

METROPLUSHEALTH MEMBER HANDBOOK



ПЛАН PARTNERSHIP IN CARE (PIC) СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА

Редакция: октябрь 2023 г.

В настоящем справочнике содержится информация о порядке получения услуг, подлежащих страховому покрытию в рамках плана MetroPlusHealth Partnership in Care.

Просим вас хранить этот справочник в таком месте, где вы всегда сможете найти его в случае необходимости.

СОДЕРЖАНИЕ

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ.....	1
КАК РАБОТАЕТ ПЛАН С УЧЁТОМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ	1
КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННЫМ СПРАВОЧНИКОМ.....	5
ПОМОЩЬ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧАСТНИКОВ	5
ВАША ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ КАРТА УЧАСТНИКА ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ.....	7
ЧАСТЬ 1: Что нужно знать прежде всего.....	8
КАК ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ	8
ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЛЯ БОЛЬНЫХ ВИЧ-ИНФЕКЦИЕЙ	12
УСЛУГИ, СВЯЗАННЫЕ С ПОВЕДЕНЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА, И УСЛУГИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА	15
КАК ПОЛУЧИТЬ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ И НАПРАВЛЕНИЕ К ВРАЧУ	16
ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНОМ <i>БЕЗ</i> направления	18
Неотложная медицинская помощь.....	22
Срочная медицинская помощь	24
МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ	25
Часть 2: Ваши льготы и процедуры в рамках плана.....	26
ЛЬГОТЫ	26
МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, НА КОТОРОЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ В РАМКАХ ПЛАНА	26
УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ.....	32
УСЛУГИ, СВЯЗАННЫЕ С ПОВЕДЕНЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА, И УСЛУГИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА	35
ОПИСАНИЕ УСЛУГ ВН HCBS ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ И УСЛУГ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА	38
Услуги по охране психического здоровья детей.....	42
Страховые выплаты, которые вы можете получить от нашего Плана <i>ИЛИ</i> при наличии карты Medicaid	50
Льготы, обеспечиваемые только КАРТОЙ MEDICAID	51

Услуги, на которые НЕ распространяется страховое покрытие	52
Если вы получили счет за медицинское обслуживание	52
Разрешение на обслуживание.....	53
Сроки рассмотрения запросов о выдаче предварительного разрешения	56
Сроки рассмотрения запросов на текущие проверки	56
Другие решения в отношении вашего обслуживания:	57
Временные рамки для принятия других решений о вашем обслуживании:	58
Порядок расчетов с поставщиками медицинских услуг.....	59
Ваше содействие в регулировании политики Плана.....	59
Информация от Отдела обслуживания участников	59
Держите нас в курсе	60
ВЫХОД ИЗ ПЛАНА И ПЕРЕХОД В ДРУГОЙ ПЛАН	60
1. Если ВЫ хотите выйти из Плана	60
2. Вы можете утратить право на участие в Программе управляемого медицинского обслуживания Medicaid и планах для клиентов с особыми потребностями.....	62
3. Мы можем попросить вас выйти из плана MetroPlusHealth Partnership in Care, если вы часто:	63
4. Если вы утрачиваете право на страховое покрытие по программе Medicaid: Возможно, программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ смогут вам помочь.	63
Апелляции к плану	63
Внешние апелляции	69
Беспристрастные слушания	71
Порядок подачи и рассмотрения жалоб	73
Как подать жалобу в План	74
Что происходит дальше.....	74
Апелляции относительно решений по жалобам	75
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ	76
Предварительные медицинские распоряжения	78
Важные номера телефонов	81
Важные вебсайты.....	83

Руководство для участников плана с особыми потребностями в связи с ВИЧ

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ в план MetroPlusHealth Partnership in Care План с учётом специальных потребностей лиц с ВИЧ

Мы рады, что вы зарегистрировались в программе MetroPlusHealth Partnership in Care. MetroPlusHealth Partnership in Care – это план для лиц с особыми потребностями в связи с ВИЧ, утвержденный Департаментом здравоохранения штата Нью-Йорк для обслуживания участников программы Medicaid с ВИЧ/СПИДом и их детей, а также взрослых и детей, не имеющих постоянного места жительства. Мы являемся особым планом медицинского страхования: наши поставщики медицинских услуг обладают огромным опытом работы с людьми больными ВИЧ/СПИДом. Люди с ВИЧ живут дольше и более полноценной жизнью благодаря новым и более эффективным методам лечения. Мы хотим, чтобы вы и ваша команда медицинских работников работали вместе, чтобы сохранить ваше здоровье как можно дольше.

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 медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care. Чтобы познакомиться поближе, наш сотрудник свяжется с вами в течение последующих двух недель. Вы сможете задать все имеющиеся у вас вопросы, а также получить помощь в записи на приём. Если вам необходимо связаться с нами быстрее, просто позвоните по номеру 800.303.9626. Вы также можете посетить наш веб-сайт www.metroplus.org, чтобы получить более подробную информацию о Плане медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care.

КАК РАБОТАЕТ ПЛАН С УЧЁТОМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

План, наши поставщики медицинских услуг и вы

Вы, вероятно, осведомлены об изменениях в системе здравоохранения. Многие потребители получают медицинские услуги, подлежащие страховому покрытию, в рамках системы управляемой помощи, основная задача которой — координация оказания медицинской помощи. Многие округа штата Нью-Йорк, включая город Нью-Йорк, предлагают различные планы управляемого медицинского обслуживания.

- В качестве участника плана для людей с особыми потребностями в связи с ВИЧ (план HIV SNP) вы будете иметь льготы, предоставляемые в рамках обычной программы Medicaid, а также получите особый уход и поддержку, в которых вы нуждаетесь. Ваше сотрудничество с командой медицинского обслуживания будет направлено на

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

получение максимально возможной пользы для вашего физического и эмоционального здоровья. Вы можете получить специальные услуги, направленные на развитие привычек здорового образа жизни, например, посетить занятия, посвященные правильному питанию или отказу от курения. Если вы ВИЧ-инфицированы, мы можем предоставить вам другие услуги, которые помогут вам контролировать ВИЧ-инфекцию.

- **Ваши дети** также могут присоединиться к плану, независимо от того, является ли ребенок ВИЧ-инфицированным или нет. Ваши партнеры, которые НЕ болеют ВИЧ/СПИДом, не могут присоединиться к плану HIV SNP. К плану также могут присоединиться дети и взрослые, не имеющие постоянного места жительства.
- План MetroPlusHealth Partnership in Care имеет договор с Департаментом здравоохранения штата Нью-Йорк (New York State Department of Health), целью которого является удовлетворение потребностей участников программы Medicaid, связанных с получением медицинской помощи. Кроме того, мы выбираем группу поставщиков медицинских услуг в области здравоохранения, которые будут максимально соответствовать вашим потребностям. Эти доктора и специалисты, кураторы, больницы, клиники, лаборатории и другие учреждения сферы здравоохранения формируют нашу **сеть поставщиков медицинских услуг**. Список поставщиков медицинских услуг приведен в нашем справочнике поставщиков услуг (provider directory). Если у вас нет справочника поставщиков услуг, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626, для того чтобы получить экземпляр справочника, или посетите наш сайт, расположенный по адресу metroplus.org.
- После вступления в план MetroPlusHealth Partnership in Care о вас начнёт заботиться один из наших поставщиков медицинских услуг. В большинстве случаев это будет ваш **поставщик услуг первичной медицинской помощи (основной лечащий врач, Primary Care Provider, PCP)**. Только поставщики, имеющие опыт лечения ВИЧ-инфекции, могут быть поставщиками первичной медицинской помощи для участников программы, живущих с ВИЧ. Вы также можете выбрать в качестве поставщика услуг первичной медицинской помощи (PCP) специалиста по психическому здоровью или расстройствам, связанным с употреблением психоактивных веществ. 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.
- Вы можете обращаться к своему поставщику услуг первичной медицинской помощи круглосуточно в любой день недели. 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 первичной медицинской помощи свяжется с вами, как только это станет возможным. Несмотря на то, что большинство медицинских услуг Вы будете получать от своего поставщика

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

услуг первичной медицинской помощи, в некоторых случаях Вы можете самостоятельно обращаться к профильным специалистам с целью получения определенных видов обслуживания. См. стр. 13 для получения подробной информации.

