

Штат Нью-Йорк  
Программа Medicaid

**METROPLUSHEALTH  
СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА  
ПРОГРАММЫ  
УПРАВЛЯЕМОГО  
МЕДИЦИНСКОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ MEDICAID**

Редакция: январь 2024 года



## СОДЕРЖАНИЕ

добро Пожаловать В Программу Управляемого Медицинского Обслуживания Medicaid Metroplushealth .....	1
Как Работают Планы Управляемого Медицинского Обслуживания .....	1
Как Пользоваться Настоящим Справочником .....	3
Помощь Отдела Обслуживания Участников.....	3
Ваша Идентификационная Карточка Участника Плана Медицинского Страхования.....	5
Часть I Что Нужно Знать Прежде Всего .....	7
Как Выбрать Поставщика Услуг Первичной Медицинской Помощи (Pcp) .....	7
Как Получить Плановое Медицинское Обслуживание.....	11
Получение Специализированной Медицинской Помощи И Направления К Врачу .....	13
Эти Услуги Предоставляются Нашим Планом <i>Без</i> Направления.....	16
Неотложные Состояния.....	21
Экстренная Медицинская Помощь .....	23
Медицинская Помощь За Пределами Соединенных Штатов Америки .....	23
Мы Хотим, Чтобы Вы Были Здоровы .....	24
Часть II Услуги, Подлежащие Страховому Покрытию, И Процедуры В Рамках Плана ..	25
Льготы .....	25
Услуги, Покрываемые По Плану Metroplushealth .....	25
Льготы, Которые Вы Можете Получить От Metroplushealth, Или С Вашей Картой Medicaid.....	44
Льготы, Обеспечиваемые Только Картой Medicaid .....	45
Услуги, На Которые Не Распространяется Страховое Покрытие.....	47
Порядок Расчётов С Поставщикам Медицинских Услуг.....	56
Ваше Содействие В Регулировании Политики Плана .....	57
Информация От Отдела Обслуживания Участников .....	57
Держите Нас В Курсе .....	58
Выход Из Плана И Переход На Другой План.....	59
Апелляции К Плану .....	62
Порядок Подачи И Рассмотрения Жалоб .....	74
Права И Обязанности Участников .....	79
Предварительные Медицинские Распоряжения (Advance Directives).....	80
Важные Номера Телефонов .....	83

## Добро пожаловать в программу управляемого медицинского обслуживания Medicaid MetroPlusHealth

Мы рады, что Вы зарегистрировались в программе MetroPlusHealth. Настоящий 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. Чтобы познакомиться поближе, наш сотрудник свяжется с Вами в течение последующих двух-трех недель. Вы сможете задать все имеющиеся у вас вопросы, а также получить помощь в записи на приём. Если Вам необходимо связаться с нами раньше, чем Вам позвонит наш сотрудник, просто наберите номер 800-303-9626.

### КАК РАБОТАЮТ ПЛАНЫ УПРАВЛЯЕМОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### План, наши Поставщики медицинских услуг и Вы

- Вы, вероятно, осведомлены об изменениях в системе здравоохранения. Многие потребители получают страховые льготы в отношении медицинского обслуживания с помощью системы управляемого медицинского обслуживания, которая обеспечивает возможность пользоваться комплексным медицинским обслуживанием в одном центре. Если Вы получали услуги по охране психического здоровья посредством карты Medicaid, теперь эти услуги могут быть доступны через программу MetroPlusHealth.
- MetroPlusHealth имеет договор с Департаментом здравоохранения штата на удовлетворение потребностей людей в медицинском обслуживании, принимающих участие в программе Medicaid. Кроме того, мы выбираем группу поставщиков медицинских услуг в области здравоохранения, чтобы максимально соответствовать Вашим потребностям. Эти доктора, специалисты, больницы, лаборатории и другие учреждения сферы здравоохранения формируют нашу **сеть поставщиков медицинских услуг**. Список поставщиков медицинских услуг приведён в нашем справочнике поставщиков услуг (provider directory). Если у Вас нет справочника поставщиков медицинских услуг, позвоните по телефону 800-303-9626, чтобы получить экземпляр, или посетите наш веб-сайт [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org).
- Когда Вы начнете принимать участие в программе MetroPlusHealth, о Вас будет заботиться один из наших поставщиков медицинских услуг. В большинстве

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

случаев, это будет Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи (основной лечащий врач, Primary Care Provider, PCP). Если Вам нужно сдать анализы, проконсультироваться с профильным специалистом или пройти стационарное лечение, Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи сделает все, что для этого необходимо.

- Ваш ПМП доступен для Вас каждый день, в любое время суток. Если Вам необходимо проконсультироваться с ним или с ней в нерабочее время или в выходные, оставьте Ваше сообщение и информацию о том, каким образом с Вами можно связаться. Ваш поставщик услуг ПМП свяжется с вами, как только это станет возможным. Несмотря на то, что большинство медицинских услуг Вы будете получать от своего поставщика услуг первичной медицинской помощи, в некоторых случаях Вы можете самостоятельно обращаться к профильным специалистам с целью получения определенных видов обслуживания. См. стр. 9 для получения подробной информации.
- Ваш выбор поставщиков медицинских услуг Плана может быть ограничен некоторыми конкретными специалистами в том случае, если Вы попали в категорию получателей услуг, на которых наложены ограничения. Ниже приведены примеры того, почему Вы можете попасть в категорию получателей услуг, на которых наложены ограничения:
  - получаете медицинские услуги в связи с одной и той же проблемой у нескольких врачей;
  - обращаетесь за медицинской помощью чаще, чем это необходимо;
  - принимаете лекарственные препараты, отпускаемые по рецепту, 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 MetroPlusHealth признает необходимость доверительных отношений между Вами, Вашей семьей, Вашими врачами и другими поставщиками медицинских услуг. План MetroPlusHealth обязуется ни в коем случае не раскрывать подробности Вашей медицинской истории, а также истории психических заболеваний без Вашего письменного разрешения. Единственными лицами, которые будут располагать Вашими медицинскими данными, будут сотрудники MetroPlusHealth, Ваш поставщик услуг

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

первичной медицинской помощи и другие поставщики, которые предоставляют Вам медицинское обслуживание, а также Ваш уполномоченный представитель. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или координатор медицинского обслуживания на дому (при наличии) всегда будет заблаговременно согласовывать с Вами выдачу направления к поставщикам медицинских услуг. Персонал MetroPlusHealth обучен соблюдению строгой конфиденциальности участников.

## **КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАСТОЯЩИМ СПРАВОЧНИКОМ**

Настоящий справочник поможет Вам познакомиться с программой управляемого медицинского обслуживания после присоединения к ней. В нем для Вас изложены сведения о том, как будет работать новая система здравоохранения и как Вы можете получить максимум преимуществ от плана MetroPlusHealth. Настоящий справочник является Вашим путеводителем по предоставляемым медицинским и оздоровительным услугам. В нем изложены шаги, которые необходимо предпринять, чтобы Ваше участие в Плане было эффективным и результативным.

На первых страницах справочника содержится информация, которую Вам необходимо знать **уже сейчас**. Остальная информация предназначена для использования по мере необходимости. Используйте справочник в качестве руководства и обращайтесь к нему время от времени.

В случае возникновения вопросов попробуйте найти ответы в настоящем справочнике или позвоните в Отдел обслуживания участников (Member Services). Вы также можете обратиться к персоналу программы управляемого медицинского обслуживания в местный отдел социального обеспечения (Department of Social Services).

Если Вы проживаете в округах **Бронкс, Кингс, Нью-Йорк, Ричмонд** или **Куинс**, Вы можете также позвонить на горячую линию New York Medicaid Choice по номеру 800-505-5678.

## **ПОМОЩЬ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧАСТНИКОВ**

Вы всегда можете рассчитывать на помощь Отдела обслуживания участников (Member Services):

С понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, в субботу с 9:00 до 17:00.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Звоните нам по бесплатному номеру: 800-303-9626

Если у вас нарушение слуха (проблемы со слухом), и вы можете воспользоваться телетайпом или текстовым телефоном, звоните нам по бесплатному номеру: **711**.

Если у Вас проблемы со зрением, и Вы бы хотели пользоваться справочником, набранным шрифтом Брайля, или аудио-версией справочника, обратитесь в Отдел обслуживания участников.

Если Вам необходима медицинская помощь в нерабочее время, на выходных или в праздничные дни, позвоните по бесплатному номеру круглосуточной горячей линии MetroPlusHealth: **800-442-2560**.

**Для получения психологической помощи в кризисных ситуациях звоните на нашу бесплатную горячую линию по телефону 866-728-1885.**

- Вы можете обращаться в Отдел обслуживания участников за помощью **каждый раз, когда у Вас возникает какой-либо вопрос**. Вы можете позвонить нам, чтобы выбрать или сменить поставщика услуг первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, PCP), уточнить информацию по льготам и услугам, получить помощь в оформлении направлений, восстановить потерянную идентификационную карту, сообщить о рождении ребенка или узнать о каких-либо изменениях, которые могут отразиться на страховых льготах для Вас или Вашей семьи.
- Если Вы беременны или планируете забеременеть, Ваш ребенок станет участником программы MetroPlusHealth в день его или ее рождения. Это не относится к случаям, когда новорожденный входит в группу, не подключенную к системе управляемого медицинского обслуживания. Если Вы забеременели, незамедлительно позвоните нам и в организацию New York State of Health, и мы поможем Вам выбрать врача для **новорожденного ребенка** еще до родов.
- 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 сможете задать имеющиеся у вас вопросы и пообщаться с другими участниками плана. Если вы хотите посетить такую консультацию, свяжитесь с нами и мы подберём наиболее удобные для вас время и место.
- **Если вы не владеете английским языком**, мы сможем вам помочь. Мы хотим, чтобы вы знали, как пользоваться планом медицинского страхования вне зависимости от того, на каком языке вы говорите. Просто позвоните нам, и Отдел обслуживания участников: **800-303-9626 (TTY: 711)**  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): **866-728-1885**

мы найдем способ побеседовать с вами на вашем языке. Мы работаем с людьми, которые могут нам в этом помочь. Мы также поможем Вам найти поставщика услуг первичной медицинской помощи, владеющего Вашим родным языком.

- **Для людей с ограниченными возможностями:** Если вы пользуетесь инвалидным креслом, испытываете трудности со зрением, слухом или восприятием информации, позвоните нам, для того чтобы получить дополнительную помощь. Мы сообщим вам, оборудован ли кабинет конкретного поставщика медицинских услуг специальными средствами, облегчающими передвижение в инвалидных креслах или взаимодействие на уровне обмена информацией. Также мы предлагаем следующие услуги:
  - телетайп (номер телетайпа: 711);
  - информационные материалы, набранные крупным шрифтом;
  - ведение 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 или ваш ребенок получаете медицинское обслуживание на дому,** ваша медсестра или работник по уходу на дому могут не знать, что вы стали участником нашего Плана. **Позвоните нам как можно скорее,** чтобы избежать внезапного прекращения медицинского обслуживания на дому.

## **ВАША ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ КАРТОЧКА УЧАСТНИКА ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

После регистрации в качестве участника Плана Вам будет направлено Приветственное письмо. Ваша идентификационная карточка участника Плана MetroPlusHealth должна быть доставлена в течение 14 дней после даты Вашей регистрации в качестве участника Плана. На карточке указаны фамилия, имя и телефон Вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP). Также на ней указан Ваш идентификационный номер клиента (Client Identification Number, CIN). Если Вы обнаружили ошибку в информации, указанной на Вашей идентификационной карточке участника MetroPlusHealth, немедленно позвоните нам. В Вашей идентификационной карточке не указано, что Вы являетесь

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

участником программы Medicaid, или что MetroPlusHealth — это особый тип плана медицинского страхования.

Идентификационную карточку 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 карточки, доказательством Вашего участия в Плате медицинского страхования является Приветственное письмо. Также обязательно сохраните льготно-страховую карту Medicaid. Эта карта понадобится Вам для получения услуг, не покрываемых по плану MetroPlusHealth.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## ЧАСТЬ I ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПРЕЖДЕ ВСЕГО

### КАК ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (PCP)

- Возможно, Вы уже выбрали поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP), т. е. доктора, у которого Вы будете регулярно наблюдаться. Таковым может быть врач или квалифицированная медсестра. **Если Вы еще не выбрали поставщика услуг первичной медицинской помощи для себя и своей семьи, сделайте это как можно скорее.** Если вы не выберете лечащего врача в течение 30 дней, мы сделаем это за вас.
- У каждого члена семьи может быть собственный поставщик услуг первичной медицинской помощи, или же такой поставщик услуг может быть единым для всей семьи. Детей лечат педиатры. Врачи семейной практики предоставляют услуги для всей семьи. Врачи, специализирующиеся на заболеваниях внутренних органов, лечат взрослых пациентов. Вы также можете выбрать специалиста по поведенческому здоровью в качестве своего PCP. В Отделе обслуживания участников будут рады помочь Вам в выборе поставщика услуг первичной медицинской помощи. Отдел обслуживания участников (800-303-9626) может связаться с вами, чтобы узнать, выбрали ли вы основного лечащего врача, или помочь вам с выбором.
  - Справочник поставщиков услуг (Provider Directory) размещён в интернете по адресу [metroplus.org](http://metroplus.org). В справочнике поставщиков услуг перечислены все врачи, клиники, больницы, лаборатории и другие лица и организации, работающие в системе MetroPlusHealth. В нём указаны адреса, номера телефонов и специализация врачей. В каталоге поставщиков медицинских услуг будет указано, какие врачи и поставщики медицинских услуг принимают новых пациентов. Когда вы выбираете поставщика первичных медицинских услуг, Вам следует позвонить в их офисы, чтобы убедиться, что они принимают новых пациентов. Вы также можете обратиться за получением экземпляра справочника поставщиков услуг по округу, в котором вы проживаете, или по округу, в котором вы бы хотели обратиться к поставщику медицинских услуг, посетив сайт MetroPlusHealth ([metroplus.org](http://metroplus.org)) или позвонив в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Возможные критерии при выборе врача:

- вы уже были на приёме у этого врача;
  - врач осведомлен о ваших проблемах со здоровьем;
  - врач принимает новых пациентов,
  - врач владеет Вашим родным языком или
  - Вам удобно добираться на прием к врачу.
- Помимо этого, женщинам предлагается выбрать одного из наших акушеров-гинекологов, который поможет ответить на вопросы, касающиеся женского здоровья. Для посещения этого специалиста в рамках Плана женщинам не нужно направление от своего поставщика услуг первичной медицинской помощи. Они могут проходить плановые осмотры (дважды в год), а также получать последующее медицинское обслуживание (при необходимости) и плановое медицинское обслуживание во время беременности.
  - Кроме всего прочего, мы сотрудничаем с несколькими федеральными медицинскими центрами (Federally Qualified Health Centers, FQHC). Все федеральные медицинские центры оказывают первичные и специализированные медицинские услуги. Многие клиенты предпочитают получать медицинскую помощь 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 услуг из нашего каталога поставщиков медицинских услуг. Вы также можете записаться к любому врачу, оказывающему первичную медицинскую помощь в одном из приведенных ниже федеральных медицинских центров, с которыми мы работаем. Просто обратитесь за помощью в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

**Список федеральных медицинских центров содержится в вашем справочнике поставщиков услуг.**

- Почти во всех случаях Вашими врачами будут поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с Планом MetroPlusHealth. Мы предусматриваем четыре случая, в которых Вы можете **посещать другого поставщика медицинских услуг, который у Вас был до того, как вы присоединились к плану MetroPlusHealth.** В этих случаях Ваш поставщик медицинских услуг должен

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

дать согласие на сотрудничество с планом MetroPlusHealth. Вы можете продолжать посещать своего врача, если:

- На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlusHealth срок Вашей беременности превышает 3 месяца, в связи с чем Вы получаете необходимое Вам дородовое обслуживание. В таком случае вы сможете продолжать получать услуги у вашего поставщика медицинских услуг вплоть до родов, а также на этапе послеродового ухода.
- На момент регистрации в качестве участника плана MetroPlusHealth у вас есть опасное для жизни заболевание и ваше состояние со временем ухудшается. В таком случае вы сможете обратиться с просьбой о продлении получения медицинской помощи у вашего поставщика медицинских услуг на срок до 60 дней;
- На момент Вашей регистрации в качестве участника Плана MetroPlusHealth Вы лечитесь от расстройства психического здоровья. В большинстве случаев вы все равно можете обращаться к тому же поставщику медицинских услуг. Некоторым участникам придется выбрать поставщика услуг, который сотрудничает с их планом медицинского обслуживания. Обязательно обсудите данный вопрос со своим поставщиком услуг. Сотрудники Плана MetroPlusHealth будут сотрудничать с Вами и Вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы Вы и дальше получали необходимое обслуживание.
- На момент Вашего присоединения к плану MetroPlusHealth, регулярная программа Medicaid оплачивала уход за Вами на дому, и Вам необходимо продолжать получать это обслуживание в течение 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.
- Сотрудники Плана MetroPlusHealth обязуются сообщать вам обо всех изменениях в предоставляемом для Вас медицинском обслуживании на дому до того, как изменения вступят в силу.
- Если Вы страдаете хроническим заболеванием, например ВИЧ/СПИД, или другими хроническими проблемами со здоровьем, Вы можете **выбрать специалиста в качестве Вашего поставщика первичной медицинской**

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

**помощи.** В этом случае Вы или Ваш поставщик медицинских услуг можете обратиться в Отдел обслуживания участников с соответствующим запросом, который будет рассмотрен в индивидуальном порядке.

