолжать оплачивать Ваше пребывание в больнице до момента принятия решения по Вашим апелляциям. План примет решение по Вашей ускоренной внутренней апелляции в течение 24 часов. Решение по Вашей ускоренной внешней апелляции будет принято в течение 72 часов.

Эксперт сразу же сообщит Вам и Плану о своем решении по телефону или факсом. Затем Вам будет направлено письмо с изложением данного решения.

Вы имеете право инициировать беспристрастное слушание в случае, если План примет решение об отказе в предоставлении, сокращении объема или отмене покрытия медицинской услуги. Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания, а также подать запрос о внешней апелляции. Если Вы потребовали и проведения беспристрастного разбирательства, и рассмотрения апелляции внешним экспертом, учитываться будет решение должностного лица, проводившего беспристрастное разбирательство.

Беспристрастные слушания

В некоторых случаях Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания администрацией штата Нью-Йорк.

- Если Вы не довольны решением, принятым организацией New York State of Health или Департаментом здравоохранения штата в отношении продолжения Вашего участия или выхода из Плана медицинского страхования MetroPlus.
- Если Вы не удовлетворены нашим решением в отношении получаемого Вами медицинского обслуживания. Если Вы считаете, что принятое решение ограничивает Ваши страховые выплаты в рамках программы Medicaid, или что мы не смогли принять решение в разумный срок.
- Если Вы не удовлетворены нашим решением в отношении отказа в медицинском обслуживании, которое Вы хотели получить.
Если Вы считаете, что решение ограничивает Вас в использовании страховых выплат в рамках программы Medicaid.
- Если Вы не удовлетворены нашим решением в отношении отказа в покрытии полученного Вами медицинского обслуживания. Если Вы считаете, что решение ограничивает Вас в использовании страховых выплат в рамках программы Medicaid.
- Вы не довольны обследованием, оценкой или переоценкой в рамках получения услуг по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства.
- Если Вы не удовлетворены решением Вашего врача, отказавшегося запросить желаемые Вами услуги.
Если Вы полагаете, что решение, принятое врачом, аннулирует или ограничивает Ваши страховые выплаты в рамках программы Medicaid. Вам необходимо подать жалобу в План MetroPlus Enhanced. Если План MetroPlus Enhanced согласится с решением, принятым Вашим врачом, Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата.
- Решение, принятое в результате проведения беспристрастного слушания, является окончательным.

Если планируется сокращение объема или прекращение получаемого Вами обслуживания, Вы можете запросить продолжение предоставления Вам обслуживания до тех пор, пока по Вашему делу не будет принято решение. Вы должны запросить проведение беспристрастного слушания **в течение 10 дней** с момента уведомления о том, что в Вашем медицинском обслуживании произойдут изменения, или же к тому времени, когда изменения вступят в силу. Однако, если Вы попросите о продолжении предоставления Вам обслуживания, а в результате беспристрастного слушания будет принято решение не в Вашу пользу, Вы должны будете оплатить стоимость обслуживания, которое Вы получили в период ожидания вынесения решения.

Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания одним из указанных ниже способов:

1. По бесплатному телефону 800-342-3334
2. По факсу 518-473-6735
3. По Интернету, www.otda.state.ny.us/oah/forms.asp
3. По почте:
Fair Hearings, NYS Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Manage Care Unit
P.O. Box 22023
Albany, New York 12201-2023

Когда Вы запрашиваете проведение беспристрастного слушания по решению, принятому Планом MetroPlus Enhanced, мы обязаны прислать Вам копию **пакета доказательных документов**. Это информация, которую мы используем, чтобы принимать решения в отношении Вашего медицинского обслуживания. План предоставит эту информацию эксперту-арбитру, чтобы обосновать принятое решение. Если времени на отправку документов почтой недостаточно, мы предоставим Вам копию непосредственно на слушании. Если Вы не получили свою копию пакета доказательных документов за неделю до слушания, позвоните по номеру 1-800-303-9626.