- Если вы ВИЧ-инфицированы, мы направим вас к врачам и больницам, имеющим большой опыт в лечении ВИЧ/СПИДа. Вы также сможете воспользоваться услугами следующих групп медицинских работников, входящих в нашу сеть поставщиков услуг:
 - Специализированные центры по профилактике и борьбе со СПИДом (Designated AIDS Center, DAC): Больницы, имеющие опыт лечения людей с ВИЧ/СПИДом;
 - Специализированные центры помощи матерям и детям с ВИЧ: Провайдеры, предоставляющие полный уход за ВИЧ-инфицированными матерями и их детьми;
 - Программы первичной помощи при ВИЧ-инфекции: Первичная медицинская помощь с особым вниманием к сохранению вашего здоровья;
 - Лечение наркомании и первичная медицинская помощь: Поставщики услуг по лечению наркозависимости в том же месте, что и специалисты по лечению ВИЧ и первичной медицинской помощи; и
 - Специализированная помощь.
- MetroPlusHealth Partnership in Care предлагает новые услуги для участников, имеющих на это право, которые помогут вам восстановить и сохранить здоровье, а также будут способствовать процессу реабилитации. Это услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, ВН НСBS). Услуги по охране социально-психического здоровья на дому и по месту жительства могут помочь вам:
 - С поиском жилья
 - Вести независимый образ жизни
 - Вернуться к обучению
 - Найти работу
 - Получить помощь от людей, которые когда-то находились вашей ситуации
 - Бороться со стрессом
 - Предотвращать кризисные ситуации

Четыре (4) центра для взрослых ВН НСBS стали работать как программа Услуг по охране социально-психического здоровья, связанных с восстановлением здоровья и расширением возможностей, предоставляемых по месту жительства (Behavioral Health Community Oriented Recovery and Empowerment, CORE). Дополнительная информация об этих услугах и о том, как их получить, — на страницах 10 и 27 настоящего Справочника.

- Как у участника плана MetroPlusHealth Partnership in Care, который имеет право на услуги ВННСBS и CORE, у вас будет свой координатор медицинского обслуживания (Health Home Care Manager), работающий с поставщиками медицинских услуг, специализирующимися на лечении физических и поведенческих расстройств, с целью обеспечения получения вами всесторонней медицинской помощи. Задача координатора медицинского обслуживания — обеспечить получение вами всех необходимых вам медицинских услуг, услуг, связанных с поведенческими расстройствами, а также социальных услуг (обеспечение жильём, продуктами питания и т. п.).
- Вы можете использовать свою карту Medicaid для получения услуг по охране психического здоровья, которые теперь доступны в рамках программы MetroPlusHealth Partnership in Care. Для продолжения получения этой услуги необходимо пройти обследование. Это поможет составить план лечения. Чтобы узнать, предоставляется ли планом MetroPlusHealth Partnership in Care услуга, которую вы уже получаете, обратитесь в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626.
- Ваш выбор поставщиков медицинских услуг плана может быть ограничен некоторыми конкретными специалистами в том случае, если вы:
 - получаете медицинские услуги в связи с одной и той же проблемой у нескольких 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 Partnership in Care признает необходимость доверительных отношений между вами, вашей семьей, вашими врачами и другими поставщиками медицинских услуг. План MetroPlusHealth Partnership in Care обязуется ни в коем случае не раскрывать подробности вашей медицинской истории, а также истории психических заболеваний и ВИЧ статуса без вашего письменного разрешения. Единственными лицами, которые будут располагать вашими медицинскими данными, будут сотрудники MetroPlusHealth Partnership in Care, ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи, ваш координатор обслуживания по программе HIV SNP или менеджер по работе с клиентами, менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому, другие поставщики, чьими медицинскими услугами вы пользуетесь, а также ваш уполномоченный представитель. Направление к таким поставщикам медицинских услуг всегда будет предварительно обсуждаться с вами вашим лечащим врачом и/или координатором помощи по программе HIV SNP или менеджером по медицинской помощи на дому. Персонал MetroPlusHealth Partnership in Care обучен соблюдению строгой конфиденциальности участников.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННЫМ СПРАВОЧНИКОМ

- Из данного справочника вы сможете узнать, как работает ваш новый План медицинского страхования, а также как получить от Плана MetroPlusHealth Partnership in Care максимум преимуществ. Данный справочник является вашим путеводителем по предоставляемым медицинским и оздоровительным услугам. В нём изложены действия, которые необходимо предпринимать, 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 данном справочнике или позвоните в Отдел обслуживания участников (Member Services) по телефону 800.303.9626. Вы также можете 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:

С 08:00 до 20:00, с понедельника по субботу, и в субботу с 9:00 до 17:00.

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, звоните 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 Partnership in Care: **800.442.2560**

Для получения психологической помощи в кризисных ситуациях звоните на нашу бесплатную горячую линию по номеру 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, уточнить информацию по льготам и услугам, получить помощь в оформлении направлений, восстановить потерянную идентификационную карту, сообщить о беременности, рождении ребенка или узнать о каких-либо изменениях, которые могут отразиться на страховых льготах для вас или вашей семьи.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Забота о здоровье вашей семьи

- Если вы ВИЧ-инфицированы и если вы беременны или забеременели, то вам и вашему ребенку как можно раньше потребуется специальная медицинская помощь. Вы можете передать ВИЧ своему ребенку во время беременности, родов или через грудное молоко. Важно, чтобы вы, ваши врачи и другие медицинские работники работали вместе, чтобы ваш ребенок был здоровым. Вы можете улучшить свое здоровье и снизить вероятность заражения ВИЧ-инфекцией вашего ребенка, принимая специальные препараты во время беременности. Обязательно позвоните нам для раннего дородового наблюдения и внимательно отнеситесь к своему здоровью.
- Почти во всех случаях ваш ребенок становится участником программы MetroPlusHealth Partnership in Care в день своего рождения. Это произойдет, если только ваш ребенок не входит в группу, которая не может участвовать в управляемом медицинском обслуживании. При наступлении беременности следует сразу же позвонить нам, чтобы мы помогли вам выбрать врача для ребенка и встретиться с ним до родов, чтобы обсудить уход за малышом.
- **Ваши дети** также могут присоединиться к плану, независимо от того, является ли ребенок ВИЧ-инфицированным или нет. Ваши партнеры, которые НЕ болеют ВИЧ/СПИДом, могут присоединиться к плану HIV SNP только если они являются бездомными.
- 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 интересующие Вас вопросы и пообщаться с другими участниками Плана. Если вы хотите посетить такую консультацию, свяжитесь с нами и мы подберем наиболее удобные для вас время и место.
- **Если вы не говорите по-английски**, мы сможем вам помочь. Мы хотим, чтобы вы знали, как пользоваться планом медицинского страхования вне зависимости от того, на каком языке вы говорите. Просто позвоните нам, и 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/текстовый телефон (номер телетайпа) 711.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- информационные материалы, набранные крупным шрифтом;
 - ведение пациентов;
 - помощь при записи на приём и осуществлении визитов;
 - 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 КАРТА УЧАСТНИКА ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

После регистрации в качестве участника Плана вам будет направлено **Приветственное письмо**. Ваша идентификационная карта участника плана MetroPlusHealth должна быть доставлена вам в течение 14 дней с даты вашей регистрации на получение услуг по плану. На карте указаны фамилия, имя и номер телефона вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, сокращённо — PCP). Также на ней указан ваш идентификационный номер клиента (Client Identification Number, сокращённо — CIN). Если вы обнаружите ошибку в информации, указанной на вашей идентификационной карте участника плана MetroPlusHealth, сообщите нам об этом как можно скорее. В вашей идентификационной карте не указано, что у вас ВИЧ или СПИД, Medicaid или что MetroPlusHealth Partnership in Care – это особый тип медицинского плана.

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 Плане медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care является Приветственное письмо. Также обязательно сохраните льготно-страховую карту Medicaid. С помощью карты Medicaid вы сможете получать обслуживание, на которое не распространяется страховое покрытие Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.

ЧАСТЬ 1: Что нужно знать прежде всего

КАК ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- Возможно, вы уже выбрали своего поставщика услуг первичной медицинской помощи (Primary Care Provider, сокращённо — РСР). **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. Если вы ВИЧ-инфицированы, вашим лечащим врачом будет специалист по ВИЧ-инфекции. Вы также можете выбрать специалиста по поведенческому здоровью в качестве своего РСР. Сотрудники Отдела обслуживания участников (Member Services; номер телефона — (800.303.9626)) могут связаться с вами, для того чтобы узнать, выбрали ли вы поставщика услуг ПМП или помочь вам с выбором.
- Каталог поставщиков медицинских услуг также доступен вам онлайн на веб-сайте www.metroplus.org. В каталоге поставщиков медицинских услуг перечислены все врачи, клиники, больницы, лаборатории и другие лица, которые работают с Планом MetroPlusHealth Partnership in Care. В нем указаны адреса, номера телефонов и специализация врачей. В справочнике поставщиков услуг также указано, какие врачи и поставщики медицинских услуг принимают новых пациентов. Для того чтобы узнать, принимают ли указанные врачи новых пациентов, необходимо связаться с ними на этапе выбора поставщика услуг ПМП. Вы также можете запросить экземпляр каталога поставщиков медицинских услуг для округа, в котором вы живете, или для округа, в котором вы хотите посещать данного поставщика, на веб-сайте MetroPlusHealth Partnership in Care: **metroplus.org**, или позвонив в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626.