- При необходимости вы можете **заменить поставщика услуг ПМП** в течение 30 дней со дня вашего первого визита к нему. После этого вы можете менять поставщика услуг ПМП один раз в полгода или чаще, при наличии уважительной причины. Вы также можете выбрать другого акушера-гинеколога или специалистов, к которым Вас направляет поставщик услуг первичной медицинской помощи.
- Если Ваш **поставщик медицинских услуг прекратит сотрудничество с планом MetroPlusHealth**, мы сообщим Вам об этом в течение 15 дней после того, как мы 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 60 дней после родов. Если Вы регулярно посещаете врача по поводу продолжительного медицинского состояния, 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 в течение этого периода.

Если какое-либо из описанных условий применимо к вам, проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг ПМП или позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

## **УПРАВЛЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ В РАМКАХ ЦЕНТРОВ ЗДОРОВЬЯ**

MetroPlusHealth хочет удовлетворить все Ваши потребности в медицинском обслуживании и поддержке здоровья. Если Вы испытываете сразу несколько медицинских проблем, Вы можете обратиться в Центр здоровья по управлению медицинским обслуживанием на дому, который поможет координировать все предоставляемые Вам услуги здравоохранения.

Ваш Менеджер центра здоровья по управлению медицинским обслуживанием на дому может:

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- работать с Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи и другими поставщиками медицинских услуг в целях координации услуг по уходу за Вашим здоровьем;
- работать с людьми, которым Вы доверяете (например, с членами семьи и друзьями), чтобы помочь Вам распланировать и получить необходимое медицинское обслуживание;
- помочь с записью на прием к поставщику услуг первичной медицинской помощи и другим поставщикам медицинских услуг;
- помочь разобраться с продолжительными медицинскими проблемами, такими как диабет, астма и высокое артериальное давление.

Чтобы получить более подробную информацию о Центрах здоровья, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

## КАК ПОЛУЧИТЬ ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Плановое медицинское обслуживание включает обследования, плановые осмотры, прививки и иные методы лечения, позволяющие Вам оставаться здоровым, при необходимости консультироваться с врачом и получать направление в больницу или к специалисту. Это означает, что Вы и Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи сотрудничаете в целях поддержки Вашего здоровья и обеспечения получения Вами необходимых медицинских услуг.
- Чтобы связаться со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи, Вам достаточно позвонить ему по телефону в любое время суток. Обязательно звоните ему или ей всякий раз, когда у Вас возникают вопросы медицинского характера или когда Вы обеспокоены состоянием своего здоровья. Если Вы звоните в нерабочее время или в выходные дни, оставьте Ваше сообщение и информацию о том, каким образом с Вами можно связаться. Ваш поставщик услуг ПМП перезвонит вам, как только это станет возможным. Помните, что Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи знает Вас, а также то, как работает план медицинского обслуживания.
- Предоставляемые Вам услуги должны быть **необходимыми с медицинской точки зрения**. Это означает, что обслуживание, которое Вы получаете, должно быть направлено на:

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

1. профилактику, диагностику и коррекцию тех факторов, которые могут привести к ухудшению Вашего состояния и большему дискомфорту, или
  2. устранение опасности для вашей жизни; либо
  3. решение проблем, которые могут вызвать заболевание; либо
  4. преодоление состояний, которые могут привести к ограничению Вашей повседневной деятельности.
- Справиться с большинством из возникающих у Вас проблем со здоровьем Вам поможет Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи, однако чтобы посетить его, Вам необходимо записаться на прием. Если Вы не можете прийти на прием, предупредите об этом своего поставщика услуг первичной медицинской помощи по телефону.
  - Выбрав поставщика услуг ПМП, позвоните ему и договоритесь о первом приеме. Если можете, подготовьтесь к вашему первому приёму. Ваш поставщик услуг ПМП должен знать о вашей медицинской истории всё, что вы можете ему сообщить. 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 поставщику услуг первичной медицинской помощи. Как правило, первый визит к врачу должен состояться в течение трех месяцев с момента Вашей регистрации в качестве участника Плана.
  - **Если Вам необходима помощь до первого приема**, позвоните Вашему поставщику услуг первичной медицинской помощи и сообщите о возникших у Вас проблемах. В этом случае он или она назначит Вам прием на более ранний срок. Однако Вам в любом случае следует явиться на первый прием, 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:**
    - базовые и плановые медицинские осмотры взрослых пациентов: в течение 12 недель;
    - Срочная медицинская помощь — в течение 24 часов
    - Несрочный визит по болезни — в течение 3 дней

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Плановый профилактический визит — в течение 4 недель
- Первый визит беременной в дородовом периоде — в течение 3 недель в первом триместре (в течение 2 недель во втором триместре и в течение 1 недели в третьем)
- первый визит с новорожденным: в течение 2 недель с момента выписки из родильного отделения;
- первый визит по вопросам планирования семьи: в течение 2 недель;
- Визит последующей медицинской помощи после визита в отделение скорой медицинской помощи или стационарного лечения (услуги психологической и психиатрической помощи, лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ) — 5 дней;
- не экстренный визит в отношении психического здоровья или употребления психоактивных веществ: 1 неделя.

## **ПОЛУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И НАПРАВЛЕНИЯ К ВРАЧУ**

- Если вам потребуется медицинская помощь, которую не может предоставить ваш поставщик услуг ПМП, он **НАПРАВИТ** вас к профильному специалисту. Если Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи направляет Вас к другому медицинскому специалисту, мы оплатим Ваше лечение. Большинство этих специалистов входят в сеть поставщиков услуг MetroPlusHealth. Проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи, чтобы знать, как работает система направлений.
- Если, по вашему мнению, специалист не отвечает вашим потребностям, проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг ПМП. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи сможет помочь в организации визита к другому специалисту, если таковой Вам необходим.
- Есть некоторые виды лечения и услуг, на которые ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи должен попросить предварительное разрешение Плана MetroPlusHealth, *прежде чем* вы сможете их получить. Ваш поставщик услуг ПМП сообщит вам, какие виды лечения и услуг имеются в виду.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Если у вас возникнут проблемы с получением направления, в котором, по вашему мнению, вы нуждаетесь, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 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 внесетевому поставщику медицинских услуг**. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или поставщик медицинских услуг Плана должен запросить у MetroPlusHealth разрешение, *прежде чем* вы сможете получить направление к внесетевому поставщику медицинских услуг. Если ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или поставщик медицинских услуг Плана направляет вас к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть, вы не несете ответственности за какие-либо расходы, за исключением доплат, о которых говорится далее в настоящем справочнике.
- Для получения направления ваш врач должен предоставить нам определенную информацию. Как только мы получим такую информацию, в течение 1-3 рабочих дней мы примем решение о том, можете ли вы обратиться к специалисту, не входящему в сеть плана. При этом мы гарантируем, что решение будет принято в течение 14 дней с момента получения вашего обращения. В случае, если, по мнению вашего врача, задержка в рассмотрении обращения может причинить серьезный вред вашему здоровью, вы или ваш врач можете потребовать проведения рассмотрения обращения в срочном порядке. В таком случае мы примем решение и свяжемся с вами в течение 1-3 рабочих дней. Для получения информации о статусе вашего обращения звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.
- Иногда мы не даем разрешение на направление к внесетевому поставщику медицинских услуг, поскольку в нашей сети MetroPlusHealth есть поставщик медицинских услуг, который может заняться Вашим лечением. Если, по вашему мнению, поставщик медицинских услуг плана не обладает квалификацией или опытом, необходимым для того, чтобы вести ваше лечение, вы можете обратиться к нам с просьбой проверить, является ли получение направления к поставщику медицинских услуг, не входящему в сеть плана, необходимым с медицинской точки зрения. В случае получения отказа

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

на свой запрос Вам будет необходимо попросить об апелляции к плану. См. стр. 39, чтобы узнать, как это сделать.

- Иногда мы можем не предоставить разрешения для направления к внесетевому поставщику медицинских услуг на конкретное лечение, так как запрашиваемое Вами медицинское обслуживание может почти не отличаться от того, что может предложить поставщик сети Плана MetroPlusHealth. Вы можете попросить нас проверить, будет ли Ваше направление к внесетевому поставщику медицинских услуг для прохождения соответствующего медицинского обслуживания необходимым с медицинской точки зрения. В случае получения отказа на свой запрос Вам будет необходимо попросить об апелляции к плану. См. стр. 39, чтобы узнать, как это сделать.
- Если Вам необходимо обратиться к специалисту для получения продолжительного медицинского ухода, Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи 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 поставщик услуг первичной медицинской помощи может:
  - назначить Вашего профильного специалиста в качестве Вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи; или
  - выдать направление в центр специализированной медицинской помощи, который предоставляет лечение вашего заболевания.

Для того чтобы попасть в центр специализированной медицинской помощи, можно также позвонить в Отдел обслуживания участников.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНOM БЕЗ НАПРАВЛЕНИЯ

### Женское здоровье

Вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи, чтобы обратиться к одному из наших поставщиков медицинских услуг, если:

- Вы беременны,
- Вам необходимы услуги акушера-гинеколога,
- Вам необходимы услуги в области планирования семьи,
- Вам необходима консультация квалифицированной медсестры-акушерки,
- 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 инфекции, передающиеся половым путем, пройти обследование на рак груди или обследование органов таза.
- Вам *не нужно брать направление* у своего поставщика услуг ПМП, для того чтобы получить данные услуги. Более того, вы можете самостоятельно выбрать, где вы хотите получать такие услуги. Для того чтобы посетить одного из наших поставщиков медицинских услуг по планированию семьи, вы можете *воспользоваться своей идентификационной картой участника плана MetroPlusHealth*. Обратитесь к справочнику поставщиков услуг плана или позвоните в Отдел обслуживания участников, для того чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг.
- Вы также можете *воспользоваться своей картой Medicaid*, если вы хотите обратиться к врачу или в клинику, не входящему (входящую) в сеть нашего плана. Вы можете попросить список учреждений, предоставляющих соответствующие услуги, у вашего поставщика услуг ПМП или позвонив в

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626. Вы также можете позвонить на горячую линию Growing Up Healthy штата Нью-Йорк (номер телефона — 800-522-5006), для того чтобы получить список поставщиков услуг по планированию семьи, работающих в вашем районе.

## **Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем**

Каждому человеку следует знать о своём статусе ВИЧ (т. е. является он или нет носителем ВИЧ). Обследования на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем, являются частью вашей плановой медицинской помощи.

- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при посещении врача или клиники.
- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи (ПМП). Просто запишитесь на приём к одному из поставщиков медицинских услуг по планированию семьи. Если Вы хотите сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем *отдельно от услуг по планированию семьи*, Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи может это организовать.
- Или, если Вы не хотите посещать какого-либо поставщика услуг сети нашего Плана медицинского страхования MetroPlusHealth, Вы можете воспользоваться своей картой Medicaid для посещения поставщика услуг по планированию семьи, не входящего в сеть MetroPlusHealth. Чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по вопросам планирования семьи из сети Medicaid или нашего Плана, обратитесь в Отдел обслуживания участников по телефону 800-303-9626.
- Каждому человеку следует проконсультироваться со своим врачом относительно сдачи анализов на ВИЧ. Для того чтобы пройти анализ на ВИЧ бесплатно или анонимно, звоните по номеру 800-541-AIDS (английский язык) или 800-233-SIDA (испанский язык).

Некоторые анализы делаются по экспресс-методу, поэтому результаты будут готовы практически сразу. Поставщик услуг, проводящий анализ, объяснит вам

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

его результаты и при необходимости назначит последующее медицинское обслуживание. 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.

### **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, если необходимо с медицинской точки зрения. Участники, у которых диагностирован диабет, могут самостоятельно обращаться по поводу офтальмоскопического обследования при расширенном зрачке (сетчатки) один раз за любой 12-месячный период. 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 поставщик услуг первичной медицинской помощи 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 в отношении употребления наркотиков или алкоголя, которые могут быть Вам необходимы. Если Вы считаете, что нуждаетесь в помощи в вопросах социально-психического здоровья или в отношении 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. При

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

этом Вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## **Услуги в рамках программы по снижению вреда**

Если Вы нуждаетесь в помощи по поводу зависимости от психоактивных веществ, Программа снижения вреда (Harm Reduction Services) может предложить Вам комплексный, ориентированный на пациента подход к здоровью и благополучию. План MetroPlusHealth покрывает услуги, которые могут помочь снизить потребление психоактивных веществ и другой связанный с этим вред. Ниже приведены виды предоставляемых услуг, относящиеся к этому.

- план оказания медицинской помощи, разработанный специалистом, имеющим опыт работы с лицами, злоупотребляющими психоактивными веществами.
- индивидуальные поддерживающие консультации, помогающие вам в достижении ваших целей.
- групповые поддерживающие консультации в безопасной обстановке для обсуждения с другими проблем, которые могут оказывать влияние на ваше здоровье и благополучие;
- консультирование по приёму выписанных вам лекарств и продолжению лечения;
- группы поддержки, помогающие вам лучше понять употребление психоактивных веществ и определить методы и навыки, которые помогут вам успешно справиться с проблемами.

## **Отказ от курения**

Если вы хотите бросить курить, мы предоставим вам необходимые медикаменты, материалы и консультирование. Чтобы получить такое обслуживание, брать направление у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи не нужно.