Помните, Вы можете в любой момент подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по телефону 1-800-206-8125. В некоторых случаях Вы сможете продолжать получать предоставляемые Вам услуги в период ожидания беспристрастного слушания. Если у Вас возникли вопросы, позвоните в Службу поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Процедура подачи жалоб

Жалобы:

Мы надеемся, что Вы будете удовлетворены участием в нашем Плате медицинского страхования. В случае возникновения проблем, обсудите их со своим основным лечащим врачом или позвоните/напишите в Службу поддержки клиентов. Как правило, большинство проблем можно решить безотлагательно. В случае возникновения проблем или спорных вопросов по поводу Вашего лечения или обслуживания, Вы можете подать жалобу Плату. Проблемы, которые невозможно решить безотлагательно по телефону, а также любые поступающие по почте жалобы будут рассматриваться согласно описанной ниже процедуре.

Вы можете подать жалобу через доверенное лицо (законного представителя, члена семьи или друга). Если Вам необходима наша помощь в связи с имеющимися у Вас нарушениями слуха или зрения, либо если Вам необходимы услуги переводчика, мы сможем Вам помочь. Мы не будем применять в отношении Вас какие бы то ни было репрессивные или иные меры в связи с подачей жалобы.

Вы также имеете право обратиться по поводу Вашей жалобы в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по телефону 1-800-206-8125 или написать по адресу: NYS Department of Health, Division of Health Plan Contracting & Oversight, Bureau of Managed Care Certification and Surveillance, ESP Corning Tower Room 2019, Albany, NY 12237. Вы также можете в любое время обратиться с жалобой в организацию New York State of Health. Если Ваша жалоба имеет отношение к счетам за обслуживание, Вы можете обратиться по этому вопросу в Департамент финансовых услуг штата Нью-Йорк по телефону 1-800-342-3736.

Как подать жалобу в План:

Чтобы подать жалобу по телефону, Вы можете звонить в Службу поддержки клиентов по номеру 1-800-303-9626, с 08:00 до 20:00, с понедельника по субботу. Если Вы звоните в нерабочее время или в выходной день, оставьте сообщение. Мы перезвоним Вам на следующий рабочий день. Если для принятия решения нам понадобится дополнительная информация, мы сообщим Вам об этом.

Вы так же можете написать нам по поводу Вашей жалобы по адресу:

MetroPlus Health Plan
160 Water Street, 3rd Floor
New York, NY 10038
Attention: Complaints Unit

или связаться со Службой поддержки клиентов по телефону 1-800-303-9626.

Что происходит дальше:

Если нам не удастся сразу же решить проблему по телефону или при получении Вашей письменной жалобы, мы напишем Вам письмо в течение 15 рабочих дней. В письме мы сообщим Вам:

- кто рассматривает Вашу жалобу,
- как связаться с этим лицом, а также
- есть ли необходимость в предоставлении дополнительной информации.

Ваша жалоба будет рассмотрена одним или несколькими квалифицированными специалистами. Если Ваша жалоба относится к вопросам лечения, она будет рассмотрена одним или несколькими квалифицированными медицинскими специалистами.

После рассмотрения Вашей жалобы:

- Мы сообщим о нашем решении в течение 45 дней после получения всей информации, необходимой для ответа на Вашу жалобу. В любом случае, мы свяжемся с Вами в течение 60 дней с момента получения жалобы. Мы напишем Вам и сообщим о причинах принятия того или иного решения.
- В случае, если задержка в рассмотрении жалобы может представлять угрозу Вашему здоровью, мы сообщим Вам о нашем решении в течение 24 часов после получения всей информации, необходимой для ответа на жалобу. В любом случае, мы свяжемся с Вами в течение 7 дней с момента получения жалобы. В течение 3 рабочих дней Вы получите письмо по итогам нашего общения.
- Вам будет предоставлена информация о том, каким образом Вы сможете подать апелляцию относительно принятого нами решения, если Вы с ним не согласны. Мы также приложим все формы, необходимые для подачи апелляции.
- Если мы не сможем принять решение по Вашей жалобе в связи с нехваткой информации, мы сообщим Вам об этом, направив письменное уведомление.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Апелляции относительно решений по жалобам:

Если Вы не согласны с принятым нами решением относительно Вашей жалобы, Вы или Ваше доверенное лицо можете подать в План **апелляцию на такое решение.**

Как подать апелляцию относительно решения по жалобе:

- Если Вы не удовлетворены нашим решением, Вы можете подать апелляцию в течение 60 рабочих дней, после получения нашего ответа;
- Подать апелляцию можно как самостоятельно, так и через доверенное лицо;
- Подавать апелляцию следует только в письменном виде. Если Вы подаете апелляцию по телефону, она должна быть продублирована в письменной форме. Если Вы согласны с предоставленным резюме, подпишите его и верните нам. Перед отправкой формы, Вы можете внести в нее любые необходимые изменения.

Процедура рассмотрения Вашей апелляции в отношении решения по жалобе:

После того, как мы получим Вашу апелляцию в отношении решения по жалобе, мы направим Вам письмо в течение 15 рабочих дней. В письме мы сообщим Вам:

- кто рассматривает Вашу апелляцию в отношении решения по жалобе,
- как связаться с этим лицом, а также
- есть ли необходимость в предоставлении дополнительной информации.

Ваша апелляция в отношении решения по жалобе будет рассмотрена одним или несколькими специалистами более высокого уровня, чем те, кто принимал по ней первоначальное решение. Если Ваша апелляция в отношении решения по жалобе касается вопросов лечения, она будет рассмотрена одним или несколькими квалифицированными медицинскими специалистами, которые не участвовали в принятии первоначального решения, при этом, как минимум, один из них будет независимым экспертом-клиницистом.

Если нам была предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим Вам о нашем решении в течение 30 рабочих дней. Если задержки в принятии решения могут поставить под угрозу состояние Вашего здоровья, Вы получите уведомление о нашем решении в течение 2 рабочих дней с момента получения всей информации, которая нам необходима для вынесения решения по апелляции.

Мы сообщим Вам о принятом решении и приведем разумное, с клинической точки зрения, объяснение, если оно применимо в данной ситуации. Если Вы все еще не удовлетворены принятым решением, Вы, самостоятельно или через доверенное лицо, можете в любое время подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по телефону 1-800-206-8125.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

Ваши права

В качестве участника Плана медицинского страхования MetroPlus Enhanced, Вы имеете следующие права:

- Право на уважительное отношение при получении обслуживания, вне зависимости от состояния Вашего здоровья, половой и расовой принадлежности, цвета кожи, вероисповедания, этнического происхождения, возраста, семейного положения или сексуальной ориентации.
- Право на предоставление информации относительно места, времени и способа получения необходимого Вам обслуживания, предоставляемого в рамках Плана MetroPlus Enhanced.
- Право на получение информации от Вашего основного лечащего врача в отношении имеющихся у Вас проблем со здоровьем, способов их решения и ожидаемых результатов лечения на любом понятном Вам языке.
- Право на получение сторонней оценки оказываемых Вам медицинских услуг.
- Право на утверждение любого лечения или плана ухода после того, как Вы получите все необходимые пояснения.
- Право на отказ от лечения после ознакомления с возможными рисками.
- Право на отказ от присоединения к центру здоровья, а также на получение информации о том, как воспользоваться услугами в области физического и социально-психического здоровья без закрепления за Вами Менеджера центра здоровья по медицинскому обслуживанию.
- Право на получение копии Вашей медицинской карты и обсуждение содержащейся в ней информации с Вашим основным лечащим врачом, а также, если необходимо, на дополнение или внесение соответствующих изменений в Вашу медицинскую карту.
- Право на соблюдение конфиденциальности Вашей медицинской информации и недопущение ее раскрытия сторонним лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, условиями Договора или при наличии Вашего согласия.