Возможные критерии при выборе врача:

- вы уже были на приёме у этого врача;
 - врач осведомлён о ваших проблемах со здоровьем;
 - врач принимает новых пациентов;
 - врач владеет вашим языком;
 - вам удобно добираться на приём к врачу;
 - врач находится в клинике, в которую вы обычно обращаетесь.
- Помимо этого, женщинам предлагается выбрать специалистов в области акушерства и гинекологии, которые помогут ответить на вопросы, касающиеся женского здоровья.
 - Кроме всего прочего, мы сотрудничаем с несколькими федеральными медицинскими центрами (англ. Federally Qualified Health Centers, FQHC). Все федеральные медицинские

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

центры оказывают как первичную, так и специализированную медицинскую помощь. 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 медицинских услуг из нашей сети. Вы также можете записаться к любому поставщику услуг ПМП в одном федеральных медицинских центров, с которыми мы работаем. Просто обратитесь за помощью в Отдел обслуживания участников (800.303.9626).

Список федеральных медицинских центров можно найти в вашем справочнике поставщиков услуг на страницах 19-23.

- Почти во всех случаях вашими врачами будут поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с Планом MetroPlusHealth Partnership in Care. 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 Partnership in Care.** В таких случаях ваш поставщик медицинских услуг должен согласиться сотрудничать с MetroPlusHealth Partnership in Care. Вы можете продолжать посещать своего поставщика медицинских услуг, если:
 - На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlusHealth Partnership in Care 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 Partnership in Care у вас имеется заболевание или состояние, которое несет угрозу для жизни, и ваше здоровье продолжает ухудшаться. В таком случае вы сможете запросить продление обслуживания у вашего поставщика медицинских услуг на срок до 60 дней.
 - На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlusHealth Partnership in Care вы уже проходите лечение от какого-либо психического расстройства. 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 Partnership in Care будут сотрудничать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы вы и дальше получали необходимое обслуживание.
 - На момент регистрации в качестве участника Плана MetroPlusHealth Partnership in Care услуги по медицинскому уходу на дому оплачивались по стандартной программе Medicaid и вам необходимо получать эти услуги еще как минимум 120

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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 Partnership in Care обяжутся сообщать вам обо всех изменениях в предоставляемом для вас медицинском обслуживании на дому до того, как изменения вступят в силу.

- Если помимо ВИЧ/СПИДа у вас есть другое длительное заболевание, ваш лечащий врач, специализирующийся на ВИЧ, и координатор обслуживания будут сотрудничать с другим специалистом для управления вашим лечением.
- При желании вы можете **сменить поставщика услуг первичной медицинской помощи** в течение первых 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 ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи.
- Если ваш поставщик медицинских услуг **прекратит сотрудничество** с Планом MetroPlusHealth Partnership in Care, мы сообщим вам об этом в течение 5 дней после того, как узнаем об этом. При желании вы можете посещать такого поставщика медицинских услуг, *если* срок вашей беременности превышает три месяца, или вы проходите лечение от определенного заболевания. Если вы беременны, то можете продолжать получать медицинскую помощь у вашего врача в течение послеродового периода. Если вы регулярно посещаете врача по поводу конкретной медицинской проблемы, вы можете продолжать свой текущий курс лечения у этого врача в течение не более 90 дней. Ваш врач должен дать согласие на сотрудничество с Планом MetroPlusHealth Partnership in Care 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.

КООРДИНАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЛЬГОТ

Координация обслуживания и льгот – уникальная услуга, доступная ВСЕМ членам плана HIV SNP. MetroPlusHealth Partnership in Care отвечает за предоставление и координацию вашего пакета услуг по программе Medicaid. Мы также отвечаем за координацию услуг, не предоставляемых непосредственно MetroPlusHealth Partnership in Care. Это включает такие услуги, как:

- Жилищные услуги
- Услуги по обеспечению поддержки
- Курирование пациентов в сообществе

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

ЦЕНТРЫ ЗДОРОВЬЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ МЕДИЦИНСКИМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НА ДОМУ

План MetroPlusHealth Partnership in Care несет ответственность за предоставление и координирование вашей медицинской помощи, связанной с физическим здоровьем, а также услуг, связанных с поведенческими расстройствами. С целью координации услуг для наших участников, которые имеют на это право, мы используем специальные центры здоровья (Health Home). Вы сами решаете, стоит ли присоединяться к подобному центру, но со своей стороны мы рекомендуем участникам, которые имеют на это право, стать членами центра здоровья в целях управления вашей медицинской помощью.

План MetroPlusHealth Partnership in Care может помочь вам стать членом такого центра, в котором вы будете прикреплены координатору медицинского обслуживания центра здоровья (Health Home Care Manager). Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому может помочь вам в записи на прием к врачу, получении социальных услуг, а также будет следить за вашим прогрессом.

Ваш центр здоровья должен провести оценку, результаты которой укажут, какие услуги, связанные с поведенческими расстройствами, предоставляемые на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services), могут вам понадобиться. По результатам оценки вы и координатор медицинского обслуживания центра здоровья, к которому вы прикреплены, сможете совместно разработать план оказания медицинской помощи (Plan of Care), ориентированный именно на ваши потребности.

Для получения услуг восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемых по месту жительства (Community Oriented Recovery and Empowerment, сокращённо — CORE), не требуется прохождение оценки наличия права на получение услуг штата Нью-Йорк (New York State Eligibility Assessment). Для получения определённого вида услуг CORE достаточно соответствующей рекомендации лицензированного практикующего специалиста в сфере охраны здоровья (Licensed Practitioner of the Healing Arts, сокращённо — ЛРНА). Для удовлетворения ваших потребностей и достижения поставленных целей при выдаче рекомендации в отношении услуг CORE квалифицированный поставщик услуг, возможно, пожелает обсудить ваш диагноз и потребности.

Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому может:

- работать с вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи и другими поставщиками медицинских услуг в целях координирования 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;

- оказать вам помощь в получении социальных услуг (например, в рамках Программы помощи в получении дополнительного питания (Supplemental Nutrition Assistance Program, сокращённо — SNAP) (продовольственные талоны), и других социальных льгот;
- разработать вместе с вами план оказания медицинской помощи, с тем чтобы определить ваши цели и потребности;
- провести оценку для определения ваших потребностей в отношении социальных услуг;
- помочь с записью на приём к поставщику услуг ПМП и другим поставщикам медицинских услуг;
- помочь разобраться с продолжительными медицинскими проблемами, такими как диабет, астма и высокое артериальное давление;
- помочь вам подобрать услуги по похудению, правильному питанию, физическим упражнениям для укрепления здоровья, а также отказу от курения;
- оказать вам поддержку в процессе лечения;
- определить нужные вам ресурсы, расположенные по месту жительства;
- помочь в поиске и оформлении постоянного жилья;
- оказать вам помощь в возвращении домой, после пребывания в больнице; а также
- убедиться, что вы получаете последующее обслуживание, медикаменты и другие необходимые вам услуги.

Ваш Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому всегда будет на связи, чтобы оставаться в курсе ваших потребностей и помочь, в случае необходимости, с записью на прием к врачу. Вы можете связываться с вашим координатором медицинского обслуживания или другим сотрудником вашего центра здоровья круглосуточно, без выходных. Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру 800.303.9626. Если вам необходимо поговорить с кем-то в нерабочее время, в воскресенье или во время праздников звоните по номеру 855.371.9228. Если вы переживаете кризисную ситуацию, звоните по номеру 866.728.1885.

ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЛЯ БОЛЬНЫХ ВИЧ-ИНФЕКЦИЕЙ

- Предоставляемое вам медицинское обслуживание будет включать плановые проверки относительно всех ваших медицинских потребностей. Если вы ВИЧ-инфицированы, врач может назначить лекарства, помогающие контролировать ВИЧ, и другие методы лечения для поддержания вашего здоровья. Мы оказываем помощь в выборе оптимальной комбинации медикаментозного лечения и консультируем при необходимости смены определенных препаратов. Мы предоставляем направления в больницы и к профильным специалистам. Мы хотим, чтобы новые участники Плана

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

записались на прием к своему поставщику услуг первичной медицинской помощи как можно скорее после присоединения к Плану MetroPlusHealth Partnership in Care. Это даст вам возможность обсудить со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи все проблемы, возникавшие у вас со здоровьем ранее, а также поговорить о медикаментах, которые вы принимаете, и задать любые интересующие вас вопросы.

Для того чтобы связаться со своим поставщиком услуг ПМП, вам достаточно позвонить ему по телефону в любое время суток. Обязательно звоните своему поставщику услуг ПМП 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.