## **Обследование для выявления дородовой и (или) послеродовой депрессии**

Если вы беременны и, по вашему мнению, вам необходима помощь в борьбе с депрессией, вы можете пройти обследование, для того чтобы узнать, какие услуги могут вам понадобиться. При этом вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи. Вы можете пройти обследование на выявление депрессии во время беременности или в ближайший год после рождения ребенка.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

## **Неотложные состояния**

Страховое покрытие в рамках Плана распространяется на любые неотложные состояния. Под неотложным состоянием понимают медицинское или психическое состояние, которое:

- наступает внезапно,
- 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 или потеря сознания;
- состояние, в котором Вы можете нанести травмы себе или окружающим;
- боль, кровотечение, повышенная температура или рвота при беременности;
- передозировка наркотическими веществами;

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

К случаям, которые не являются неотложными, также относятся проблемы в семье, расставание с близким человеком, желание употребить алкоголь или другие 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

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Плана или Вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP), 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, позвоните своему поставщику услуг первичной медицинской помощи или представителям Плана MetroPlusHealth.**

Расскажите сотруднику, с которым Вы говорите, о том, что с Вами происходит. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или сотрудник Отдела обслуживания участников:

- расскажет Вам, что нужно предпринять, пока Вы дома,
  - направит Вас к поставщику услуг первичной медицинской помощи, или
  - направит Вас в ближайшее к Вам отделение скорой помощи.
- Если при возникновении неотложного состояния Вы находитесь **вне зоны страхового покрытия**:
    - Обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи. Если вы выписываетесь из отделения неотложной помощи с рецептами, они должны быть заполнены в аптеке, входящей в программу NYRx Medicaid.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

### **Помните**

**Неотложная медицинская помощь может быть оказана Вам без получения предварительного разрешения. Обращайтесь в отделение скорой помощи только тогда, когда 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 есть вопросы, позвоните своему ПМП или в MetroPlusHealth по телефону 1-800-303-9626.

### **Экстренная медицинская помощь**

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

- Это может быть ребенок с болью в ухе, который просыпается посреди ночи и не перестает плакать.
- Это может быть грипп или травма, в результате которой Вам необходимо наложить швы.
- Это может быть растяжение лодыжки или болезненная заноза, которую вы не можете удалить.

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 поставщику первичных медицинских услуг в любое время дня и ночи. Если вы не можете связаться со своим поставщиком услуг ПМП, позвоните нам по номеру 800-303-9626. Расскажите сотруднику, ответившему на ваш звонок, о том, что с вами происходит. Вам сообщат, 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 Самоа. Если Вы нуждаетесь**

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

**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 Вам и Вашей семье некоторые дополнительные услуги, которые помогут Вам оставаться здоровыми:

- занятия для Вас и Вашей семьи;
- занятия для желающих бросить курить;
- дородовая медицинская помощь и питание;
- группы поддержки для переживших горе или утрату;
- грудное вскармливание и уход за ребёнком;
- контроль над стрессом;
- контроль над весом;
- контроль над уровнем холестерина;
- консультирование по поводу диабета и обучение самостоятельному контролю над диабетом;
- консультирование по поводу астмы и обучение самостоятельному контролю над астмой;
- анализы на инфекции, передающиеся половым путем, и самостоятельная защита от подобных инфекций;
- услуги, связанные со случаями домашнего насилия.

Для получения более подробной информации и списка предстоящих занятий позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 или посетите на наш сайт, расположенный по адресу [metroplus.org](http://metroplus.org).

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## ЧАСТЬ II УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ СТРАХОВОМУ ПОКРЫТИЮ, И ПРОЦЕДУРЫ В РАМКАХ ПЛАНА

Информация, приведённая в этой части справочника, предназначена для использования по мере необходимости. Здесь 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 настоящий справочник в доступном месте, в котором вы всегда в случае необходимости сможете его найти.

\*\*\*\*\*

### ЛЬГОТЫ

Программа управляемого медицинского обслуживания Medicaid предоставляет ряд дополнительных услуг, которые Вы получите в дополнение к существующим в рамках стандартной программы Medicaid. В рамках плана MetroPlusHealth будут предоставлены или организованы большинство необходимых Вам услуг. При этом некоторые услуги Вы можете получить без разрешения Вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи. К ним относятся услуги неотложной медицинской помощи; услуги по планированию семьи/тестированию на ВИЧ и соответствующему консультированию; а также специальные услуги в рамках самостоятельного обращения, включая те, которые Вы можете получить в рамках плана MetroPlusHealth, и услуги, которые Вы можете выбрать, чтобы обратиться к любому поставщику услуг Medicaid. Звоните в наш Отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру 800-303-9626, если у вас возникли какие-либо вопросы или вам необходима помощь в получении каких-либо нижеперечисленных услуг.

### УСЛУГИ, ПОКРЫВАЕМЫЕ ПО ПЛАНУ METROPLUSHEALTH

**Данные услуги Вы можете получить только от сетевых поставщиков медицинских услуг Плана MetroPlusHealth.** Все услуги должны быть необходимы с медицинской или клинической точки зрения и предоставлены Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP) или по его направлению. Звоните в наш Отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру 800-303-9626, если у вас возникли какие-либо вопросы или вам необходима помощь в получении каких-либо нижеперечисленных услуг.

#### Плановая медицинское помощь

- Посещение поставщика услуг первичной медицинской помощи (ПМП)
- Посещение профильных специалистов по направлению

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- обследования органов зрения/слуха

### **Профилактический уход**

- профилактические осмотры младенца
- профилактические осмотры ребенка
- плановые медицинские осмотры
- прививки детям с момента рождения
- доступ к услугам по раннему и периодическому обследованию, диагностике и лечению (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) для участников в возрасте от 0 до 21 года
- консультирование по вопросам отказа от курения
- доступ к бесплатным иглам и шприцам
- Консультирование по вопросам отказа от курения
- обучение по вопросам ВИЧ и снижения риска заражения

### **Уход за беременными и роженицами**

- медицинская помощь в период беременности
- услуги врачей и акушеров, а также больничные услуги
- уход за новорожденными
- обследование для выявления дородовой депрессии или послеродовой депрессии (в течение 1 года после рождения ребенка)

### **Медицинская помощь на дому**

- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth.
  - один визит на дом в послеродовой период, если это необходимо с медицинской точки зрения; дополнительные визиты для женщин с высокой степенью риска, если это необходимо с медицинской точки зрения
  - не менее 2 визитов к грудным младенцам (новорожденным) с высокой степенью риска
  - прочие визиты по поводу ухода на дому, которые необходимы или предписаны Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи / профильным специалистом

### **Индивидуальный уход / Работник по уходу на дому /Программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (CDPAS)**

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth.
  - Индивидуальный уход / Работник по уходу на дому — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства.
  - Программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (CDPAS) — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства, а также медицинская помощь на дому и услуги медсестры. Эти услуги предоставляются выбранным вами сотрудником под вашим руководством.
  - Если Вы хотите получить дополнительную информацию, обратитесь в MetroPlusHealth по номеру 800-303-9626.

### **Персональная система реагирования в экстренных ситуациях**

- Это специальное приспособление, которое Вы надеваете на тот случай, если у Вас возникнет неотложная ситуация.
- Для того, чтобы воспользоваться данной услугой, Вам необходимо получать обслуживание по индивидуальному уходу/иметь работника по уходу на дому или участвовать в Программе услуг персональной помощи, управляемых клиентом (CDPAS).

### **Дневные медицинские услуги для взрослых**

- Эти услуги должны быть рекомендованы Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP).
- Данные услуги включают обучение по вопросам здравоохранения, обеспечение питанием, сестринский и социальный уход, помощь в повседневной жизни, реабилитационную терапию, услуги аптек, а также направления на получение стоматологических услуг или другого специализированного медицинского обслуживания.

### **Дневные медицинские услуги для взрослых, больных СПИДом**

- Эти услуги должны быть рекомендованы Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP).
- Данные услуги включают общий медицинский и сестринский уход, поддерживающую наркологическую помощь, поддерживающую помощь по охране психического здоровья, обеспечение питанием, помощь в

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

социализации, а также организацию отдыха и мероприятий по поддержке здоровья/здорового образа жизни.

### **Лечение туберкулеза**

- Сюда входит помощь в принятии необходимых медикаментов и последующая медицинская помощь.

### **Услуги хосписа**

- Хоспис помогает пациентам и их семьям справляться с особыми потребностями, которые возникают на последних этапах болезни и после смерти.
- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы планом MetroPlusHealth.
- Услуги включают поддержку и медицинское обслуживание тяжелобольных пациентов, 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.

Дети в возрасте до двадцати одного (21) года, которым предоставляются услуги хосписа, также получают необходимые с медицинской точки зрения лечебные услуги и паллиативную помощь.

При возникновении вопросов в отношении данных льгот Вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

### **Стоматологическая помощь**

План MetroPlusHealth считает, что предоставление Вам качественного стоматологического обслуживания важно для Вашего здоровья в целом. Мы предлагаем стоматологические услуги на основании договора с компанией DentaQuest, экспертом в предоставлении высококачественных стоматологических услуг, или на основании договоров с высококвалифицированными частными стоматологами. К услугам, на которые распространяется страховое покрытие, относятся регулярные и плановые стоматологические услуги, такие как профилактические стоматологические осмотры, чистка, рентгенография, пломбирование и другие услуги, направленные на выявление каких-либо изменений или нарушений, требующих лечения и (или) последующей

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

медицинской помощи. *Вам не нужно брать направление у вашего поставщика услуг ПМП, для того чтобы обратиться к стоматологу!*

### **Как получить стоматологические услуги:**

Сначала Вам необходимо выбрать основного лечащего зубного врача. Для предоставления стоматологических услуг MetroPlusHealth привлекает ресурсы компании DentaQuest. Компания DentaQuest — это поставщики стоматологических услуг, специализирующиеся на общей стоматологии, педиатрической стоматологии, хирургии полости рта и заболеваниях десен. Звоните в DentaQuest по номеру 844-284-8819, для того чтобы выбрать основного стоматолога. Вы можете получить список участвующих стоматологов на веб-сайте [www.metroplus.org](http://www.metroplus.org) или по запросу, позвонив в Отдел обслуживания участников MetroPlusHealth по телефону 800-303-9626. Если Вы не выберете зубного врача самостоятельно, то он будет выбран за Вас. Вы всегда можете поменять зубного врача. Позвоните стоматологу, услугами которого вы пользуетесь в настоящий момент, для того чтобы выяснить, работает ли он в системе DentaQuest.

- Для выбора стоматолога или замены стоматолога звоните в DentaQuest по номеру 844-284-8819 или в MetroPlusHealth по номеру 800-303-9626. Сотрудники Отдела обслуживания участников всегда готовы оказать вам помощь. Многие из них владеют вашим языком или имеют договор с компанией Language Line Services.
- Предъявите свою идентификационную карточку участника, чтобы получить льготное стоматологическое обслуживание. Вам не будут выдавать отдельную идентификационную карточку для получения стоматологических услуг. Во время визита к зубному врачу предъявите свою идентификационную карточку участника Плана.

Вы также можете без направления обратиться в любую стоматологическую клинику под управлением учебного стоматологического центра.

### **Ортодонтические услуги**

**MetroPlusHealth** обеспечивает страховое покрытие брекетов для детей в возрасте до 21 года, у которых есть серьезные проблемы с зубами, например: не может пережевывать пищу из-за сильно искривленных зубов, расщелины неба или губы.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## Офтальмологическая помощь

- Услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и врача-оптика, а также страховое покрытие на использование контактных линз, поликарбонатных линз, глазное протезирование и/или замену утерянных или поврежденных очков, в том числе ремонт, если это необходимо с медицинской точки зрения. 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 необходимы с медицинской точки зрения;
- очки (новая оправа, утвержденная Medicaid, один раз в два года или чаще, если это необходимо с медицинской точки зрения);
- проверки зрения у лиц со слабым зрением и средства коррекции зрения, запрошенные Вашим врачом;
- Направления к специалистам по поводу заболеваний или повреждений глаз

## Больничная медицинская помощь

- Стационарная медицинская помощь
- Амбулаторная медицинская помощь
- Рентгеновское обследование, лабораторные и другие исследования

## 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) или в других учреждениях здравоохранения. Такая помощь называется **пост-стабилизационным обслуживанием**.
- Подробнее об обслуживании в экстренных ситуациях см. Часть I.

## Специализированная медицинская помощь

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Сюда входят услуги, предоставляемые прочими медицинскими специалистами, в том числе:

- услуги физиотерапевта;
- услуги эрготерапевта и логопеда;
- услуги аудиолога;
- услуги акушерок;
- услуги по реабилитации при заболеваниях сердца;
- услуги подиатра.

За дополнительной информацией об этих услугах обращайтесь в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

### **Медицинская помощь в медицинских учреждениях интернатного типа (учреждение сестринского ухода)**

Включает краткосрочный, реабилитационный или долгосрочный уход, а также услуги пребывания;

- данный тип обслуживания должен быть назначен врачом и утвержден планом MetroPlusHealth;
- к услугам учреждения сестринского ухода, на которые распространяется страховое покрытие, относятся медицинское наблюдение, круглосуточный сестринский уход, помощь в повседневном самообслуживании, физиотерапия, эрготерапия и услуги по исправлению патологий речи.

Если Вы нуждаетесь в долгосрочном помещении в учреждение сестринского ухода, Ваш местный отдел социальных услуг должен определить, соответствует ли Ваш доход определенным требованиям по программе Medicaid. MetroPlusHealth и учреждение сестринского ухода могут помочь Вам подать заявление.

Вы должны получать это обслуживание в учреждении сестринского ухода, которое входит в сеть поставщиков MetroPlusHealth. Если Вы выберете учреждение сестринского ухода за пределами сети MetroPlusHealth, то Вам, возможно, придется перейти на другой план. Свяжитесь с New York Medicaid Choice по телефону 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 в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.

### **Уход за поведенческим и психическим здоровьем**

Уход за поведенческим и психическим здоровьем включает услуги по лечению психических расстройств, услуги по лечению расстройств, связанных с

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

употреблением 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. Ниже приведены виды предоставляемых услуг, относящиеся к этому.

### **Помощь по охране психического здоровья**

- Стационарное и амбулаторное лечение психических расстройств
- Частичное стационарное лечение
- Услуги реабилитации, если Вы проходите лечение на дому по месту жительства или без отрыва от семьи
- Продолжительное дневное лечение (CDT)
- Индивидуальные услуги по восстановлению (PROS)
- Ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment Services, ACT)
- Индивидуальные и групповые психологические консультации
- услуги по кризисному вмешательству:
  - мобильные услуги в кризисных ситуациях (Mobile Crisis Services) и услуги в кризисных ситуациях по телефону (Telephonic Crisis Services);
- услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращённо — CPEP) с палатой для расширенного наблюдения;

### **Услуги лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ:**

- кризисные услуги (Crisis Services)
  - Лечение абстиненции под медицинским контролем и услуги стабилизации состояния
  - Стационарные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
  - Амбулаторные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
- Стационарные реабилитационные услуги
- Услуги по лечению зависимости в учреждении интернатного типа
  - Услуги стабилизации состояния
  - Реабилитационные услуги

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Услуги реинтеграции
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
  - Амбулаторная клиника
    - Интенсивное амбулаторное лечение
    - Дополнительные услуги по абстиненции
    - Медикаментозное лечение
  - Амбулаторные реабилитационные услуги
  - Программы лечения опиоидами

### **Услуги по снижению вреда**

Если Вы нуждаетесь в помощи по поводу зависимости от психоактивных веществ, Программа снижения вреда (Harm Reduction Services) может предложить Вам комплексный, ориентированный на пациента подход к здоровью и благополучию. План MetroPlusHealth покрывает услуги, которые могут помочь снизить потребление психоактивных веществ и другой связанный с этим вред. Ниже приведены виды предоставляемых услуг, относящиеся к этому.