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

- Право на использование системы подачи и рассмотрения жалоб Плана MetroPlus Enhanced с целью разрешения любой жалобы. При этом Вы имеете право подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк или в организацию New York State of Health, если, по Вашему мнению, Вы стали объектом несправедливого обращения.
- Право на использование системы беспристрастных слушаний на уровне штата.
- Право на назначение доверенного лица (родственника, друга, юриста и т.д.), которое будет представлять Вас (если Вы не способны представлять свои интересы самостоятельно) в вопросах получения медицинского обслуживания и лечения.
- Право на уважительный и внимательный уход в гигиенически чистой и безопасной среде без излишних ограничений.

Ваши обязанности

В качестве участника Плана MetroPlus Enhanced, Вы обязуетесь:

- Сотрудничать с командой медицинского обслуживания в целях охраны и улучшения Вашего здоровья.
- Знать, как работает Ваша система обеспечения медицинского обслуживания.
- Следовать рекомендациям своего основного лечащего врача и задавать интересующие Вас вопросы при возникновении малейших сомнений.
- Повторно обращаться или посещать основного лечащего врача, если состояние Вашего здоровья не улучшается, или получить альтернативное заключение специалиста.
- Относиться к лечебному персоналу с тем же уважением, которое Вы ожидаете по отношению к себе.
- Рассказывать о любых проблемах, которые могут возникнуть между Вами и представителями медицинского персонала. Обращаться в Службу поддержки клиентов.
- Не пропускать назначенные приемы у врача. Как можно скорее сообщать о невозможности прийти на прием.
- Обращаться в отделение скорой помощи только в неотложных ситуациях.
- Связываться со своим основным лечащим врачом, если Вам необходима медицинская помощь, даже в нерабочее время или в выходные.

Предварительные медицинские распоряжения

Вы можете оказаться в обстоятельствах, в которых Вы не будете способны принимать самостоятельные решения по вопросам медицинского обслуживания. Предоставив нам

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

предварительные медицинские распоряжения, Вы заботитесь о выполнении Ваших пожеланий в будущем. Во-первых, сообщите членам Вашей семьи, Вашим друзьям и своему врачу о видах лечения/обслуживания, которые Вы желаете/не желаете получать. Во-вторых, Вы можете уполномочить совершеннолетнее лицо принимать решения от Вашего имени. Обязательно обсудите это со своим основным лечащим врачом, членами семьи или другими близкими людьми, доведите до их сведения Ваши пожелания. В-третьих, очень желательно, чтобы Вы изложили свои мысли в письменном виде. Документы, перечисленные ниже, могут оказаться полезными. Оформление данных документов не предполагает участия юриста, однако, Вам может понадобиться его профессиональная консультация. Вы можете изменить свое решение или внести изменения в эти документы в любое время. Наши сотрудники готовы помочь Вам в получении форм данных документов, а также разъяснить их смысл. Эти документы не влияют на Ваши права в отношении получения качественного медицинского обслуживания, обеспечиваемого страховым покрытием. Единственной их целью является доведение до сведения окружающих Ваших пожеланий в том случае, если Вы не будете способны лично представлять свои интересы.

Доверенность на решение вопросов медицинского обслуживания

Данным документом Вы поручаете совершеннолетнему лицу, которому доверяете (как правило, это друг или член семьи), принимать решения в отношении Вашего медицинского обслуживания в случае утраты способности к самостоятельному принятию решений. Если Вы приняли решение оформить данный документ, Вы должны сообщить о нем назначенному доверенному лицу с тем, чтобы такое доверенное лицо знало о Ваших пожеланиях.

Распоряжение о сердечно-легочной реанимации (англ. Cardiopulmonary Resuscitation, CPR) и Распоряжение об отказе от реанимации (англ. Do-Not-Resuscitate, DNR)

Вы имеете право на принятие решения относительно предоставления Вам специального или неотложного лечения с целью восстановления Вашей сердечной и дыхательной активности в случае прекращения естественных дыхательных процессов или процесса кровообращения. Если Вы не нуждаетесь в специальном лечении, включая сердечно-легочную реанимацию (CPR), Вы должны изложить свое пожелание в письменной форме. Ваш основной лечащий врач оформит распоряжение об отказе от реанимации (DNR), которое будет вложено в Вашу медицинскую карту. Вы также можете оформить распоряжение об отказе от реанимации (DNR), которое будет постоянно находиться при Вас, или/и получить специальный браслет.