- Вы можете обращаться в MetroPlusHealth Partnership in Care по телефону 800.303.9626, если у вас возникают вопросы по поводу получения услуг или если вы по какой-либо причине не смогли связаться со своим основным лечащим врачом. Если вам необходима медицинская помощь в нерабочее время, на выходных или в праздничные дни, позвоните по бесплатному номеру круглосуточной горячей линии MetroPlus Partnership in Care: **800.442.2560**. Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (**Behavioral Health Crisis**), звоните на нашу горячую линию по номеру **866.728.1885** (звонок бесплатный).
- Оказываемая вам медицинская помощь должна быть **необходимой с медицинской точки зрения**. Это означает, что получаемые вами услуги должны быть направлены на следующее:
 - профилактику, диагностику и коррекцию тех факторов, которые могут привести к ухудшению вашего состояния и большему дискомфорту, или
 - устранение опасности для вашей жизни; либо
 - решение проблем, которые могут вызвать заболевание; либо
 - 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 ПМП. Для того чтобы посетить своего поставщика услуг ПМП, необходимо предварительно записаться к нему на приём. Если вы не можете прийти на приём, предупредите об этом своего поставщика услуг ПМП по телефону.
- Выбрав поставщика услуг ПМП, позвоните ему и договоритесь о первом приёме. 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, принимаемые медикаменты, и не забудьте записать

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

вопросы, которые вы хотите задать своему поставщику услуг ПМП. Как правило, первый визит к врачу должен состояться в течение четырех недель с момента вашей регистрации в качестве участника плана. Если вы нуждаетесь в прохождении лечения в ближайшие недели, запишитесь на свой первый прием в первую же неделю после присоединения к Плану MetroPlusHealth Partnership in Care. Если у вас есть врач, закрепленный за вами Менеджер центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому поможет вам записаться на ваш первый прием и подготовиться к нему.

- **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 назначит вам приём на более ранний срок. (Однако вам в любом случае следует явиться на первый приём, для того чтобы иметь возможность обсудить вашу медицинскую историю и задать вопросы).
- Приведенный ниже список вы можете использовать в качестве руководства, чтобы ориентироваться в том, какой может быть самый длительный период ожидания приема. Ваш Менеджер по медицинскому обслуживанию также может помочь вам записаться на прием.
 - экстренная помощь: в течение 24 часов;
 - Несрочный визит по болезни — в течение 3 дней
 - Плановый профилактический визит — в течение 4 недель
 - первый визит беременной в предродовом периоде: в течение 3 недель в первом триместре (в течение 2 недель во втором триместре и в течение 1 недели в третьем);
 - первый визит с новорожденным: в течение 48 часов с момента выписки из родильного отделения;
 - первый визит по вопросам планирования семьи: в течение 2 недель;
 - плановая проверка здоровья ребенка: 4 недели;
 - визит последующего наблюдения после экстренных визитов по поводу психического здоровья/употребления психоактивных веществ или стационарного лечения: 5 дней;
 - не экстренный визит к специалисту в области психического здоровья или специалисту, который работает с людьми, употребляющими психоактивные вещества: в течение 1 недели;
 - базовые и плановые медицинские осмотры взрослых пациентов: в течение 4 недель.
- При поступлении в программу сотрудники MetroPlusHealth Partnership in Care совместно с вами выяснят, какие услуги вам могут понадобиться, включая курирование вашего дела. Сотрудники MetroPlusHealth Partnership in Care помогут подобрать для вас куратора и помогут вам связаться с ним в первый раз. После того, как вам назначат куратора, мы вместе с ним будем координировать ваши потребности в уходе и услугах. Если у вас уже есть куратор, мы вместе с ним будем координировать ваши потребности в уходе и услугах.

УСЛУГИ, СВЯЗАННЫЕ С ПОВЕДЕНЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА, И УСЛУГИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА

Услуги по охране социально-психического здоровья включают услуги по восстановлению психического здоровья, а также услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Вам предлагаются услуги, которые могут улучшить ваше эмоциональное здоровье. Вы также можете получить помощь в решении проблем, связанных с употреблением алкоголя и других психоактивных веществ.

Если вы нуждаетесь в поддержке относительно вашей жизни дома и в обществе, план MetroPlusHealth Partnership in Care предоставляет дополнительные услуги — услуги, связанные с поведенческими расстройствами, предоставляемые на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, сокращённо — ВН НСBS), и услуги восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемые по месту жительства (Community Oriented Recovery and Empowerment, сокращённо — CORE). Так как получить услуги CORE легче, чем услуги ВН НСBS, органами государственной власти штата Нью-Йорк осуществлен перевод данных услуг из категории услуг ВН НСBS.

Эти услуги могут помочь вам избежать стационарного лечения и жить в обществе. Некоторые услуги могут помочь вам в достижении таких жизненных целей, как трудоустройство, образование, а также оказать помощь в других сферах вашей жизни, которые вы бы хотели улучшить. Для того чтобы иметь право пользоваться услугами ВН НСBS, вам будет необходимо пройти оценку. Чтобы получить подробную информацию о таких услугах, позвоните нам по телефону 800.303.9626 или обратитесь к Вашему Менеджеру по медицинскому обслуживанию.

Перевод четырёх видов услуг ВН НСBS для взрослых в категорию услуг CORE облегчит вам доступ к услугам, а также предоставит вам возможность пользоваться специальными знаниями клиницистов и практикующих специалистов в сфере реабилитации для подтверждения вашего права на получение услуг (на этапе определения права на получение услуг и набора пациентов). Для получения услуг CORE требуется соответствующая рекомендация лицензированного практикующего специалиста в сфере охраны здоровья (Licensed Practitioner of the Healing Arts, сокращённо — ЛРНА). Если у вас присутствуют потребности, связанные с необходимостью получения психологической и психиатрической помощи и (или) лечения зависимости от психоактивных веществ, такие услуги могут помочь вам в достижении личных целей, а также целей в отношении здоровья.

Четыре вышеупомянутых новых вида услуг CORE:

психосоциальная реабилитация (Psychosocial Rehabilitation, сокращённо — PSR);

Данные услуги оказывают вам помощь в достижении жизненных целей, например:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- установление социальных связей;
- поиск и сохранение работы;
- начало учёбы или возвращение к учёбе; а также
- пользование общественными ресурсами.

Психиатрическая поддержка и лечение по месту жительства (Community Psychiatric Supports and Treatment, сокращённо — CPST)

Услуга помогает контролировать симптомы посредством консультирования и клинического лечения.

Услуги по расширению возможностей и взаимопомощи (Empowerment Services – Peer Supports)

Услуга предлагает вам связь со специалистами, которые прошли через опыт восстановления здоровья, аналогичный вашему. Вы получите помощь и поддержку и узнаете как:

- справляться с проблемами со здоровьем и вести независимый образ жизни,
- принимать самостоятельно решения, касающиеся восстановления здоровья, а также
- пользоваться имеющимися ресурсами и поддержкой.

Услуги по семейной поддержке и обучению (Family Support and Training, сокращённо — FTS)

В рамках данной услуги вашей семье и друзьям предоставляется информация о том, как правильно оказывать вам поддержку.

Для получения подробной информацию о таких услугах звоните нам по номеру 800.303.9626 или обращайтесь к своему координатору медицинского обслуживания. Дополнительная информация об этих услугах и о том, как их получить, приведена на странице 31 настоящего Справочника.

КАК ПОЛУЧИТЬ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ И НАПРАВЛЕНИЕ К ВРАЧУ

- Если вам необходимо обслуживание, которое не может предоставить ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи, он или она **НАПРАВИТ** вас к профильному специалисту, который сможет помочь. Если ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи направляет вас к другому медицинскому специалисту, мы оплатим ваше лечение. Большинство таких специалистов являются поставщиками сети Плана MetroPlusHealth Partnership in Care. Проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи, чтобы знать, как работает система направлений.
- Если, на ваш взгляд, специалист не отвечает вашим потребностям, проконсультируйтесь со своим основным лечащим врачом. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи сможет помочь в организации визита к другому специалисту, если таковой Вам

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

необходим.