- план оказания медицинской помощи, разработанный специалистом, имеющим опыт работы с лицами, злоупотребляющими психоактивными веществами.
- индивидуальные поддерживающие консультации, помогающие вам в достижении ваших целей.
- групповые поддерживающие консультации в безопасной обстановке для обсуждения с другими проблем, которые могут оказывать влияние на ваше здоровье и благополучие;
- консультирование по приёму выписанных вам лекарств и продолжению лечения;
- группы поддержки, помогающие вам лучше понять употребление психоактивных веществ и определить методы и навыки, которые помогут вам успешно справиться с проблемами.

### **Услуги лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным играм, предоставляемые в рамках сертифицированных программ Отдела наркологических услуг и поддержки**

Компанией MetroPlusHealth предоставляется страховое покрытие в отношении услуг лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

играм (Gambling Disorder Treatment), предоставляемые в рамках сертифицированных программ Отдела наркологических услуг и поддержки (Office of Addiction Services and Supports, сокращённо — OASAS).

Услуги лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным играм, оказываются:

- в форме личного приёма; либо
- с применением телемедицинских технологий.

Услуги лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным играм, предоставляются в рамках различных программ Отдела наркологических услуг и поддержки: амбулаторной программы либо, в случае необходимости, стационарной программы или программы оказания услуг с проживанием.

При получении данных услуг направление от поставщика услуг ПМП не требуется. Если Вам понадобится помощь в поиске поставщика услуг, звоните в Отдел обслуживания участников (Member Services) компании MetroPlusHealth по номеру, указанному ниже.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Услуги специалиста по Прикладному анализу поведения (Applied Behavior Analysis, «АВА»)**

MetroPlusHealth будет покрывать терапию Прикладного анализа поведения (Applied Behavior Analysis, «АВА»), предоставляемую:

- Лицензированным специалистом по поведенческому анализу (Licensed Behavioral Analyst, «LBA) или
- Сертифицированным помощником специалиста по поведенческому анализу (Certified Behavioral Analyst Assistant, «СБАА») под руководством LBA.

### **Кто может получить терапию «АВА»?**

Дети/молодые люди в возрасте до 21 года с диагнозом расстройства аутистического спектра и/или синдрома Ретта. Если вы считаете, что имеете право на получение услуг АВА, поговорите об этом с вашим поставщиком услуг. MetroPlusHealth будет работать, при вашем участии и участии поставщика услуг,

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

над обеспечением того, чтобы вы получили необходимую вам медицинскую помощь.

**Услуги «АВА» включают в себя следующее:**

- оценку и лечение врачом, лицензированным специалистом по поведенческому анализу или сертифицированным помощником специалиста по поведенческому анализу,
- индивидуальные процедуры, проводимые на дому или в другой обстановке,
- групповую адаптивную поведенческую терапию, и
- обучение и поддержку семьи и лиц, осуществляющих уход.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

**Услуги психологической и психиатрической помощи взрослым пациентам в кризисных ситуациях:**

- услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращённо — СРЕР) с палатой для расширенного наблюдения;
- Услуги по кризисному вмешательству:
  - Мобильные услуги в кризисных ситуациях и услуги в кризисных ситуациях по телефону
- Программы кризисных услуг в стационарном учреждении:
  - Кризисная поддержка в стационарном учреждении. Программа, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, у которых наблюдаются симптомы эмоционального дистресса. Контроль таких симптомов невозможно осуществить на дому или в учреждении по месту жительства без дополнительной помощи;
  - Интенсивные кризисные услуги в стационарном учреждении. Программа лечения, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, испытывающих эмоциональный дистресс в тяжёлой форме.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

**Услуги по лечению и поддержке детей в семье (Children’s Family Treatment and Support Services, CFTSS)**

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Возможно, Вы уже получаете подобные услуги по Вашей карте State Medicaid Card. Теперь вы можете использовать свою карточку льгот MetroPlusHealth для получения услуг по лечению и поддержке детей и семьи. Ниже приведены виды предоставляемых услуг:

- **Услуги других лицензированных практикующих врачей.** Покрытие обеспечит Вам льготное получение терапии в индивидуальном, групповом или семейном режиме в географически наиболее удобном для Вас районе.
- **Психосоциальная реабилитация.** Данная льгота обеспечит возможность восстановления навыков в помощь в связи с проживанием в общине. Эта услуга имела название «Формирование навыков».
- **Психиатрическая поддержка и лечение в общине.** Возможность, находясь дома, наладить взаимодействие и общение с семьей, друзьями и окружающими. Эта услуга имела названия «Интенсивное обслуживание на дому», «Методики и способы предупреждения кризиса и управления им» или «Виды интенсивной поддержки и услуги на дому».
- Если Вы младше 21 года, и в федеральной системе социального обеспечения вы имеете статус инвалида, или же Вы определены штатом Нью-Йорк зависимым(-ой) от социальной помощи, при получении данных услуг лечения и поддержки для семей и детей пользуйтесь Вашей картой State Medicaid Card.

С помощью этих услуг дети и их семьи смогут улучшить свое здоровье, а также повысить уровень благосостояния и качества жизни. Услуги CFTSS предназначены для детей в возрасте до 21 года, которые имеют особые потребности в связи с состоянием психического здоровья. Такие услуги могут предоставляться дома или в общине. Дополнительные доступные услуги CFTSS включают в себя следующее:

**Поддержка и услуги в окружении семьи и сверстников.** Совокупность формальных и неформальных мероприятий и услуг по поддержке, предоставляемых семьям, ухаживающим/воспитывающим ребенка, который испытывает социальные, эмоциональные, медицинские проблемы, проблемы в связи с развитием, употреблением психоактивных веществ и/или поведенческие проблемы дома, в школе, учреждении и/или в сообществе. Эти услуги направлены на укрепление семейной ячейки, развитие навыков в семье для пользы ребенку,

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

содействие в расширении прав и возможностей в рамках семьи и усиление общей поддержки в окружении ребенка.

**Поддержка молодежи в сфере взаимопомощи в среде сверстников (Youth Peer Support).** Данная льготная услуга предоставляется сертифицированным правозащитником (Youth Peer Advocate), отстаивающим права молодежи, или же сертифицированным правозащитником с реабилитационным уклоном (Certified Recovery Peer Advocate), также отстаивающим права молодежи и имеющим сходный опыт. Получите помощь и поддержку по следующим направлениям:

- Развитие навыков, которые позволяют справляться с вызовами для здоровья и вести независимый образ жизни.
- Наличие полноценных возможностей для принятия решений.
- Обеспечение возможности пользования имеющимися ресурсами и поддержкой.
- В соответствующее время переход в систему обслуживания для взрослых лиц.

**Кризисное вмешательство.** Оказываемая на дому или в общине профессиональная помощь детям и подросткам, которые переживают стресс и не могут получить помощи от семьи, друзей и прочих лиц. Такая помощь может предусматривать использование планов кризисного вмешательства, направленных на смягчение кризиса и предупреждение кризисов в будущем.

Если Вы получаете такие услуги на сегодняшний день, Ваше обслуживание не изменится. Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Услуги по охране психического здоровья детей**

План MetroPlusHealth предоставляет страховое покрытие для большего количества услуг по охране психического здоровья детей и молодежи. Вы можете получить такие услуги, воспользовавшись своей картой участника плана медицинского обслуживания.

Некоторые из этих услуг уже могут иметь страховое покрытие по плану MetroPlusHealth для определенных, соответствующих критериям детей в возрасте до 21 года.

Участники в возрасте до 21 года могут получить следующие услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

(обеспечиваемые Управлением по наркологическим услугам и поддержке):

- кризисные услуги (Crisis Services)
  - Лечение абстиненции под медицинским контролем и услуги стабилизации состояния
  - Стационарные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
  - Амбулаторные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
- Стационарные реабилитационные услуги
- Услуги по лечению зависимости в учреждении интернатного типа
  - Услуги стабилизации состояния
  - Реабилитационные услуги
  - Услуги реинтеграции
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
  - Амбулаторная клиника
    - Интенсивное амбулаторное лечение
    - Дополнительные услуги по абстиненции
    - Медикаментозное лечение
  - Амбулаторные реабилитационные услуги
  - Программы лечения опиоидами

План MetroPlusHealth предоставит страховое покрытие этих услуг для всех соответствующих критериям детей и подростков в возрасте до 21 года, в том числе тех, кто:

- участвует в программе дополнительного дохода (Supplemental Security Income, SSI);
- имеет федеральную социальную страховку по инвалидности (Social Security Disability Insurance, SSDI); или
- имеет официальный статус инвалида, подтвержденный Комиссией по инвалидности штата Нью-Йорк (New York State Medical Disability Review).

### **Помощь по охране психического здоровья для участников младше 21 года**

Все дети в возрасте до 21 года, отвечающие установленным требованиям:

- Услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращённо — СРЕП) с палатой для расширенного наблюдения;
- Частичная госпитализация

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Стационарные психиатрические услуги
- Индивидуальные и групповые психологические консультации через клиники ОМН
- Услуги лечения и поддержки для семей и детей (Children and Family Treatment and Support Services, CFTSS), в том числе:
  - Услуги других лицензированных практикующих врачей (OLP)
  - Психосоциальная реабилитация (PSR)
  - Психиатрическая поддержка и лечение в общине (CPST)
  - Поддержка и услуги в окружении семьи и сверстников (FPSS)
  - Кризисное вмешательство
  - Поддержка молодежи в сфере взаимопомощи в среде сверстников (YPS)
- Психиатрические услуги
- Услуги психолога
- Инъекции для лиц, страдающих поведенческими расстройствами
- Амбулаторные лечебно-реабилитационные услуги в области психического здоровья (MHOTRS)
- Кризисные услуги детям в стационарном учреждении Программа поддержки и лечения, предназначенная для лиц, не достигших возраста 21 года. Оказывается помощь в преодолении эмоционального кризиса и возвращении домой.

**Услуги по охране психического здоровья для детей в возрасте до 21 года (минимальный возраст 18-20 лет):**

- ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment, сокращённо — ACT);
- долгосрочная дневная реабилитация (Continuing Day Treatment, сокращённо — CDT);
- индивидуальные услуги по восстановлению (Personalized Recovery Oriented Services, сокращённо — PROS).
- Программы кризисных услуг в стационарном учреждении:
  - Кризисная поддержка в стационарном учреждении. Программа, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, у которых наблюдаются симптомы эмоционального дистресса. Контроль таких симптомов невозможно осуществить на дому или в учреждении по месту жительства без дополнительной помощи;

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Интенсивные кризисные услуги в стационарном учреждении. Программа лечения, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, испытывающих эмоциональный дистресс в тяжелой форме.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Медицинская помощь детям на дому и по месту жительства (HCBS)**

Участники младше 21 года могут получить следующие услуги:

- социально-бытовая адаптация
- дневная абилитация
- Услуги по защите и поддержке лиц, осуществляющих уход/семьи
- Услуги предпрофессиональной подготовки
- Услуги поддержки в трудоустройстве
- Временный уход (запланированный и в период кризиса)
- Паллиативная медицинская помощь
- Адаптация обстановки
- Адаптация транспортного средства
- Адаптированное и вспомогательное оборудование
- Услуги транспортировки, не связанной с оказанием медицинской помощи

### **Услуги медицинских учреждений агентств добровольного патроната (АДП), осуществляющих деятельность в рамках статьи 29-I соответствующего закона (Article 29-I Voluntary Foster Care Agency (VFCA) Health Facility Services)**

MetroPlusHealth предоставляет страховое покрытие в отношении услуг медицинских учреждений агентств добровольного патроната (АДП), осуществляющих деятельность в рамках статьи 29-I соответствующего закона (далее — медицинские учреждения АДП статьи 29-I), оказываемых детям и молодым людям, не достигшим возраста 21 года.

Медицинские учреждения АДП статьи 29-I работают с семьями над обеспечением благополучия и положительных результатов детям, переданным им на воспитание. В медицинских учреждениях АДП статьи 29-I при работе с детьми применяются методы, позволяющие принимать во внимание наличие у ребенка травмы, с целью удовлетворения индивидуальных потребностей каждого ребенка.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Указанные учреждения вправе оказывать услуги исключительно детям и молодым людям, получившим направление в местном отделе социальных услуг.

Ниже приведен неполный перечень видов услуг, оказываемых медицинскими учреждениями АДП статьи 29-I.

### **Базовые ограниченные услуги, связанные с охраной здоровья (Core Limited Health-Related Services)**

1. Развитие навыков (Skill Building).
2. Сестринское обслуживание и управление лекарственной терапией (Nursing Supports and Medication Management).
3. Планирование лечения и выписки в рамках программы Medicaid (Medicaid Treatment Planning and Discharge Planning).
4. Клиническая консультация и наблюдение (Clinical Consultation and supervision).
5. Координирование управляемой медицинской помощи (Managed Care Liaison/Administration).

и

### **Прочие ограниченные услуги, связанные с охраной здоровья (Other Limited Health-Related Services)**

1. Услуги диспансеризации, диагностики и лечения, связанные с обеспечением физического здоровья.
2. Услуги диспансеризации, диагностики и лечения, связанные с общим развитием и поведенческими аспектами здоровья.
3. Услуги лечения и поддержки для детей и членов их семей (Children and Family Treatment and Support Services, сокращенно — CFTSS).
4. Медицинская помощь детям на дому и по месту жительства (Children's Home and Community Based Services, сокращенно — HCBS).

Компанией MetroPlusHealth предоставляется страховое покрытие в отношении базовых ограниченных услуг, связанных с охраной здоровья, детям и молодым людям, определенным в медицинские учреждения АДП статьи 29-I.

Компанией MetroPlusHealth предоставляется страховое покрытие в отношении прочих ограниченных услуг, связанных с охраной здоровья, оказываемых медицинскими учреждениями АДП статьи 29-I детям и молодым людям, имеющим право на получение такого страхового покрытия.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Услуги в связи с бесплодием**

Если вы не можете забеременеть, планом MetroPlusHealth предусмотрено страховое покрытие в отношении услуг, которые могут помочь.

MetroPlusHealth предоставит страховое покрытие в отношении некоторых лекарственных препаратов от бесплодия. Предусмотрено ограничение: страховое покрытие предоставляется на три цикла лечения в течение жизни.

MetroPlusHealth также предоставляет страховое покрытие в отношении услуг, связанных с назначением и контролем использования таких лекарств. К услугам в связи с бесплодием, подлежащим страховому покрытию, относится следующее:

- посещение поставщика услуг;
- рентгеновское обследование матки и маточных труб;
- ультразвуковое исследование органов таза;
- анализы крови.