Таким образом, любой поставщик медицинских услуг, оказывающий Вам неотложную помощь, будет знать о Ваших пожеланиях.

Карта донора органов

Это карманная карта, которая сообщает о Вашем желании пожертвовать свои органы в медицинских целях после смерти. Кроме того, укажите на обратной стороне своего водительского удостоверения, что Вы хотите пожертвовать свои органы после смерти, уточнив, каким образом это пожелание должно быть реализовано.

(Примечание: Эта страница намеренно оставлена пустой, чтобы хватило места под возможные местные адаптации).

Важные номера телефонов

Ваш основной лечащий врач	
Служба поддержки клиентов MetroPlus Enhanced.....	1-800-303-9626
Другие подразделения (например, горячая линия Службы медсестер, Служба проверки применения и т.д.)	
Ближайшее отделение скорой помощи	
Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (подача жалоб).....	1-800-206-8125
Жалобы в Управление по делам психического	
Жалобы в Управление по предоставлению услуг	
лечения алкогольной и наркотической зависимости	
Омбудсмен	
Окружная служба социального обеспечения	
Информация о программе управляемой медицинской помощи Medicaid (англ. Medicaid Managed Care)	
New York State of Health	
New York Medicaid	
Choice.....	1-800-505-5678
Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИД.....	1-800-541-AIDS (2437)
На испанском языке.....	1-800-233-SIDA (7432)
Текстовый телефон.....	1-800-369-AIDS (2437)
Горячая линия города Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИД (на английском и испанском языках).....	1-800-TALK-HIV (8255-448)
Программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ	
Текстовый телефон.....	1-800-542-AIDS (2437)
	переключатель, затем 1-518-459-0121

Служба поддержки клиентов 1-800-303-9626

Телетайп 1-800-881-2812

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях 1-855-371-9228

Child Health Plus.....	1 855-693-6765
- Бесплатное или недорогое медицинское страхование для детей	
Партнерская программа помощи.....	1-800-541-AIDS (2437)
-в городе Нью-Йорк.....	1- (212) 693-1419
Управление социальной защиты	1-(800)-772-1213
Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам домашнего насилия	1-800-942-6906
На испанском языке.....	1-800-942-6908
Для людей с нарушениями слуха.....	1-800-810-7444
Информационная линия по Закону о гражданах США с ограниченными возможностями....	1-800-514-0301
Текстовый телефон.....	1-800-514-0383
Местная аптека	
Другие поставщики медицинских услуг:	

Полезные веб-сайты

MetroPlus Enhanced

www.metroplus.org/enhanced

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк

www.health.ny.gov

Управление штата Нью-Йорк по делам психического здоровья (New York State Office of Mental Health, NYS OMH)

www.omh.ny.gov

Управление штата Нью-Йорк по предоставлению услуг лечения алкогольной и наркотической зависимости (New York State Office of Alcohol and Substance Abuse Services, NYS OASAS)

www.oasas.ny.gov

Информация Департамента здравоохранения штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИД (New York State Department of Health NYS DOH HIV/AIDS)

www.treathiv1.com/info

Программы незастрахованного медицинского обслуживания штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ

<http://www.health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm>

Каталог учреждений, предоставляющих анализы на ВИЧ

www.health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

Департамент здравоохранения и психогигиены города Нью-Йорк (New York City Department of Health and Mental Hygiene, NYC DOHMH)

www.health.ny.gov

Информация Департамента здравоохранения и психогигиены города Нью-Йорк (New York City Department of Health and Mental Hygiene, NYC DOHMH) по вопросам ВИЧ/СПИД

www.nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html