- Существуют некоторые виды лечения или услуг, на которые ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи должен попросить *предварительное* разрешение Плана MetroPlusHealth Partnership in Care. Ваш поставщик услуг ПМП сообщит вам, какие виды лечения и услуг имеются в виду.
- Если у вас возникнут проблемы с получением направления, в котором, по вашему мнению, вы нуждаетесь, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 1-800-303-9626.
- Если в нашей сети поставщиков медицинских услуг отсутствует компетентный специалист, который мог бы предоставить необходимые вам услуги, мы предоставим вам такое обслуживание от специалиста, который не сотрудничает с нашим Планом. Это называется **направлением к внесетевому поставщику медицинских услуг**. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или поставщик Плана обязан запросить у MetroPlusHealth Partnership in Care разрешение *перед* тем, как выдать вам направление к внесетевому поставщику. 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.
 - Иногда мы не даем разрешение на направление к внешнему поставщику медицинских услуг, поскольку в сети MetroPlusHealth Partnership in Care есть поставщик, который может заняться вашим лечением. Если, по вашему мнению, поставщик нашей сети не имеет подходящей квалификации или опыта, чтобы вести ваше лечение, вы можете попросить нас проверить, является ли получение направления к внесетевому поставщику медицинских услуг необходимым с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо подать **апелляцию к плану**. Информация о том, как это сделать, приведена на странице 50.
 - Иногда мы можем отклонять запрос на направление к внешнему поставщику на получение определенных услуг, так как запрашиваемые вами услуги могут почти не отличаться от того, что может предложить поставщик медицинских услуг сети Плана MetroPlusHealth Partnership in Care. Вы можете попросить нас проверить, будет ли ваше направление к внесетевому поставщику медицинских услуг для прохождения соответствующего лечения необходимым с медицинской точки зрения. Вам будет необходимо подать **апелляцию к плану**. Информация о том, как это сделать, приведена на странице 50.
- 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,

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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 основного лечащего врача;
 - выдать направление в центр медицинского обслуживания, который специализируется на лечении вашего заболевания.

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, или
- вам необходимы акушерско-гинекологические услуги; либо
- вам необходимы услуги по планированию семьи; либо
- вам необходима консультация квалифицированной медсестры-акушерки; либо
- вам необходимо пройти обследование по поводу состояния вашей груди или органов таза.

Планирование семьи

- Вы можете получить следующие услуги по планированию 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*, чтобы получить такие услуги. Фактически, вы можете самостоятельно выбрать, где хотите получать эти услуги. Для того чтобы посетить одного из наших поставщиков медицинских услуг по планированию семьи, вы можете воспользоваться своей **идентификационной картой участника Плана MetroPlusHealth Partnership in Care**. Обратитесь к каталогу поставщиков медицинских услуг Плана или позвоните в Отдел обслуживания участников, чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг.
- Вы также можете воспользоваться своей **картой Medicaid**, если хотите обратиться к **Отдел обслуживания участников: 800.303.9626** **TTY: 711**
Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

врачу или в клинику, не являющуюся частью сети нашего Плана. Вы можете обратиться к своему поставщику услуг ПМП или в Отдел обслуживания участников (номер телефона — 800.303.9626) с просьбой о получении списка учреждений, предоставляющих соответствующие услуги. 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, 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 заболевания, передающиеся половым путем, в любое время при посещении врача или клиники.
- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем, в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи. Просто запишитесь на прием к одному из поставщиков медицинских услуг по вопросам планирования семьи. Если вы хотите сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, *отдельно от услуг по планированию семьи*, ваш поставщик услуг ПМП может это организовать.
- Или, если вы не хотите посещать какого-либо поставщика услуг сети нашего Плана медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care, вы можете воспользоваться своей картой Medicaid для посещения поставщика услуг по планированию семьи, не входящего в сеть MetroPlusHealth Partnership in Care. Чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по вопросам планирования семьи из сети Medicaid или нашего Плана, обратитесь в Отдел обслуживания участников по номеру 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 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.

Где можно сдать анализы на ВИЧ

- Вы можете пройти тестирование на ВИЧ в рамках регулярного медицинского обслуживания. Ваш врач может провести тест на ВИЧ или дать направление на тест при любом посещении офиса или клиники, не являющемся экстренным.
- Вы можете посетить ваш районный пункт тестирования на ВИЧ. Для получения информации звоните на горячую линию штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ-инфекции по телефону 800.872.2777 или 800.541.AIDS (2437). Испанский язык 800.233.SIDA (7432) и TDD 800.369.AIDS (2437).
- Вы можете сдать анализы на ВИЧ в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи. Просто запишитесь на прием к одному из поставщиков медицинских услуг по вопросам планирования семьи. Если вы хотите сдать анализы на ВИЧ и пройти консультацию, но *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 Partnership in Care, вы можете воспользоваться своей картой Medicaid для посещения поставщика услуг по планированию семьи, не входящего в сеть MetroPlusHealth Partnership in Care. Чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по вопросам планирования семьи из сети Medicaid или нашего Плана, обратитесь в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Если после прохождения тестирования вам потребуется лечение ВИЧ-инфекции, ваш РСР поможет вам получить последующее лечение. Если результат вашего анализа отрицательный, мы проконсультируем вас насчет того, как сделать, чтобы так было и дальше.

Уведомления партнёра

Если ваш тест на ВИЧ положителен, Программа помощи партнерам (PartNer Assistance Program, PNAP) поможет вам найти оптимальный способ сообщить своим партнерам о необходимости пройти тест на ВИЧ. Ваш консультант PNAP поможет вам решить, какой способ сообщить об этом партнерам является для вас наиболее оптимальным и безопасным. Если сообщение вашему партнеру серьезно повлияет на здоровье или безопасность вас или кого-то из ваших близких, обсудите свой выбор с консультантом PNAP. Чтобы узнать больше о программе PNAP, спросите своего куратора или позвоните по номеру 800.541.AIDS (2437) или в Нью-Йорке 212.693.1419. Если ваш партнер расстроен или разозлен, позвоните на горячую линию штата Нью-Йорк по вопросам домашнего насилия по телефону 800.842.6906.

Услуги по предупреждению ВИЧ

Вам предлагается множество услуг по предупреждению ВИЧ. Мы проконсультируем вас о действиях, которые могут подвергнуть вас или окружающих риску заражения ВИЧ или заболеваниями, передающимися половым путем. Мы поможем вам узнать, как защитить себя. Как сотрудники MetroPlusHealth Partnership in Care, так и направления в общественные группы помогут вам найти занятия, направленные на поддержание вашего здоровья и здоровья ваших близких. Мы также поможем вам бесплатно достать мужские и женские презервативы и чистые шприцы. Если вы являетесь носителем ВИЧ, мы поможем вам поговорить с вашими партнерами о вашем статусе ВИЧ-инфицированного (см. PartNer Assistance Program выше). Мы поможем вам поговорить с вашей семьей и друзьями, проконсультируем их о том, что такое ВИЧ и СПИД, а также как получить соответствующее лечение. Если вам необходима помощь в том, чтобы рассказать о своем статусе ВИЧ будущему партнеру, персонал MetroPlusHealth Partnership in Care обязательно вам ее предоставит. Мы даже можем помочь вам поговорить про ВИЧ с вашими детьми.

Обследование и лечение органов зрения

К услугам, подлежащим страховому покрытию, относятся необходимые услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и оптика, а также обследование глаз для получения рецепта на очки один раз в два года или чаще, если это необходимо с медицинской точки зрения. Участники, у которых диагностирован диабет, могут самостоятельно обращаться по поводу обследования сетчатки глаза один раз в двенадцать (12) месяцев. Вы можете посетить любого из поставщиков услуг, работающих в системе плана, по собственному выбору.

Назначение новых очков (в оправках, утвержденных специалистами Medicaid), как правило, осуществляется с периодичностью один раз в два года.

Рецепт на очки можно получить только в том случае, если значение коррекции (изменения) зрения составляет по меньшей мере 0,50 диоптрии. Если вы выбираете оправу, не утвержденную специалистами Medicaid, страховое покрытие в отношении расходов на оправу не предоставляется. Новые линзы могут прописываться чаще, к примеру, при быстро меняющемся зрении, когда такие изменения вызваны катарактой или прогрессирующей близорукостью. Предусмотрен ремонт поврежденных 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 ПМП предоставит вам соответствующее направление.

Услуги, связанные с поведенческими расстройствами (психологическая и психиатрическая помощь, лечение расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ)

Мы стремимся обеспечить получение вами необходимых вам услуг психологической и психиатрической помощи, а также услуг лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Если, по вашему мнению, вы нуждаетесь в получении помощи в вопросах психического здоровья или в отношении употребления психоактивных веществ, вы всегда можете обратиться к поставщику медицинских услуг, специализирующемуся на лечении поведенческих расстройств, обслуживающему владельцев льготно-страховых карт Medicaid, для того чтобы узнать, какие услуги вам могут понадобиться. Сюда входят услуги клиники, а также услуги по детоксикации. **При этом вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг ПМП.**

Отказ от курения

Если вы хотите бросить курить, мы предоставим вам необходимые медикаменты, расходные материалы и консультирование. Для того чтобы получить такие услуги, вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг ПМП.

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.

Неотложная медицинская помощь

Страховое покрытие в рамках Плана распространяется на любые неотложные состояния. В штате Нью-Йорк под неотложным состоянием понимают медицинское или поведенческое 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.

Под услугами скорой медицинской помощи (Emergency Services) понимают лечение, медицинские процедуры или услуги, необходимые для оценки степени тяжести или стабилизации неотложного медицинского состояния (Emergency Medical Condition), в том числе для психиатрической стабилизации и медицинской наркотической и алкогольной детоксикации.