### **Критерии получения услуг**

Вы можете иметь право на получение услуг в связи с бесплодием, если вы удовлетворяете следующим критериям:

- ваш возраст 21–34 года, и вы не можете забеременеть после 12 месяцев регулярных половых актов без применения предохраняющих средств;
- ваш возраст 35–44 года, и вы не можете забеременеть после 6 месяцев регулярных половых актов без применения предохраняющих средств.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Услуги по программе National Diabetes Prevention Program (NDPP)**

Если Вы подвержены риску развития диабета 2 типа, MetroPlusHealth обеспечит страховое покрытие услуг, которые могут помочь.

План MetroPlusHealth обеспечит страховое покрытие услуг по профилактике диабета в рамках Национальной программы профилактики диабета (NDPP). В рамках данной льготы страховому покрытию подлежат 22 групповых обучающих занятия по программе NDPP, проводимых в течение 12-месячного периода.

Программа **National Diabetes Prevention Program** — программа просвещения и поддержки, целью которой является оказание помощи в профилактике диабета 2-го типа лицам, у которых присутствует риск развития данного заболевания. В

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

рамках программы организовываются групповые занятия, посвященные долгосрочной пользе здорового питания и физических упражнений. Среди конкретных целей, связанных с данными изменениями в образе жизни, — умеренное снижение веса и повышение физической активности. Занятия по программе NDPP проводятся инструкторами — специалистами по образу жизни.

### **Критерии получения услуг**

Для получения услуг по профилактике диабета требуется рекомендация врача или другого медицинского работника, обладающего соответствующей лицензией.

Прочие требования:

- возраст — 18 лет и старше;
- отсутствие беременности в данный момент;
- наличие лишнего веса; а также
- отсутствие диагноза «диабет 1-го типа» или «диабет 2-го типа» в прошлом.

Также необходимо соответствовать одному из следующих критериев:

- в предшествующий 12-месячный период анализ крови показывал предрасположенность к диабету;
- в прошлом ставился диагноз «гестационный сахарный диабет»;
- 5 баллов и более по тесту на предрасположенность к диабету, предлагаемому Центрами по контролю и профилактике заболеваний США и Американской ассоциацией диабета (CDC/American Diabetes Association (ADA) Prediabetes Risk Test).

За помощь в определении наличия у вас права на участие в программе NDPP обращайтесь к своему врачу.

Для получения дополнительной информации о данных услугах звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Другие услуги, на которые распространяется страховое покрытие:**

- Медицинское оборудование длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME) / слуховые аппараты / протезы / ортопедическое оборудование
- обслуживание, обеспечиваемое по решению суда;
- ведение пациентов (Case Management);
- оказание помощи в получении социального обеспечения;
- обслуживание в федеральных медицинских центрах (FQHC);
- планирование семьи;

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## **Льготы, которые Вы можете получить от MetroPlusHealth, ИЛИ с Вашей картой Medicaid**

В отношении некоторых медицинских услуг Вам предоставляется возможность выбрать поставщика и место их получения самостоятельно. Вы можете получить такие услуги, воспользовавшись своей карточкой участника плана MetroPlusHealth. Вы также можете обратиться к поставщикам медицинских услуг, работающим с владельцами льготно-страховых карт Medicaid. Для того чтобы получить такие услуги, вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг ПМП. При возникновении вопросов звоните нам по номеру 800-303-9626.

### **Планирование семьи**

Вы можете обратиться к любому врачу и в любую клинику, работающим с владельцами льготно-страховых карт Medicaid и предлагающим услуги по планированию семьи. Вы также можете обратиться к одному из наших поставщиков услуг по планированию семьи. В любом случае Вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи.

Вы можете получить противозачаточные средства (ВМК и диафрагмы), которые доступны по рецепту, а также средства экстренной контрацепции, услуги по стерилизации, тестированию на беременность, дородовому уходу и услуги по прерыванию беременности. 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 связанные заболевания также входят в пакет услуг, предлагаемых в рамках планирования семьи.

Если Вам нужны противозачаточные средства, MetroPlusHealth обеспечивает страховое покрытие лекарств, устройств и изделий.

Вы можете получить весь запас (рассчитанный на срок до 12 месяцев) противозачаточного препарата, устройства или изделия за один раз. Контрацептивные лекарственные препараты, устройства и изделия предоставляются Вам бесплатно.

За дополнительной информацией обращайтесь в Отдел обслуживания участников

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

(Member Services) по номеру 800-303-9626 (телетайп — 711).

### **Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем**

Вы можете получить эту услугу в любое время у своего поставщика услуг первичной медицинской помощи или врачей MetroPlusHealth. 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 льготно-страховых карт Medicaid и оказывающую услуги планирования семьи. Вам не нужно получать направление, для того чтобы воспользоваться данными услугами в рамках визита по вопросам планирования семьи.

Каждому человеку следует проконсультироваться со своим врачом относительно сдачи анализов на ВИЧ. Для того чтобы пройти анализ на ВИЧ бесплатно или анонимно, звоните по номеру 800-541-AIDS (английский язык) или 800-23-SIDA (испанский язык).

### **Диагностика и лечение туберкулёза**

За помощью относительно диагностирования и (или) лечения туберкулёза вы можете, на своё усмотрение, обратиться как к своему поставщику услуг ПМП, так и в окружную государственную организацию здравоохранения. Чтобы обратиться в такую организацию, Вам не нужно получать направление.

### **Льготы, обеспечиваемые только КАРТОЙ MEDICAID**

Существуют некоторые виды услуг, которые не предоставляются в рамках Плана MetroPlusHealth. Вы можете получить эти услуги от любого поставщика услуг, который принимает участие в программе Medicaid, воспользовавшись своей льготно-страховой картой Medicaid.

### **Аптеки**

В аптеке, обслуживающей владельцев льготно-страховых карт Medicaid, можно получить лекарственные препараты, отпускаемые как по рецепту, так и без рецепта, препараты для энтерального питания, а также некоторые виды материалов медицинского назначения. В отношении определённых видов

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

медикаментов и фармацевтической продукции может быть предусмотрена доплата.

Определённые медикаменты отпускаются только при том условии, что от Medicaid врачом получено предварительное утверждение. Предварительное утверждение для вашего врача является простой процедурой, которая не мешает вам получать необходимые медикаменты.

## Транспортировка

Стандартное страховое покрытие в рамках программы Medicaid предусматривает расходы на транспортировку в неотложных случаях и/или случаях, не являющихся неотложными. Чтобы получить услуги транспортировки в случаях, которые не являются неотложными, вы или ваш поставщик должны обратиться в компанию Medical Answering Services (MAS) по номеру 844-666-6270. По возможности Вам или Вашему поставщику медицинских услуг следует обратиться в MAS **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, куда вы направляетесь, а также имя и фамилию врача. Неэкстренная транспортировка предусматривает использование личного транспортного средства, автобуса, такси, специального медицинского автомобиля и общественного транспорта.

Дополнительная информация о порядке получения услуг транспортировки — по телефону 844-666-6270 или на сайте компании [medanswering.com](https://www.medanswering.com).

Для вызова скорой помощи в экстренной ситуации звоните по номеру 911.

## Пороки развития:

- продолжительное лечение;
- реабилитационное дневное лечение;
- проживание в специализированном учреждении;
- Программа координации обслуживания Medicaid (Medicaid Service Coordination, MSC)
- Услуги в рамках Альтернативной программы предоставления услуг на дому и по месту проживания (Home and Community Based Services Waiver)
- услуги в рамках альтернативной программы медицинской модели лечения пациентов на дому (Medical Model (Care-at-Home) Waiver Services).

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## **Услуги, на которые НЕ распространяется страховое покрытие:**

*Эти услуги не предоставляются в рамках планов MetroPlusHealth или Medicaid.* При получении любой из указанных услуг Вам, возможно, потребуется оплатить ее стоимость.

- косметическая хирургия, не являющаяся необходимой с медицинской точки зрения;
- личные принадлежности и предметы бытового обихода;
- Услуги от поставщика, который не участвует в программе MetroPlusHealth, если только он не является поставщиком, к которому вы имеете право обращаться согласно описанному в других разделах данного справочника, или если MetroPlusHealth или ваш ПМП направляют вас к этому поставщику.
- Услуги, на получение которых у Вас не имеется направления (одобрения), если таковое требуется.

При получении любых услуг, предварительно не утвержденных вашим поставщиком услуг ПМП, вам, возможно, потребуется оплатить их стоимость. Также, если до получения обслуживания Вы соглашаетесь на присвоение статуса «пациент, оплачивающий лечение из собственных средств» (англ. «private pay patient» или «self-pay patient»), Вам будет необходимо оплатить предоставленные услуги. К таким услугам относится следующее:

- услуги, на которые не распространяется страховое покрытие (указаны выше);
- услуги, оказанные без разрешения/утверждения, и
- услуги, предоставляемые поставщиками, не входящими в MetroPlusHealth.

## **Если вы получили счёт**

Если вы получили счёт за лечение или услуги, которые, по вашему мнению, вы не должны оплачивать, не игнорируйте его. Незамедлительно позвоните в компанию MetroPlusHealth по номеру 800-303-9626. Сотрудники Плана MetroPlusHealth помогут разобраться, по какой причине Вы могли получить счет. Если Вы не обязаны оплачивать предоставленные услуги, сотрудники Плана MetroPlusHealth свяжутся с поставщиком услуг и помогут решить проблему для Вас.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

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 MetroPlusHealth. См. раздел «Беспристрастные слушания» далее в настоящем справочнике.

**Если у вас возникли какие-либо вопросы, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626.**

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## Утверждение услуг

### Предварительное утверждение

Для того чтобы получить или продолжать получать некоторые виды лечения и услуг, вам может потребоваться разрешение. Такая процедура называется **предварительным утверждением** (prior authorization). Подать соответствующее обращение можете вы или доверенное лицо. Ниже перечислены виды лечения и услуг, для получения которых требуется предварительное утверждение.

Ваш поставщик услуг ПМП может утвердить для вас направление к **поставщикам услуг, работающим в системе плана** (participating provider), при необходимости получения:

- специализированной медицинской помощи;
- услуг лаборатории.

Вы или Ваш поставщик первичных медицинских услуг должны получить предварительное разрешение от Плана MetroPlusHealth, в следующих случаях:

- Вы направлены к поставщику услуг, не входящему в сеть MetroPlusHealth, за исключением случаев, когда Вам требуется помощь в отделении неотложной помощи;
- Вы получаете постоянное направление к профильному специалисту;
- вы поступаете в больницу, за исключением случаев оказания срочной медицинской помощи и родов;
- вам назначена амбулаторная хирургическая операция в больнице, за исключением больниц корпорации New York City Health and Hospitals (ННС);
- вы проходите косметические процедуры в любом учреждении;
- вы проходите лечение в связи с эректильной дисфункцией;
- Вы получаете услуги хиропрактика;
- Вы проходите обследование в дородовом периоде или генетическое обследование;
- Вы принимаете участие в клинических исследованиях;
- Вы проходите инфузионную терапию на дому;
- Вы являетесь объектом трансплантации;
- вы получаете услуги экстренной воздушной транспортировки;
- вы получаете услуги неэкстренной транспортировки;
- вы получаете анестезию при хирургической операции в полости рта;
- вам необходимы контактные линзы;

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- вам необходимы услуги по перемене пола;
- вам необходимы услуги по вопросу приверженности лечению (Treatment Adherence);
- вам назначена персональная медсестра (private duty nurse) в больнице;
- вы поступаете в учреждение квалифицированного сестринского ухода или в центр неотложной реабилитации, что включает все услуги врача, оказанные при поступлении в учреждение квалифицированного сестринского ухода;
- вы проходите стационарное лечение от туберкулеза под непосредственным наблюдением врача (Directly Observed Therapy);
- вы получаете услуги медицинской помощи на дому;
- вы получаете услуги хосписа;
- вы получаете услуги по индивидуальному уходу (Personal Care Services) или участвуете в Программе услуг персональной помощи, управляемых клиентом (Consumer Directed Personal Assistance Program Services);
- вы обращаетесь за получением персональной системы реагирования в экстренных ситуациях (Personal Emergency Response System, сокращённо — PERS);
- вы получаете дневные медицинские услуги для взрослых или дневные медицинские услуги для взрослых, страдающих СПИДом;
- вы получаете долгосрочный уход в учреждении сестринского ухода;
- вы получаете медицинское оборудование длительного пользования (DME), включая ортопедические изделия, протезы, препараты для энтерального питания и расходные материалы (данные препараты приобретаются государством), DME, связанное с расстройствами аутистического спектра;
- вы выполняете более 20 визитов к специалистам по физиотерапии, трудотерапии или логопеду.

**Примечание:** Предварительное утверждение **не требуется** в отношении стационарных услуг, необходимых с медицинской точки зрения, связанных с лечением расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, в том числе в отношении услуг детоксикации, реабилитации, а также лечения в учреждении интернатного типа, утверждённого Отделом наркологических услуг и поддержки (Office of Addiction Services and Supports, сокращённо — OASAS).

Обращение за разрешением на получения лечения или услуги называется **обращением об утверждении предоставления услуг** (service authorization request). Для получения такого разрешения нужно следовать указаниям, приведённым ниже.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 или отправьте обращение по факсу на номер 212-908-8521. Сотрудник Отдела обслуживания участников ответит на все ваши вопросы, касающиеся порядка получения утверждения, и при необходимости перенаправит ваш звонок в Отдел проверки целесообразности утверждения (Utilization Review (UR) Department). Проверка целесообразности применения проводится для того, чтобы определить, является ли лечение необходимым с медицинской точки зрения и будет ли оно одобрено и оплачено Планом медицинского страхования MetroPlusHealth. Решения принимают врачи и средний медицинский персонал. Они проверяют, не противоречит ли ваш план лечения приемлемым медицинским стандартам. Сотрудники Отдела проверки целесообразности утверждения (Utilization Review (UR) Department) работают с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00. Чтобы получить помощь относительно какой-либо медицинской проблемы, Вы можете воспользоваться нашей круглосуточной горячей линией, позвонив по телефону **(800-442-2560)**. Сотрудники Отдела проверки целесообразности утверждения ответят 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:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
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. Процедура получения такого утверждения называется **текущей проверкой** (concurrent review).

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## Порядок рассмотрения полученного обращения об утверждении предоставления услуг

В рамках плана медицинского страхования работает специальная экспертная группа, задача которой — обеспечить получение вами обещанных нами услуг. Мы проверяем, предусмотрено ли вашим планом медицинского страхования страховое покрытие в отношении услуги, за получением которой вы обращаетесь. В экспертную группу входят врачи и медсестры. Они следят за тем, чтобы лечение или услуги, за получением которых вы обращаетесь, были необходимы с медицинской точки зрения и оптимальны для вас. Они проверяют, не противоречит ли ваш план лечения приемлемым медицинским стандартам. Мы можем принять решение об отказе в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг или о его утверждении с ограничением объёма получаемых услуг. 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 ваше обращение, мы рассмотрим его в **обычном** (standard) или **срочном** (fast track) порядке. Обратиться с просьбой о проведении рассмотрения в срочном порядке вы или ваш врач можете в случае, если считается, что задержка в рассмотрении обращения может нанести серьёзный вред вашему здоровью. Если ваша просьба о рассмотрении обращения в срочном порядке будет отклонена, мы сообщим вам об этом и рассмотрим ваше обращение в обычном порядке.

Ваше обращение будет рассмотрено в срочном порядке в следующих случаях:

- задержка может подвергнуть серьёзной опасности ваше здоровье, жизнь или способность функционировать;
- ваш поставщик услуг утверждает, что обращение должно быть рассмотрено быстрее;
- вы обращаетесь с просьбой об увеличении объёма получаемых услуг.