Примеры неотложных состояний:

- сердечный приступ или сильные боли в груди;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- непрекращающееся кровотечение или сильный ожог;
- перелом костей;
- затруднённое дыхание / конвульсии / потеря сознания;
- состояние, в котором вы можете нанести травмы себе или окружающим;
- боль, кровотечение, повышенная температура или рвота при беременности;
- передозировка наркотическими веществами;
- серьёзная дисфункция какого-либо органа;
- нарушение функций организма.

Примеры случаев, **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.

При возникновении неотложного состояния необходимо принять следующие меры:

- *При возникновении неотложного состояния звоните по номеру 911* или отправляйтесь в отделение скорой медицинской помощи. Вы не нуждаетесь в предварительном разрешении от Плана MetroPlusHealth Partnership in Care 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, свяжитесь со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи* или с представителями Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.

Расскажите сотруднику, с которым вы говорите, о том, что с вами происходит. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или представитель Плана MetroPlusHealth Partnership in Care:

- расскажет вам, что нужно предпринять, пока вы дома, или
- направит вас в кабинет поставщика услуг ПМП;
- сообщит вам, какие социальные услуги вы можете получить (например, 12-ступенчатая программа встреч АА или услуги приюта); либо
- направит вас в ближайшее отделение скорой медицинской помощи;
- **Вы также можете связаться с Отделом обслуживания участников Плана MetroPlusHealth Partnership in Care по телефону 800.303.9626, круглосуточно, 7 дней в неделю, если вы находитесь в кризисной ситуации или вам нужна помощь в связи с психическим здоровьем или употреблением наркотиков.**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- *Если при возникновении неотложного состояния вы находитесь вне зоны страхового покрытия:*
 - Обратитесь в ближайшее отделение скорой помощи или позвоните по номеру 911.
 - Как можно скорее свяжитесь с Планом MetroPlusHealth Partnership in Care (по возможности, в течение 48 часов).

Помните

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

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

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

Если у вас возникли вопросы, позвоните своему поставщику услуг ПМП или в план по номеру 800.303.9626.

Номер телефона линии помощи в кризисных ситуациях, связанные с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis Services): 855.371.9228

Срочная 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 достать.

Вы можете договориться о визите для оказания вам срочной помощи (urgent care) в тот же или на следующий день. Вне зависимости от того, находитесь вы дома или нет, звоните вашему поставщику услуг ПМП в любое время суток. Если вы не можете связаться со своим поставщиком услуг ПМП, позвоните нам по номеру 800.303.9626. Сообщите сотруднику, ответившему на ваш звонок, о том, что с вами происходит. Вам сообщат, что необходимо предпринять.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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 в медицинской помощи, пребывая в любой другой стране (включая Канаду и Мексику), вам придется за нее платить.

МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ

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

- Обучение по вопросам лечения ВИЧ-инфекции
- Поддержка сверстников
- Помощь в соблюдении графика приема медикаментов
- Услуги групповой поддержки при ВИЧ/СПИД
- Программа снижения вреда/обмен шприцов
- Альтернативная терапия
- Дородовой уход и уход за ребенком
- Дородовой уход и питание
- Грудное вскармливание и уход за ребенком
- Стоматология/уход за полостью рта
- Профилактика ВИЧ-инфекции
- Лечение астмы
- Программы физических упражнений
- Альтернативная терапия
- Уход за кожей
- Профилактика ВИЧ-инфекции
- Программа «Prevention for Positives»
- Услуги, специфичные для пациентов с ВИЧ, такие как услуги по планированию жизни с данным заболеванием
- 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;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- Услуги, связанные со случаями домашнего насилия
- Занятия для вас и вашей семьи

Для получения более подробной информации и списка предстоящих занятий позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 или посетите на наш сайт metroplus.org.

Часть 2: Ваши льготы и процедуры в рамках плана

Информация, приведенная 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

Планы для особых нужд предоставляют ряд услуг, которые вы получаете в дополнение к тем услугам, которые вы получаете в рамках обычной программы Medicaid или других планов управляемого медицинского обслуживания Medicaid. Мы предоставим или обеспечим получение большей части необходимых вам услуг.

При этом некоторые услуги вы можете получить без предварительного разрешения вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи. К таким услугам относятся скорая медицинская помощь, услуги по планированию семьи, анализы на ВИЧ, мобильные услуги в кризисных ситуациях, а также отдельные услуги, оказываемые вам при самостоятельном обращении, в том числе те, которые вы можете получить только от поставщиков услуг, входящих в сеть плана MetroPlusHealth Partnership in Care, и те, которые предоставляются любым поставщиком услуг, работающим в системе Medicaid.

МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, НА КОТОРОЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ В РАМКАХ ПЛАНА

Данные услуги вы можете получить только от сетевых поставщиков медицинских услуг нашего Плана. Все услуги должны быть необходимы с медицинской или клинической точки зрения и предоставлены вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP) или по его направлению. Обратитесь в наш Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626, если у Вас возникли какие-либо вопросы или Вам необходима помощь в получении каких-либо перечисленных ниже услуг.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Плановое медицинское обслуживание и обслуживание для больных ВИЧ-инфекцией

- посещение поставщика услуг первичной медицинской помощи
- доступ к программам первичной помощи при ВИЧ-инфекции
- посещение профильных специалистов по направлению
- доступ к комбинированным методам лечения
- обследования органов зрения/слуха
- Помощь в соблюдении графика приёма лекарственных препаратов
- Координирование медицинской помощи и страховых выплат

Профилактический уход

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

Уход за беременными и роженицами

- доступ к специальным ВИЧ-центрам для матерей и детей (если вы ВИЧ-инфицированы)
- уход в период беременности
- Услуги врачей и акушерок, а также больничные услуги
- доступ к антиретровирусной терапии для матери и ребенка
- уход за новорожденными
- обследование для выявления дородовой депрессии или послеродовой депрессии (в течение 1 года после рождения ребенка)

Медицинский уход на дому (эти услуги предоставляются только при наличии необходимости с медицинской точки зрения и организуются сотрудниками Плана MetroPlusHealth Partnership in Care)

- 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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Индивидуальный уход / Работник по уходу на дому /Программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (англ. Consumer Directed Personal Assistance Services, CDPAS)

- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth Partnership in Care
- Индивидуальный уход (Personal Care) / работник по уходу на дому (Home Attendant) — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства.
- Программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (Consumer Directed Personal Assistance Services, сокращённо — CDPAS) — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства, а также услуги сотрудника по оказанию медико-социальной помощи на дому (home health aide) и услуги медсестры. Эти услуги предоставляются выбранным вами сотрудником под вашим руководством.
- Если вы хотите получить дополнительную информацию, свяжитесь с MetroPlusHealth Partnership in Care по телефону 800.303.9626.

Персональная система реагирования в экстренных ситуациях

- Это специальное приспособление, которое вы надеваете на тот случай, если у вас возникнет неотложная ситуация или вам понадобится помощь.
- Для того, чтобы воспользоваться данной услугой, вам необходимо получать обслуживание по индивидуальному уходу/иметь работника по уходу на дому.
- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.

Дневные медицинские услуги для взрослых

- Эти услуги должны быть рекомендованы вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP) и организованы планом MetroPlusHealth Partnership in Care.
- 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 участников Плана, больных СПИДом

- Эти услуги должны быть рекомендованы вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP) и организованы планом MetroPlusHealth Partnership in Care.
- Данные услуги включают в себя общий медицинский и сестринский уход, услуги по поддержке при злоупотреблении психоактивными веществами, услуги по поддержке психического здоровья, индивидуальное и групповое питание, а также структурированную социализацию, рекреационные и оздоровительные мероприятия.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Лечение туберкулеза

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

Услуги хосписа

- Хоспис помогает пациентам и их семьям справиться с особыми потребностями, которые возникают на последних этапах болезни и после смерти.
- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.
- 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.
- Для детей в возрасте до 21 года оплачиваются также услуги, необходимые по медицинским показаниям для лечения заболевания.

Если у вас возникли вопросы в отношении данных услуг, вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Стоматологическая помощь

Медицинский план MetroPlusHealth Partnership in Care считает, что обеспечение качественного стоматологического обслуживания важно для поддержания 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, рентген, пломбирование и другие услуги, направленные на выявление каких-либо изменений или нарушений, которые могут нуждаться в лечении и/или последующем уходе. *Для обращения к стоматологу направление от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи не требуется!*

Как получить стоматологические услуги:

Сначала вам необходимо выбрать основного лечащего зубного врача. План MetroPlusHealth Partnership in Care сотрудничает с компанией DentaQuest для предоставления стоматологических услуг. 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 metroplus.org

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

или по запросу, позвонив в Отдел обслуживания участников MetroPlusHealth Partnership in Care по телефону 800-303-9626. Если вы не выберете стоматолога 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 Partnership in Care 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. Отдельной идентификационной карты для стоматологических услуг вам не выдадут. Во время визита к зубному врачу предъявите свою идентификационную карточку участника Плана.
- Вы также можете без направления обратиться в стоматологическую клинику, находящуюся под управлением учебного стоматологического центра. Если Вам необходима помощь, чтобы найти клинику под управлением учебного стоматологического центра, звоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626.