В любом случае мы рассмотрим ваше обращение настолько быстро, насколько того требует ваше состояние здоровья, но не позже, чем указано ниже.

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

О результатах рассмотрения обращения (удовлетворить или отказать в удовлетворении) мы сообщим вам и вашему поставщику услуг по телефону и в письменной форме. Мы также сообщим вам, на каком основании принято решение. Кроме того, мы сообщим вам о возможностях подачи апелляции или инициирования беспристрастных слушаний на тот случай, если вы не согласны с принятым нами решением. (См. также разделы «Апелляции к плану» или «Беспристрастные слушания» далее в настоящем справочнике.)

### **Сроки рассмотрения обращений о предварительном утверждении**

- **Рассмотрение обращения в обычном порядке:** 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 вашего запроса. В течение 14<sup>-ти</sup> дней с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Рассмотрение обращения в срочном порядке:** Мы примем решение по вашему обращению и сообщим вам о нём в течение 72 часов. В течение 72 часов с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.

### **Сроки рассмотрения обращений о проведении текущей проверки**

- **Рассмотрение обращения в обычном порядке:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня с момента получения нами всей необходимой информации и свяжемся с вами не позднее чем через 14 дней с момента получения обращения. В течение 14<sup>-ти</sup> дней с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Рассмотрение обращения в срочном порядке:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня с момента получения нами всей необходимой информации. Мы свяжемся с вами в течение 72 часов с момента получения обращения. В течение 1 рабочего дня с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.

### **Особые сроки рассмотрения прочих обращений**

- Если вы находитесь в больнице или только что выписались из больницы и подаете запрос о предоставлении медицинского ухода на дому, мы примем решение в течение 72 часов после получения вашего запроса.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Если вы проходите стационарное лечение от расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, и просите о продлении обслуживания минимум за 24 часа до выписки, мы примем решение в течение 24 часов после получения вашего запроса.
- Если вы запрашиваете об услугах в связи с расстройствами психики или употреблением психоактивных веществ, которые имеют отношение к вызову в суд, мы примем решение в течение 72 часов после получения вашего запроса.
- Если вы запрашиваете о препаратах, отпускаемых по рецепту, назначаемых в амбулаторном режиме, мы примем решение в течение 24 часов после получения вашего запроса.
- Протокол поэтапного лечения предусматривает обязательное использование вами других препаратов до того, как мы утвердим для вас препарат, который вы запрашиваете. Если вы обращаетесь с просьбой об отмене протокола поэтапного лечения, решение в отношении препаратов, отпускаемых по рецепту, назначаемых в амбулаторном режиме, принимается в течение 24 часов. В отношении других препаратов решение принимается в течение 14 дней с момента вашего обращения.
  - В любом случае мы свяжемся с Вами в течение 3 рабочих дней с момента получения запроса. В течение 3 рабочих 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:

- сообщим вам письменно о том, какая информация нам необходима. Если обращение рассматривается в срочном порядке, мы незамедлительно свяжемся с вами по телефону, а затем направим соответствующее письменное уведомление;
- объясним вам, почему небольшая задержка отвечает вашим интересам;
- примем решение не позднее чем через 14 дней с момента запроса о предоставлении дополнительной информации.

Вы, ваш поставщик услуг или доверенное лицо также сможете обратиться к нам с просьбой о продлении срока принятия решения. Обращение о продлении срока

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

принятия решения может быть подано в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников Плана при принятии решения по вашему случаю. Вы можете предоставить такую информацию по телефону 800-303-9626 или в письменном виде, отправив ее по адресу:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Prior Authorization

В случае несогласия с нашим решением о продлении срока рассмотрения вашего обращения вы или ваш представитель 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, отведённого для принятия решения, означает отказ в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг. Если мы вовремя не ответим на ваше обращение об отмене протокола пошагового лечения, это будет означать, что обращение удовлетворено.

Если, по вашему мнению, наше решение об отказе в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг является неверным, вы имеете право подать апелляцию к плану. См. раздел «Апелляции к плану» далее в настоящем справочнике.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## **Другие решения в отношении оказываемой вам медицинской помощи**

Время от времени мы будем проводить текущие проверки предоставляемой вам медицинской помощи, для того чтобы подтвердить целесообразность получения вами соответствующих услуг. Мы также можем провести проверку других видов лечения и услуг, 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.
- Мы должны заранее сообщать вам о принятии какого-либо решения о таких долгосрочных услугах и программах поддержки, как медицинская помощь на дому, индивидуальный уход, программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом, дневные медицинские услуги для взрослых, а также уход в учреждении сестринского ухода (не позднее чем за 10 дней до принятия решения).
- Если мы проводим проверку обслуживания, предоставленного Вам ранее, мы примем решение о его оплате в течение 30 дней с момента получения всей необходимой информации 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 медицинскую помощь, на которую распространяется страховое покрытие плана или программы Medicaid, даже если мы позже откажем в его оплате поставщику услуг.**

### **Порядок расчётов с 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. При возникновении каких-либо вопросов звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626. Также доводим до вашего

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

сведения, что расчёты с нашими поставщиками медицинских услуг осуществляются одним или несколькими из указанных ниже способов.

- Если поставщик услуг ПМП работает в клинике или в медицинском центре, ему, вероятно, выплачивают **заработную плату** (salary). Размер получаемой заработной платы не зависит от числа курируемых пациентов.
- Поставщики услуг ПМП, практикующие в частных кабинетах, могут получать ежемесячную фиксированную плату за каждого пациента, которого они курируют в качестве поставщика услуг ПМП. Размер такого тарифа не зависит от числа визитов, совершаемых пациентом в месяц: это может быть как один или несколько визитов, так и ни одного визита. Такая система оплаты называется **подушевой норматив** (capitation).
- Иногда поставщики медицинских услуг могут получать фиксированную плату за каждого человека из списка пациентов, но определённая сумма (около 10 %) может удерживаться для создания **поощрительного фонда** (incentive fund). В конце года средствами из такого фонда вознаграждаются поставщики услуг ПМП, соответствующие критериям плана для получения дополнительной платы.
- Расчёты с поставщиками медицинских услуг могут также осуществляться по схеме **«плата за услугу»** (fee-for-service). Согласно такой схеме, поставщик медицинских услуг договаривается с планом об оплате каждой оказываемой им услуги.

### **Ваше содействие в регулировании политики плана**

Мы ценим ваши идеи. Вы можете помочь нам выработать принципы внутренней политики, которые бы регламентировали оптимальное обслуживание наших участников.

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 Отдел обслуживания участников по телефону 800-303-9626.

### **Информация от Отдела обслуживания участников**

Позвонив в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626, вы можете получить следующую информацию:

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- Список фамилий и имен, адресов и должностей членов Совета директоров, должностных лиц, контролирующих сторон, владельцев и партнеров Плана медицинского страхования MetroPlusHealth.
- Экземпляр последних финансовых отчетов / балансовых сводок, сводки доходов и расходов;
- Экземпляр последней редакции индивидуального договора подписчика (с прямой оплатой);
- Информация от Департамента финансовых услуг о жалобах пользователей услуг в отношении Плана MetroPlusHealth.
- Применяемый нами порядок обеспечения конфиденциальности вашей медицинской документации и личной информации, связанной с участием в плане;
- В письменной форме мы расскажем Вам, как MetroPlusHealth проверяет качество обслуживания наших участников.
- Мы предоставим информацию о том, с какими больницами сотрудничают наши поставщики медицинских услуг.
- В ответ на соответствующий письменный запрос от Вас мы предоставим Вам информацию об используемых нами критериях проверки наличия состояний или заболеваний, подлежащих покрытию в рамках Плана медицинского страхования MetroPlusHealth.
- В ответ на соответствующий письменный запрос от Вас мы предоставим Вам информацию о необходимой квалификации и процедуре присоединения поставщиков медицинских услуг к Плану MetroPlusHealth.
- 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.
- информация о том, как организована и как функционирует наша компания.

## **Держите нас в курсе**

Сообщите в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626, если в вашей жизни произошли следующие изменения:

- Вы поменяли фамилию/имя, адрес или номер телефона;

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- У вас изменились обстоятельства, которые обеспечивают ваше право на участие в программе Medicaid;
- Вы беременны;
- Вы родили ребёнка;
- Для вас или вашего ребенка изменились условия страхования.

**Если вы больше не пользуетесь услугами программы Medicaid**, свяжитесь с биржей медицинского страхования 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 MetroPlusHealth 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 MetroPlusHealth в течение следующих 9 месяцев, *кроме случаев*, когда у Вас есть уважительная причина.

Ниже приведены некоторые примеры возможных уважительных причин:

- наш план медицинского страхования не соответствует требованиям органов государственной власти штата Нью-Йорк, что является причиной нанесения вреда его участникам.
- Вы переезжаете из зоны обслуживания Плана.
- Вы, сотрудники Плана и местный отдел социального обеспечения приходите к общему мнению, что прекращение Вашего участия в Плане является для Вас оптимальным решением.
- Вы освобождаетесь от права или утрачиваете право на пользование планами в рамках системы управляемого медицинского обслуживания.
- мы не можем предложить вам услуги управляемой медицинской помощи по программе Medicaid, которую вы можете получить в рамках другого плана медицинского страхования по месту вашего проживания;
- вам необходима медицинская услуга, покрытие которой не предусматривается планом, при этом её получение без согласования с планом может поставить под угрозу состояние вашего здоровья;

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- мы не можем обеспечить вам получение услуг в соответствии с требованиями нашего договора с органами государственной власти штата.

Для того чтобы перейти на другой план медицинского страхования:

Если вы записались в программу через местный департамент социального обслуживания (LDSS):

- Обратитесь по телефону к сотрудникам программы управляемой медицинской помощи местного отдела социального обеспечения (department of social services);
- Если Вы проживаете в округе Бронкс, Кингс, Нью-Йорк или Куинс, обратитесь к сотрудникам программы New York Medicaid Choice по номеру 800-505-5678. Консультанты агентства New York Medicaid Choice помогут вам перейти на другой план.

Если вы записались в программу через NY State of Health:

- Войдите в свою учетную запись NY State of Health на сайте [nystateofhealth.ny.gov](http://nystateofhealth.ny.gov), или
- Встретьтесь с ассистентом по зачислению, чтобы получить помощь в обновлении вашей учетной записи, или
- Позвоните в службу поддержки клиентов NY State of Health по телефону 855-355-5777 (TTY: 800-662-1220).

Вы можете совершить переход на другой план по телефону. Если Вам необходимо пользоваться системой управляемого медицинского обслуживания, Вам придется выбрать другой план медицинского страхования.

Обработка вашего обращения может занять от двух до шести недель, в зависимости от того, когда обращение получено. Вы получите уведомление с указанием даты вступления в силу запрошенного Вами изменения плана медицинского страхования. До этого момента План MetroPlusHealth 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

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Health или New York Medicaid Choice.

## **2. Вы можете утратить право на участие в Программе управляемого медицинского обслуживания Medicaid**

- Возможно, Вам или Вашему ребенку придется выйти из плана MetroPlusHealth, если Вы или ребенок:
  - переезжаете из округа или нашей зоны обслуживания,
  - переходите на другой план в рамках системы управляемого медицинского обслуживания,
  - присоединяетесь к Организации медицинского обеспечения (Health Maintenance Organization, НМО) или к другому плану медицинского страхования по месту работы,
  - попадаете в места лишения свободы, или
  - любым другим образом перестаете соответствовать необходимым требованиям.
- Вашему ребенку, возможно, придется выйти из плана MetroPlusHealth или \*сменить план, если он или она:
  - зачисляется в Программу помощи детям с физическими недостатками (Physically Handicapped Children's Program), или
  - передан на воспитание в приемную семью организацией, имеющей договор на предоставление этой услуги с *New York State of Health*, включая всех детей, находящихся на воспитании в приемных семьях в городе Нью-Йорке, или
  - \* передан под опеку организацией New York State of Health за пределами территории обслуживания текущего плана Вашего ребенка.
- **Если Вам необходимо покинуть план MetroPlusHealth или если Вы перестаете соответствовать необходимым требованиям программы Medicaid, предоставление всех оказываемых для Вас услуг может неожиданно прекратиться, включая любое обслуживание, которое Вы получаете на дому.** В случае, если такое произойдет, сразу же свяжитесь с New York Medicaid Choice по телефону 800-505-5678.

## **3. Мы можем попросить Вас выйти из плана MetroPlusHealth**

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

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

- отказываетесь взаимодействовать с Вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи 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 MetroPlusHealth,
- недобросовестны или предоставляете недостоверную информацию при заполнении наших бланков (мошенничество),
- оскорбляете или приносите вред участникам Плана, поставщикам услуг и персоналу или
- действуете таким образом, который затрудняет обеспечение Вам и другим участникам Плана максимально эффективного обслуживания, даже после попыток с нашей стороны решить возникшие проблемы.

### **Апелляции к плану**

Для того чтобы получить или продолжать получать некоторые виды лечения и услуг, вам может потребоваться разрешение. Такая процедура называется **предварительным утверждением** (prior authorization). Обращение за разрешением на получения лечения или услуги называется **обращением об утверждении предоставления услуг** (service authorization request). Данная процедура описана выше в настоящем справочнике. Наше решение об отказе в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг или о его утверждении с ограничением объёма получаемых услуг называется **предварительным решением об отказе в страховом покрытии** (Initial Adverse Determination).

Если вы не удовлетворены принятым нами решением в отношении оказываемой вам медицинской помощи, вы можете предпринять соответствующие действия.

### **Ваш поставщик услуг может обратиться за повторным рассмотрением обращения**

Если нами принимается решение, согласно которому услуга, за получением которой вы обращаетесь, не является необходимой с медицинской точки зрения  
Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

либо является экспериментальной или исследуемой, и такое решение принимается нами без консультации с вашим врачом, ваш врач может обратиться с просьбой о беседе с директором плана по медицинским вопросам (Medical Director). Директор по медицинским вопросам побеседует с вашим врачом в течение одного рабочего дня.

### **Вы можете подать апелляцию к плану**

- У вас есть 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении о первоначальном отказном решении, для подачи апелляции к плану.
- Если у Вас есть вопросы в отношении апелляции к плану, или же Вам необходима помощь по процедуре апелляции, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800-303-9626. Мы поможем вам, если у вас есть особые потребности, в частности в связи с нарушениями слуха или зрения, либо если вам необходимы услуги переводчика.
- Вы можете подать апелляцию к плану самостоятельно или же через другое лицо — члена семьи, друга, врача или адвоката. Вы и данное лицо должны подписать и датировать декларацию, в которой указано, что это лицо назначается вашим представителем.
- Подача апелляции не повлияет на наше отношение к вам и не станет причиной каких бы то ни было репрессивных мер в отношении вас.