Ортодонтические услуги

MetroPlusHealth Partnership in Care 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.

Офтальмологические услуги

- Услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и оптика;
- Страховое покрытие на использование контактных линз, поликарбонатных линз, глазное протезирование и/или замена утерянных или поврежденных очков, в том числе ремонт, при наличии медицинских показаний. Страховое покрытие распространяется на глазное протезирование по запросу поставщика услуг из сети Плана;
- Обследования глаз, как правило, осуществляются один раз в два года, за исключением случаев, когда более частые обследования необходимы с медицинской точки зрения;
- Очки с новой оправой, утвержденной 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, назначенные врачом;
- Направления к специалистам по поводу заболеваний или повреждений глаз.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Лечение в больнице

Доступ к специализированным центрам по профилактике и борьбе со СПИДом:

- стационарное лечение
- 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 ваших потребностей, такая помощь может быть оказана в отделении скорой медицинской помощи (Emergency Room), в больничной палате и в прочих условиях. Такая помощь называется **пост-стабилизационным обслуживанием**.
- Подробнее об обслуживании в экстренных ситуациях см. стр. 19.

Специализированное медицинское обслуживание

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

- услуги физиотерапевта;
- услуги эрготерапевта и логопеда;
- услуги аудиолога;
- услуги акушеров;
- услуги по реабилитации при заболеваниях сердца;
- другое специализированное медицинское обслуживание;
- кардиология;
- дерматология;
- эндокринология (диабет);
- гастроэнтерология;
- неврология;
- офтальмология;
- управление болью

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)

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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

Если вы нуждаетесь в долгосрочном уходе в учреждении сестринского ухода, организация New York State of Health должна определить, соответствуете ли вы определенным критериям программы Medicaid относительно дохода. MetroPlusHealth Partnership in Care и учреждение сестринского ухода могут помочь вам подать заявление.

Такие услуги учреждения сестринского ухода можно получить только от поставщиков сети Плана MetroPlusHealth Partnership in Care. Если вы выбираете учреждение сестринского ухода не из сети поставщиков MetroPlusHealth Partnership in Care, возможно, вам придется перейти в другой план страхования. 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 по телефону 800.303.9626.

УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

К услугам медицинской помощи, связанной с поведенческими расстройствами (behavioral health care), относятся услуги психологической и психиатрической помощи, услуги по лечению расстройств, вызванных 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.

Психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам:

- психиатрические услуги;
- услуги психолога;
- стационарное и амбулаторное лечение психических расстройств;
- инъекции для лиц, страдающих поведенческими расстройствами;
- реабилитационные услуги, если вы проходите лечение в учреждении интернатного типа (community home) или без отрыва от семьи;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- индивидуальные и групповые психологические консультации в клиниках Управления по охране психического здоровья (Office of Mental Health, сокращённо — ОМН).

Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам:

- долгосрочная дневная реабилитация (Continuing Day Treatment, сокращённо — CDT);
- частичная госпитализация (Partial Hospitalization, сокращённо — PH).

Амбулаторная реабилитационная психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам:

- ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment, сокращённо — АСТ);
- индивидуальные услуги по восстановлению (Personalized Recovery Oriented Services, сокращённо — PROS).

Услуги психологической и психиатрической помощи взрослым пациентам в кризисных ситуациях:

- услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращённо — СРЕП) с палатой для расширенного наблюдения;
- услуги по кризисному вмешательству:
 - мобильные услуги в кризисных ситуациях (Mobile Crisis Services) и услуги в кризисных ситуациях по телефону (Telephonic Crisis Services);
- программы кризисных услуг в стационарном учреждении (Crisis Residential Programs):
 - кризисная поддержка в стационарном учреждении (Residential Crisis Support): 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 (Intensive Crisis Residence): Программа лечения, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, испытывающих эмоциональный дистресс в тяжёлой форме.

Услуги лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ

- кризисные услуги (Crisis Services):
 - лечение абстиненции под медицинским контролем (Medically Managed Withdrawal Management);
 - Лечение абстиненции под медицинским наблюдением (Medically Supervised Withdrawal Management) (в стационарных / амбулаторных условиях);
- Стационарные услуги по лечению зависимости (в больнице или по месту жительства);

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- Услуги по лечению зависимости в условиях проживания
 - стабилизация в учреждении интернатного типа (Stabilization in Residential Setting);
 - реабилитация в учреждении интернатного типа (Rehabilitation in Residential Setting);
 - Реинтеграция в учреждении интернатного типа
- амбулаторные услуги по лечению зависимости:
 - интенсивное амбулаторное лечение (Intensive Outpatient Treatment);
 - амбулаторные реабилитационные услуги (Outpatient Rehabilitation Services);
 - амбулаторное лечение абстиненции (Outpatient Withdrawal Management);
 - медикаментозное лечение (Medication Assisted Treatment);
- программы лечения опиоидами (Opioid Treatment Programs, сокращённо — ОТП).

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 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 первичной медицинской помощи не требуется. Если вам понадобится помощь в поиске поставщика услуг, звоните в Отдел обслуживания участников компании MetroPlusHealth по номеру, указанному ниже. Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 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, «ЛВА) или
- Сертифицированным помощником специалиста по поведенческому анализу (Certified Behavioral Analyst Assistant, «СВАА») под руководством ЛВА.

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, 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.

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

УСЛУГИ, СВЯЗАННЫЕ С ПОВЕДЕНЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ И ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА, И УСЛУГИ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

К услугам, связанным с поведенческими расстройствами, предоставляемым на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, сокращённо — ВН НСBS), относятся:

- **услуги абилитации (Habilitation Services)** — помогут вам получить новые навыки, благодаря которым вы сможете стать независимыми;
- **услуги поддержки образования (Education Support Services)** — помогают вам найти способы вернуться в школу, чтобы получить образование и подготовку, которые помогут вам устроиться на работу.
- **услуги по подготовке к профессиональной деятельности (Pre-Vocational Services)** — помогают вам приобрести навыки, необходимые для подготовки к трудоустройству;
- **услуги по поддержке в период трудоустройства (Transitional Employment Services)** — предоставляются на короткий период времени, пока вы пробуете себя на разной работе. Сюда входит обучение на рабочем месте без отрыва от производства с целью закрепления ваших профессиональных навыков на уровне, достаточном для получения минимальной или большей заработной платы;
- **услуги интенсивной поддержки в трудоустройстве (Intensive Supported Employment Services)** — помогают вам устроиться на работу с минимальной или большей заработной платой и сохранять рабочее место за собой;
- **услуги продолжительной поддержки в трудоустройстве (Ongoing Supported Employment Services)** — помогают вам сохранить своё рабочее место и преуспеть в трудовой деятельности;
- **транспортировка, не связанная с медицинской необходимостью** – транспортировка к месту проведения немедицинских мероприятий, связанных с достижением цели плана вашего обслуживания.

Услуги для взрослых, связанные с поведенческими расстройствами, предоставляемые на дому (ВН НСBS) и по месту жительства, и Услуги восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемые по месту жительства (CORE)

Услуги для взрослых, связанные с поведенческими расстройствами, предоставляемые на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, сокращённо — ВН НСBS) и Услуги восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемые по месту жительства (CORE) могут помочь участникам плана MetroPlusHealth достичь своих жизненных целей и более активно участвовать в жизни общества. Эти услуги могут помочь:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- в обретении независимости (повседневное самообслуживание и социальные навыки);
- в образовании и трудоустройстве;
- в обеспечении поддержки со стороны членов семьи и окружающих;
- в кризисных ситуациях — услуги кризисной помощи помогают справиться с кризисами, связанными с психическим здоровьем и употреблением психоактивных веществ, в безопасной обстановке.

Определение права на получение услуг ВН HCBS и соответствующие уровни обслуживания

Менеджеры центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому (ННСМ) используют процедуру оценки соответствия критериям штата Нью-Йорк, чтобы определить, имеют ли участники, соответствующие критериям программы NARP и/или участвующие в программе SNP ВИЧ право на участие в программе ВНСBS для взрослых, и если да, то на какой уровень обслуживания они имеют право.