### **Продолжение обслуживания в период рассмотрения апелляции по принятому решению:**

Если мы приняли решение о сокращении объема, приостановлении или прекращении обслуживания, получаемого вами на сегодняшний день, вы можете и далее получать это обслуживание до принятия решения по поданной апелляции к плану. Вы должны подать апелляцию к плану:

- **В течение десяти дней с момента уведомления об изменении режима вашего обслуживания; или**
- **До того дня, когда вступят в силу изменения относительно режима вашего обслуживания, в зависимости от того, что наступит позже.**

Если в результате рассмотрения апелляции к плану вы получите еще один отказ, возможно, вам придется оплатить стоимость услуг, оказанных вам в период рассмотрения апелляции.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

В случае получения отказа на свой запрос вам будет необходимо позвонить или написать по поводу запроса апелляции к плану. При подаче апелляции к плану или вскоре после нее вам будет необходимо предоставить нам следующую информацию:

- Ваши имя, фамилию и адрес.
- номер участника;
- сведения об услугах, за получением которых вы обращаетесь, и основание для обращения с просьбой о рассмотрении апелляции;
- Любую информацию, которая, по вашему мнению, должна быть принята во внимание при рассмотрении апелляции (например, медицинская документация; письма от врача; иная информация, поясняющая, почему вам необходимы данные услуги);
- Любая конкретная информация, которая необходима нам, о чем мы указали в уведомлении о первоначальном отказном решении.
- В рамках подготовки к процессу рассмотрения апелляции к плану вы можете запросить об ознакомлении с инструкциями, медицинской информацией и прочими документами, которые мы использовали при принятии первоначального отказного решения. Если ваша апелляция к плану рассматривается по ускоренной процедуре, у вас может быть мало времени на предоставление нам всей информации, которую вы хотели бы, чтобы мы рассмотрели. Вы можете запросить об ознакомлении с документацией или запросить бесплатную копию по номеру 800-303-9626.

Информацию и материалы можно предоставить по телефону, по факсу или по почте:

Телефон.....800-303-9626  
Факс..... 212-908-8824 Почтовый  
адрес..... Appeals Coordinator  
50 Water Street  
New York, NY 10004

Если с просьбой о рассмотрении апелляции к плану вы обращаетесь по телефону, вы также должны предоставить нам всю относящуюся к апелляции информацию в письменной форме (за исключением случаев рассмотрения апелляций в срочном порядке).

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Если вы запрашиваете об обслуживании вне сети или у внесетевого поставщика услуг:

- Если мы сообщим вам, что услуга, которую вы запрашиваете, существенно не отличается от услуги, предоставляемой сетевым поставщиком услуг, вы можете попросить нас проверить, насколько она необходима для вас с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией к плану:
  1. заявление в письменной форме от вашего врача о том, что соответствующая услуга, предоставляемая вне сети, существенным образом отличается от услуги, которая предоставляется сетевыми поставщиками услуг плана. Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги, запрашиваемые вами.
  2. Два медицинских или научных документа, которые подтверждают, что медицинское обслуживание, запрашиваемое Вами, является более эффективным и не принесет больше вреда, чем обслуживание, которое может предложить план посредством сетевых поставщиков услуг.
  
- Если вы полагаете, что сетевой поставщик плана не имеет соответствующей квалификации или опыта, чтобы оказать вам запрашиваемую услугу, вы можете попросить нас проверить, есть ли медицинская необходимость в направлении вас на обслуживание к внесетевому поставщику услуг. Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией к плану:
  1. письменное заявление, в котором говорится, что сетевые поставщики нашего плана не имеют подходящей квалификации и опыта, чтобы удовлетворить ваши потребности, а также
  2. указывается, что он/она рекомендует внешнего поставщика медицинских услуг с подходящей квалификацией и достаточным опытом для оказания вам услуги.

Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги, запрашиваемые вами.

Если ваш врач не предоставит такую информацию, мы все равно рассмотрим вашу апелляцию к плану. Однако в этом случае существует

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

вероятность того, что вы не сможете подать внешнюю апелляцию. См. раздел «Внешние апелляции» далее в настоящем справочнике.

### **Порядок рассмотрения полученной апелляции к плану**

- В течение 15 дней мы направим вам письмо, которым известим о начале рассмотрения вашей апелляции к плану.
- Мы вышлем вам бесплатную копию медицинской документации и любую другую информацию, которая будет использоваться нами при принятии решения по апелляции. Если ваша апелляция к плану рассматривается в срочном порядке, у вас может быть мало времени на изучение такой информации.
- Вы также сможете 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 компания MetroPlusHealth по телефону 800-303-9626.
- Апелляции к плану, касающиеся вопросов лечения, рассматриваются квалифицированными медицинскими работниками, не принимавшими участия в принятии первоначального решения; при этом как минимум один из них является независимым экспертом-клиницистом.
- Решения, не касающиеся вопросов лечения, рассматриваются работниками более высокого уровня, чем те, кто принимал первоначальное решение.
- Мы сообщим вам о принятом решении, приведя обоснование решения, в том числе клиническое обоснование (при наличии). Наше решение по апелляции к плану об отклонении запроса или о его утверждении с ограничением объема обслуживания называется окончательным отказным решением.
- Если вы считаете, что наше окончательное отказное решение является неверным:
  - Вы можете подать запрос о беспристрастном слушании. (см. раздел «Беспристрастные слушания» настоящего справочника);
  - в отношении некоторых решений вы можете обратиться с просьбой о рассмотрении внешней апелляции (см. раздел «Внешние апелляции» настоящего справочника);
  - Вы можете подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по телефону 800-206-8125.

### **Сроки рассмотрения апелляций к плану**

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- **Рассмотрение апелляции к плану в обычном порядке:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим вам о нашем решении в течение 30 календарных дней с момента обращения вами о рассмотрении апелляции к плану.
- **Рассмотрение апелляции к плану в срочном порядке:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, решения по ускоренному рассмотрению апелляции по плану будут приняты в течение 2 рабочих дней после подачи апелляции по плану, но не более чем через 72 часа после того, как вы обратились с просьбой о подаче апелляции по плану.
  - В течение 72 часов с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, 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 направим соответствующее письменное уведомление.

**Ваша апелляция к плану будет рассмотрена в срочном порядке в следующих случаях:**

- вы или ваш врач обращаетесь за рассмотрением апелляции в срочном порядке. При этом ваш врач должен пояснить, каким образом задержка в рассмотрении апелляции может причинить вред вашему здоровью. Если ваш запрос о рассмотрении апелляции к плану в ускоренном режиме будет отклонен, мы сообщим вам об этом и рассмотрим вашу апелляцию к плану в рамках стандартной процедуры; **или**
- не удовлетворяется ваше обращение о продолжении предоставления вам услуг, получаемых на данный момент, или о расширении диапазона услуг, уже полученных вами;
- если ваш запрос был отклонен, когда вы запрашивали разрешение на предоставление услуг по уходу на дому после пребывания в больнице; **или**
- не удовлетворяется ваше обращение о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, поданное вами не позднее чем за 24 часа до выписки из больницы.

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Если нам понадобится дополнительная информация для принятия решения при рассмотрении вашей апелляции в обычном или срочном порядке, мы:

- сообщим вам письменно о том, какая информация необходима. Если обращение рассматривается в срочном порядке, мы незамедлительно свяжемся с вами по телефону, а затем направим соответствующее письменное уведомление;
- Объясним вам, почему небольшая задержка в получении услуги отвечает вашим интересам; и
- примем решение не позднее чем через 14 дней с момента запроса о предоставлении дополнительной информации.

Вы или ваш представитель также сможете обратиться к нам с просьбой о продлении срока принятия решения. Обращение о продлении срока принятия решения может быть подано в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников плана при принятии решения по вашему случаю. Вы можете предоставить такую информацию по телефону 800-303-9626 или в письменном виде.

Вы или ваш представитель можете подать в План жалобу в случае несогласия с нашим решением о продлении срока рассмотрения вашей апелляции к плану. 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 вы не получите ответ по вашей апелляции к плану или мы не примем решения в указанные сроки, с учётом продлений, вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания (см. раздел «Беспристрастные слушания» настоящего справочника).

Если мы не примем решение по вашей апелляции к плану в установленные сроки, и мы укажем, что услуга, за получением которой вы обращаетесь

1) не является необходимой с медицинской точки зрения; 2) является экспериментальной или исследуемой; 3) не отличается от медицинской помощи, оказываемой поставщиками услуг, входящими в сеть плана; или 4) может быть предоставлена поставщиком услуг, работающим в системе плана и обладающим квалификацией и опытом, необходимыми для удовлетворения ваших потребностей, первоначальное отрицательное решение будет отменено. Это будет означать удовлетворение вашего обращения об утверждении

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

предоставления услуг.

## **Внешние апелляции**

Вы имеете дополнительные апелляционные права, если мы укажем, что запрашиваемая Вами услуга:

1. не является необходимой с медицинской точки зрения;
2. носит испытательный или исследовательский характер; или
3. не отличается от услуг, предоставляемых сетевыми поставщиками плана; или
4. может быть предоставлена поставщиком услуг плана, имеющим необходимую квалификацию и опыт в соответствии с Вашими потребностями.

В отношении таких решений вы можете обратиться в органы государственной власти штата Нью-Йорк с просьбой о рассмотрении **внешней апелляции** (External Appeal). Такой вид апелляции называется внешней апелляцией, так как такие апелляции рассматриваются независимыми экспертами, не сотрудничающими ни с планом, ни с органами государственной власти штата. Такие эксперты обладают соответствующей квалификацией и утверждены органами государственной власти штата Нью-Йорк. Услуга должна входить в пакет услуг, в отношении которых планом предоставляется страховое покрытие, предполагать применение экспериментального метода лечения, предоставляться в рамках клинического испытания или предназначаться для лечения редкого заболевания. Вы не оплачиваете расходы по внешней апелляции.

До обращения в органы государственной власти штата:

- необходимо подать апелляцию к плану и получить окончательное решение плана об отказе в страховом покрытии; **либо**
- если вы не получили услугу и обращаетесь с просьбой о рассмотрении апелляции к плану в срочном порядке, вы можете в то же время обратиться с просьбой о рассмотрении внешней апелляции в срочном порядке (ваш врач должен будет подтвердить, что рассмотрение внешней апелляции в срочном порядке необходимо); **либо**
- по соглашению с планом вы можете пропустить этап подачи внутренних апелляций и перейти непосредственно к подаче внешней апелляции; **либо**
- вы можете доказать, что при рассмотрении вашей апелляции к плану планом не соблюдались соответствующие правила.

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Обратиться с просьбой о рассмотрении внешней апелляции необходимо в течение **4 месяцев** с момента получения окончательного решения плана об отказе в страховом покрытии. Если по соглашению с планом вы пропускаете этап подачи внутренних апелляций, вам необходимо обратиться с просьбой о рассмотрении внешней апелляции в течение 4 месяцев с момента достижения такого соглашения.

Для обращения с просьбой о рассмотрении внешней апелляции необходимо заполнить соответствующий бланк заявления и направить его в Департамент финансовых услуг (Department of Financial Services). Чтобы получить помощь по вопросам подачи апелляции, вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников по телефону 800-303-9626. Вам и вашим врачам будет необходимо предоставить информацию об имеющихся у вас проблемах со здоровьем. В бланке заявления о подаче внешней апелляции будет указано, какую информацию необходимо предоставить.

Для получения бланка заявления можно:

- Позвонить в Департамент финансовых услуг по телефону at 800-400-8882.
- Посетить сайт Департамента финансовых услуг по адресу [dfs.ny.gov](https://dfs.ny.gov).
- Обратиться в План медицинского страхования по телефону 800-303-9626.

Решение по вашей внешней апелляции будет принято в течение 30 дней. Если эксперт, рассматривающий вашу апелляцию, попросит предоставить дополнительную информацию, на принятие решения по апелляции может потребоваться дополнительное время (до пяти рабочих дней). Вам и плану сообщат об окончательном решении в течение двух дней с момента его принятия.

Решение будет вынесено быстрее, если:

- Ваш врач заявит о том, что задержка в рассмотрении апелляции причинит серьёзный вред вашему здоровью; либо
- вы госпитализированы после посещения отделения скорой медицинской помощи, но план отказывает вам в страховом покрытии больничной медицинской помощи.

Такой порядок рассмотрения внешней апелляции называется **рассмотрением внешней апелляции в срочном порядке** (expedited External Appeal). Эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию в срочном порядке, примет решение в течение 72 часов.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Если вы запрашивали о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы, мы будем продолжать покрывать расходы на ваше пребывание в больнице, если:

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

Мы будем продолжать оплачивать ваше пребывание в больнице до момента принятия решения по вашим апелляциям. Решение по вашей апелляции к плану будет принято в течение 24 часов. Решение по вашей внешней апелляции будет принято в течение 72 часов.

Эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию, незамедлительно сообщит вам и плану о своём решении по телефону или факсом. Затем вам будет направлено письмо с изложением данного решения.

Если вы подадите апелляцию к плану и получите окончательное отказное решение, отказывающее, сокращающее или прекращающее получение вами запрашиваемого обслуживания, вы можете запросить о беспристрастном слушании. Вы можете запросить о проведении беспристрастного слушания или подать запрос о внешней апелляции либо одновременно выполнять оба этих действия. В последнем случае определяющим будет решение должностного лица, проводящего беспристрастное слушание.

### **Беспристрастные слушания**

Вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания органами государственной власти штата Нью-Йорк, если:

- Вы не удовлетворены решением, принятым местным отделением Департамента социального обеспечения или Департаментом здравоохранения штата в отношении продолжения вашего участия или выхода из Плана медицинского страхования MetroPlusHealth.
- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении ограничения получаемого вами медицинского обслуживания. По вашему мнению,

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

решение ограничивает вас в пользовании услугами, подлежащими страховому покрытию в рамках программы Medicaid. В течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении о намерении ограничить предоставление услуг (Notice of Intent to Restrict), вы сможете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания. Если вы обратитесь с просьбой о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты, указанной в уведомлении о намерении ограничить предоставление услуг, или до даты вступления в силу ограничивающих условий, в зависимости от того, какой из двух указанных сроков истекает позже, вы сможете получать услуги до вынесения решения в рамках беспристрастного слушания. При этом, если Вы проиграете Беспристрастное слушание, Вам, возможно, придется оплатить услуги, которые Вы получили в период до вынесения решения.

- вы не удовлетворены решением вашего врача, отказавшегося назначить желаемые вами услуги. Если Вы полагаете, что решение, принятое врачом, аннулирует или ограничивает Ваши льготы в рамках программы Medicaid. Вам необходимо подать жалобу в План MetroPlusHealth. Если План MetroPlusHealth согласится с решением, принятым Вашим врачом, Вы можете подать апелляцию к плану. После получения окончательного решения об отказе в страховом покрытии в течение 120 календарных дней с даты такого решения вы сможете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания на уровне штата;
- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении получаемого вами медицинского обслуживания. По вашему мнению, решение ограничивает вас в пользовании услугами, подлежащими страховому покрытию в рамках программы Medicaid. Вы не удовлетворены тем, что мы решили:
  - сократить, приостановить или прекратить обслуживание, которое вы получали; или
  - отказать вам в запрашиваемом обслуживании;
  - отказать вам в покрытии полученного вами медицинского обслуживания; или
  - мы не дали вам возможности оспорить размер доплаты, других причитающихся вам сумм, или оплаты, осуществленной вами за медицинское обслуживание.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Сначала вы должны обратиться с просьбой о рассмотрении апелляции к плану и получить окончательное решение об отказе в страховом покрытии. В течение 120 календарных дней с даты такого решения вы сможете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания.

**Если, обратившись с просьбой о рассмотрении апелляции к плану, вы получите окончательное решение об отказе в страховом покрытии, отказывающее в предоставлении медицинской помощи либо сокращающее объём, приостанавливающее или прекращающее предоставление медицинской помощи, получаемой вами в данный момент, вы, возможно, сможете и далее получать услуги, назначенные врачом, до принятия решения в рамках беспристрастного слушания. Вы должны обратиться о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты окончательного решения об отказе в страховом покрытии или до момента вступления отрицательного решения в силу, в зависимости от того, какой из двух указанных сроков истекает позже.** Однако если вы обратитесь с просьбой о продолжении предоставления вам услуг, а в рамках беспристрастного слушания будет принято решение не в вашу пользу, вам, возможно, придётся оплатить стоимость услуг, которые вы получили в период до вынесения решения;

- вы обратились с просьбой о рассмотрении апелляции к плану, а мы не смогли вынести решение в установленные сроки, с учётом продлений. Если вы не получите ответ по вашей апелляции к плану или мы не примем решения в указанные сроки, вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания.

Решение должностного лица, проводящего беспристрастное слушание, является окончательным.

Обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания можно одним из указанных ниже способов:

- По бесплатному телефону: 800-342-3334
- По факсу: 518-473-6735
- На веб-сайте: [otda.state.ny.us/oah/forms.asp](http://otda.state.ny.us/oah/forms.asp)
- По почте — New York State Office of Temporary and Disability Assistance  
Office of Administrative Hearings

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Managed Care Hearing Unit  
P.O. Box 22023  
Albany, New York 12201-2023

Когда Вы запрашиваете проведение беспристрастного слушания по решению, принятому Планом MetroPlusHealth, мы обязаны прислать Вам копию **пакета доказательных документов**. Это информация, на основании которой нами было принято решение в отношении Вашего медицинского обслуживания. Мы предоставим данную информацию должностному лицу, проводящему слушание, для обоснования своего решения. Если времени на отправку документов почтой недостаточно, мы предоставим вам копию пакета доказательных документов непосредственно на слушании. Если вы не получили свою копию пакета доказательных документов за неделю до слушания, позвоните по номеру 800-303-9626.

Помните, вы можете в любой момент подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по телефону 800-206-8125.

## **Порядок подачи и рассмотрения жалоб**

### **Жалобы**

Мы надеемся, что вы будете удовлетворены участием в нашем плане медицинского страхования. В случае возникновения каких-либо проблем обсудите их со своим поставщиком услуг ПМП либо позвоните или напишите в Отдел обслуживания участников. Как правило, большинство проблем можно решить безотлагательно. В случае возникновения у вас проблем или спорных вопросов по поводу оказываемой вам медицинской помощи или услуг вы можете подать жалобу в План. Проблемы, которые невозможно решить безотлагательно по телефону, а также все жалобы, поступающие по почте, рассматриваются в нижеизложенном порядке.

Если вам необходима помощь при подаче жалобы или по процедуре рассмотрения жалобы, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 1-800-303-9626. Мы поможем вам, если у вас есть особые потребности, в частности в связи с нарушениями слуха или зрения, либо если вам необходимы услуги переводчика.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Мы не будем применять в отношении вас 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: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHPSC 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237.

Или же вы можете позвонить в Управление по психическому здоровью штата Нью-Йорк (New York State Office of Mental Health), отдел подачи жалоб по номеру 1-800-597-8481.

Вы также можете связаться с местным отделением Департамента социального обеспечения по поводу подачи жалобы в любое время. Если ваша жалоба имеет отношение к счетам за обслуживание, вы можете позвонить в Департамент финансовых услуг штата Нью-Йорк по телефону 800-342-3736.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## **Порядок подачи жалобы в план**

Вы можете подать жалобу лично или через другое лицо: члена семьи, друга, врача или адвоката. Вы и данное лицо должны подписать и датировать декларацию, в которой указано, что это лицо назначается вашим представителем.

Чтобы подать жалобу по телефону, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800-303-9626 с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 и в субботу с 9:00 до 17:00. В нерабочее время необходимо оставить сообщение. Мы свяжемся с вами 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:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Complaints Manager

или же позвонить в Отдел обслуживания участников и запросить бланк жалобы.  
Бланк жалобы необходимо отправить по адресу:

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004

## **Дальнейшие действия**

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 следующее:

- кто рассматривает жалобу;
- как связаться с этим лицом;
- есть ли необходимость в предоставлении дополнительной информации.

Вы также сможете предоставить информацию, которая будет использована при рассмотрении жалобы (как лично, так и в письменной форме). Если Вы не уверены, какую информацию следует предоставить, свяжитесь с сотрудниками Плана компания MetroPlusHealth по телефону 800-303-9626.

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

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

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 письменно сообщим вам, на каком основании принято решение.
- Если задержка в принятии решения по жалобе ставит под угрозу состояние вашего здоровья, мы сообщим вам о своём решении в течение 48 часов с момента получения всей информации, необходимой для принятия решения; при этом мы в любом случае свяжемся с вами в течение 7 дней с момента получения жалобы. Мы позвоним вам или свяжемся с вами иным способом, для того чтобы сообщить о своём решении. 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.

### **Апелляции на решения по жалобам**

Если вы не согласны с принятым нами решением относительно вашей жалобы, вы можете подать в план **апелляцию на решение по жалобе** (complaint appeal).

### **Как подать апелляцию относительно решения по жалобе:**

- Если Вы не удовлетворены нашим решением, Вы можете подать апелляцию по жалобе в течение 60 рабочих дней после получения нашего ответа.
- Подать апелляцию можно как самостоятельно, так и через доверенное лицо.
- Подавать апелляцию необходимо в письменной форме. Если вы подаете апелляцию по жалобе по телефону, она должна быть продублирована в письменной форме.

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

MetroPlusHealth  
50 Water Street  
New York, New York 10004  
Attention: Complaints Manager

## **Порядок рассмотрения полученной апелляции на решение 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 следующее:

- кто рассматривает апелляцию;
- как связаться с этим лицом;
- есть ли необходимость в предоставлении дополнительной информации.

Ваша апелляция на решение по жалобе будет рассмотрена одним или несколькими квалифицированными специалистами более высокого уровня, чем те, кто принимал решение по жалобе. Апелляции, относящиеся к вопросам лечения, рассматриваются одним или несколькими квалифицированными медицинскими работниками, не принимавшими участия в принятии решения по жалобе; при этом как минимум один из них является независимым экспертом-клиницистом.

Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим вам о нашем решении в течение 30 рабочих дней. Если задержка в принятии решения по апелляции ставит под угрозу состояние вашего здоровья, вы получите уведомление о нашем решении в течение 2 рабочих дней с момента получения всей информации, необходимой для принятия решения. Мы сообщим вам о принятом решении, приведя обоснование решения, в том числе клиническое обоснование (при наличии). Если вы по-прежнему будете не удовлетворены принятым решением, вы, самостоятельно или через доверенное лицо, сможете в любое время подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по номеру 800-206-8125.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

### Ваши права

В качестве участника Плана медицинского страхования MetroPlusHealth, 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 MetroPlusHealth.
- право на получение информации от вашего поставщика услуг ПМП в отношении имеющихся у вас проблем со здоровьем, способов их решения и ожидаемых результатов лечения на понятном вам языке.
- право на получение альтернативного заключения в отношении оказываемой вам медицинской помощи;
- право на утверждение любого лечения или плана оказания медицинской помощи после того, как вы получите все необходимые пояснения;
- Право на отказ от лечения после ознакомления с возможными рисками.
- Право на получение копии Вашей медицинской карты и обсуждение содержащейся в ней информации с Вашим Поставщиком первичных медицинских услуг, а также, если необходимо, на дополнение или внесение соответствующих изменений в Вашу медицинскую карту.
- право на соблюдение конфиденциальности вашей медицинской документации и недопущение её раскрытия сторонним лицам, за исключением случаев, предусмотренных нормами права, условиями договора, или при наличии вашего согласия;
- Право на использование системы подачи и рассмотрения жалоб Плана MetroPlusHealth с целью разрешения любой жалобы. При этом Вы имеете право подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк либо в местный отдел социального обеспечения в любое время, если, по Вашему мнению, Вы стали объектом несправедливого обращения.
- право на использование системы беспристрастных слушаний на уровне штата;

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

- право на назначение доверенного лица (родственника, друга, адвоката и т. д.), которое будет представлять вас (если вы сами не способны представлять свои интересы) в вопросах получения медицинской помощи и лечения;
- право на уважительный и внимательный уход в гигиенически чистой и безопасной среде без излишних ограничений.

## **Ваши обязанности**

В качестве участника плана MetroPlusHealth Вы обязуетесь:

- Сотрудничать с поставщиком услуг первичной медицинской помощи в целях охраны и улучшения Вашего здоровья.
- Знать, как работает Ваша система обеспечения медицинского обслуживания.
- следовать рекомендациям своего поставщика услуг ПМП и задавать вопросы при возникновении сомнений;
- повторно посещать поставщика услуг ПМП или обращаться к нему по телефону, если состояние вашего здоровья не улучшается, или получать альтернативное заключение;
- относиться к представителям медицинского персонала с тем же уважением, которое вы ожидаете по отношению к себе;
- сообщать нам обо всех проблемах, возникающих между вами и представителями медицинского персонала (звонить в Отдел обслуживания участников);
- являться на назначенные приёмы или как можно скорее сообщать о невозможности явиться на приём;
- обращаться в отделение скорой медицинской помощи только тогда, когда вы действительно находитесь в ситуации, требующей оказания такой помощи;
- связываться со своим поставщиком услуг ПМП, если вам необходима медицинская помощь, даже в нерабочее время.

## **Предварительные медицинские распоряжения (Advance Directives)**

Вы можете оказаться в обстоятельствах, в которых вы будете неспособны принимать решения по вопросам оказываемой вам медицинской помощи. Предоставив нам предварительные медицинские распоряжения, вы заботитесь о

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
 Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

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 поставщиком услуг первичной медицинской помощи, членами семьи или другими близкими людьми, доведите до их сведения ваши пожелания. В-третьих, очень желательно, чтобы вы изложили свои мысли в письменном виде. Могут оказаться полезными документы, перечисленные ниже. 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 качественной медицинской помощи, подлежащей страховому покрытию. Единственной их целью является доведение до сведения окружающих ваших пожеланий в том случае, если вы сами будете неспособны представлять свои интересы.

### **Доверенность на решение вопросов медицинского обслуживания (Health Care Proxy)**

Данным документом вы поручаете доверенному лицу, достигшему совершеннолетия (как правило, это друг или член семьи), принимать решения в отношении вашей медицинской помощи в случае утраты вами способности к принятию решений. Если вы приняли решение оформить данный документ, вы должны сообщить о нём назначенному доверенному лицу с тем, чтобы такое лицо знало о ваших пожеланиях.

### **Распоряжение о сердечно-лёгочной реанимации и распоряжение об отказе от реанимации**

Вы имеете право на принятие решения относительно предоставления вам специального лечения или скорой медицинской помощи с целью восстановления сердечной и дыхательной деятельности в случае прекращения естественных дыхательных процессов или процесса кровообращения. Если вы не желаете получать специальное лечение, включая сердечно-лёгочную реанимацию (Cardiopulmonary Resuscitation, сокращённо — CPR), вы должны изложить свои пожелания в письменной форме. Ваш поставщик услуг ПМП оформит

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

распоряжение об отказе от реанимации (Do Not Resuscitate, сокращённо — DNR), которое будет приложено к вашей медицинской документации. Вы также можете оформить распоряжение об отказе от реанимации, которое можно постоянно иметь при себе, и (или) получить специальный браслет. В таком случае любой поставщик медицинских услуг, оказывающий вам срочную медицинскую помощь, будет знать о ваших пожеланиях.

### **Карта донора органов (Organ Donor Card)**

Это карманная карта, которая сообщает о вашем пожелании пожертвовать свои органы в медицинских целях после смерти. Кроме того, если вы являетесь донором органов, укажите на обратной стороне своего водительского удостоверения, что вы желаете пожертвовать свои органы после смерти, уточнив, каким образом это пожелание должно быть реализовано.

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

## Важные номера телефонов

Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи  
(PCP): \_\_\_\_\_

MetroPlusHealth

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626

Телетайп или текстовый телефон Отдела обслуживания участников: 711

Другие подразделения (например, горячая линия Службы медсестер, отдел проверки целесообразности применения и т. д.):

---

---

Ближайшее к Вам отделение неотложной помощи:

---

### Справочные номера:

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (отдел по жалобам): 1-800-206-8125

Информационная линия по Закону об американцах с ограниченными возможностями (ADA): 800-514-0301

- (TDD): 800-514-0383

DOH — Department of Health (Департамент здравоохранения)

[health.ny.gov](http://health.ny.gov)

Child Health Plus: 800-698-4543

- ТЕЛЕТАЙП: 877-898-5849

- Бесплатное или недорогое медицинское страхование для детей

Окружной Департамент социального обеспечения:

[1.nyc.gov/site/hra/index.page](http://1.nyc.gov/site/hra/index.page) / 718-557-1399

Программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ: 800-542-AIDS (2437)

- (TDD): Переключатель, затем 518-459-0121

Управление человеческими ресурсами:

Информационная линия для потребителей: 718-557-1399

Независимая сеть защиты прав потребителей (Independent Consumer Advocacy Network, ICAN):

[icannys.org](http://icannys.org) / 844.614.8800 (TTY: 711) / Эл. почта: [ican@cssny.org](mailto:ican@cssny.org)

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам домашнего насилия: 800-942-6906

- На испанском языке: 800-942-6908

- Для людей с нарушениями слуха: 800-810-7444

Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИД: 800-541-AIDS (2437)

- На испанском языке 800-233-SIDA (7432)

- TDD 800-369-AIDS (2437)

New York Medicaid Choice:

[nymedicaidchoice.com](http://nymedicaidchoice.com) / 800-505-5678

Услуги по транспортировке по программе Medicaid:

[medanswering.com](http://medanswering.com) / 844-666-6270

OMH — Office of Mental Health (Управление по психическому здоровью):

- [omh.ny.gov](http://omh.ny.gov)
- Чтобы задать вопросы или подать жалобу на программу управляемого медицинского обслуживания Medicaid, позвоните по телефону 1-800-597-8481

OCFS — Office of Children and Family Services (Управление по делам детей и семьи):

[ocfs.ny.gov/main](http://ocfs.ny.gov/main)

OASAS — Office of Addiction Services and Supports (Управление по наркологическим услугам и поддержке) ([ny.gov](http://ny.gov)):

- [oasas.ny.gov](http://oasas.ny.gov)
  - Ссылки на информацию о защите интересов пациентов и их семей
- Линия жалоб в Управление по предоставлению услуг лечения алкогольной и наркотической зависимости: 518-473-3460

OPWDD — Office for People with Developmental Disabilities (Управление по делам людей с нарушениями развития):

- [opwdd.ny.gov](http://opwdd.ny.gov) ([ny.gov](http://ny.gov))

Контактные данные программы уполномоченных по рассмотрению жалоб

(CHAMP): 888-614-5400, [Ombuds@oasas.ny.gov](mailto:Ombuds@oasas.ny.gov)

Программа партнерской помощи (Partner Assistance Program): 800-541-AIDS (2437)

Управление социальной защиты: 800-772-1213

Отдел обслуживания участников:

800-303-9626 (TTY: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

Местная аптека:

---

Другие поставщики медицинских услуг:

---

---

---

Отдел обслуживания участников: 800-303-9626 (TTY: 711)  
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866-728-1885