- Перед проведением оценки координатор медицинского обслуживания центра здоровья должен проверить текущую регистрацию на получение услуг по плану SNP HIV.
- На первом уровне обслуживания предлагаются следующие услуги:
 - услуги по образованию (Education);
 - трудоустройство;
- На втором уровне обслуживания предлагаются все услуги первого уровня с добавлением следующего:
 - предоставление жилья/жилищная поддержка;
- **Примечание:** В настоящее время органами государственной власти штата Нью-Йорк вносятся изменения в процедуру оценки права на получение услуг ВН HCBS и осуществляется перевод услуг категории ВН HCBS в категорию CORE (Community Oriented Recovery and Empowerment — услуги восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемые по месту жительства). Целью является устранить барьеры для доступа и расширить сеть направлений, чтобы способствовать более широкому использованию услуг. Подробная информация о четырёх видах услуг, в отношении которых перевод осуществлён в CORE, приведена на странице 31.
- Право на участие в плане NARP основано на определённых факторах, таких как пользование в прошлом услугами, связанными с поведенческими расстройствами, в рамках программы Medicaid.

- Заинтересованные лица могут обратиться к своим поставщикам медицинских услуг с просьбой выяснить их статус соответствия критериям или позвонить в агентство New York Medicaid Choice по номеру 855.789.4277 (телетайп — 888.329.1541).

ОПИСАНИЕ УСЛУГ ВН НСBS ДЛЯ ВЗРОСЛЫХ И УСЛУГ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И РАСШИРЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА

К категориям услуг, связанных с поведенческими расстройствами, предоставляемых на дому и по месту жительства (Behavioral Health Home and Community Based Services, сокращённо — ВН НСBS) и услуг восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемых по месту жительства (Community Oriented Recovery and Empowerment Services, сокращённо — CORE) относятся различные медицинские и гуманитарные услуги, которые могут помочь вам достичь жизненных целей и более активно участвовать в жизни общества. Вы можете получать услуги, описанные ниже (при наличии права на их получение).

К услугам ВН НСBS относится следующее:

- **услуги абилитации (Habilitation Services)** — для участников, нуждающихся в развитии основных жизненных, функциональных и социальных навыков. Данные услуги:
 - оказывают помощь участникам плана в приобретении навыков, в том числе навыков эффективного общения и построения отношений в сообществе, а также использования общественными ресурсами;
 - могут быть полезны после длительного пребывания без жилья, госпитализации или лишения свободы;
- **услуги по поддержке при получении образования (Education Support Services)** — помогают вам найти способы вернуться к учёбе для получения образования и подготовки, которые помогут вам устроиться на работу. Сюда входит следующее:
 - помощь в подаче документов на получение финансовой помощи и в учебные заведения;
 - регистрация в учебном заведении;
 - понимание системы учебного заведения;
 - ведение переговоров о целесообразных условиях проживания;
 - определение ресурсов для обучения;
- **услуги по подготовке к профессиональной деятельности (Pre-Vocational Services)** — помогают вам приобрести навыки, необходимые для подготовки к трудоустройству. Сюда входит следующее:

- подготовка к конкурентоспособному трудоустройству участников плана, которые имеют небольшой опыт работы или не имеют опыта работы либо не работали в течение длительного времени;
- возможности должны быть предоставлены в условиях интегрированного рабочего места, где работают люди из общества в целом;
- **услуги по поддержке в период трудоустройства (Transitional Employment Services)** — предоставляются на короткий период времени, пока вы пробуете себя на разной работе. Сюда входит обучение на рабочем месте без отрыва от производства с целью закрепления Ваших профессиональных навыков на уровне, достаточном для получения минимальной или большей заработной платы.
 - подготовка к конкурентоспособному трудоустройству в обществе участников плана, которые имеют небольшой опыт работы или не имеют опыта работы либо не работали в течение длительного времени;
 - места для временного трудоустройства организуются поставщиком услуг HCBS в рамках официального соглашения с предприятиями, которые нанимают людей из общества;
- **услуги интенсивной поддержки в трудоустройстве (Intensive Supported Employment Services)** — помогают вам устроиться на работу с минимальной или большей заработной платой и сохранять рабочее место за собой;
- **услуги продолжительной поддержки в трудоустройстве (Ongoing Supported Employment Services)** — помогают вам сохранить своё рабочее место и преуспеть в трудовой деятельности;
- **услуги транспортировки, не связанной с оказанием медицинской помощи (Non-Medical Transportation)**, — транспортировка к месту проведения немедицинских мероприятий, связанных с достижением цели, содержащейся в плане оказания медицинской помощи.

Перевод четырёх видов услуг ВН HCBS для взрослых в категорию услуг восстановления здоровья и расширения возможностей, предоставляемых по месту жительства (Community Oriented Recovery and Empowerment, сокращённо — CORE) облегчит вам доступ к услугам, а также предоставит вам возможность пользоваться специальными знаниями клиницистов и практикующих специалистов в сфере реабилитации для подтверждения вашего права на получение услуг (на этапе определения права на получение услуг и набора пациентов). Для получения определённого вида услуг CORE требуется соответствующая рекомендация лицензированного практикующего специалиста в сфере охраны здоровья (Licensed Practitioner of the Healing Arts, сокращённо — LPHA). Новые виды услуг CORE включают:

- **психосоциальная реабилитация (Psychosocial Rehabilitation, сокращённо — PSR);**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- психиатрическая поддержка и лечение по месту жительства (Community Psychiatric Supports and Treatment, сокращённо — CPST);
- услуги по расширению возможностей и взаимопомощи (Empowerment Services – Peer Supports);
- услуги по семейной поддержке и обучению (Family Support and Training, сокращённо — FTS).

Примечание. Услуги краткосрочной кризисной помощи (Short-term Crisis Respite) и услуги интенсивной кризисной помощи (Intensive Crisis Respite), ранее принадлежавшие к категории услуг ВН HCBS, теперь относятся к услугам кризисного вмешательства (Crisis Intervention Benefits). Данные услуги, получившие новое название — кризисные услуги в стационарном учреждении (Crisis Residential Services), предлагаются всем участникам плана управляемой медицинской помощи для взрослых программы Medicaid (Adult Medicaid Managed Care). Эти услуги могут включать следующее:

- поддержка сверстников;
- координация с другими поставщиками услуг;
- коучинг в отношении здоровья и хорошего самочувствия;
- планирование предотвращения кризисных ситуаций;
- обучение средствам самопомощи;
- разрешение конфликтов;
- привлечение членов семьи и других имеющихся в естественном окружении средств поддержки;
- направления к поставщикам услуг сообщества или связи с ними.

Дополнительно могут предоставляться следующие кризисные услуги в стационарном учреждении:

- психиатрическое обследование;
- полная оценка, включающая скрининг на наличие нарушений физического здоровья;
- оценка риска;
- координирование приёма лекарственных препаратов;
- индивидуальные и групповые психологические консультации;
- поддержка со стороны членов семьи;
- поддержка сверстников;
- направления к поставщикам услуг сообщества или связи с ними.

Услуги по кризисному вмешательству для взрослых и детей:

План MetroPlusHealth оплатит кризисные услуги в стационарном учреждении. Данные услуги предоставляются круглосуточно с возможностью ночлега. Услуги предназначены детям и взрослым, испытывающим эмоциональный кризис. Ниже приведены виды предоставляемых услуг, относящиеся к этому.

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 тяжелой форме.

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.

Мобильные услуги в кризисных ситуациях и услуги в кризисных ситуациях по телефону

Услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи с палатой для расширенного наблюдения.

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

Программа снижения 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 Partnership in Care покрывает услуги, которые могут помочь снизить потребление психоактивных веществ и другой связанной с этим вред. Ниже приведены виды предоставляемых услуг.

- План медицинского обслуживания, разработанный специалистом, имеющим опыт работы с лицами, злоупотребляющими психоактивными веществами.
- Индивидуальные поддерживающие консультации, помогающие вам в достижении ваших целей.
- Групповые поддерживающие консультации в безопасном пространстве для обсуждения с другими проблем, которые могут оказывать влияние на ваше здоровье и благополучие.
- Консультирование по приему 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.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

Услуги по охране психического здоровья детей

План MetroPlusHealth будет предоставлять 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 младше 21 года могут получить следующие услуги:

- Кризисные службы
 - лечение абстиненции под медицинским контролем (Medically Managed Withdrawal Management);
 - Лечение абстиненции под медицинским наблюдением (Medically Supervised Withdrawal Management) (в стационарных / амбулаторных условиях);
- Стационарные услуги по лечению зависимости (в больнице или по месту жительства);
- Услуги по лечению зависимости в условиях проживания
 - стабилизация в учреждении интернатного типа (Stabilization in Residential Setting);
 - Реабилитация в условиях проживания
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
 - интенсивное амбулаторное лечение (Intensive Outpatient Treatment);
 - амбулаторные реабилитационные услуги (Outpatient Rehabilitation Services);
 - амбулаторное лечение абстиненции (Outpatient Withdrawal Management);
 - медикаментозное лечение (Medication Assisted Treatment);
- Программы лечения опиоидами (Opioid Treatment Programs, OTP)

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).

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

Услуги CFTSS разрешено предоставлять в рамках льгот по раннему и периодическому

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

обследованию, диагностике и лечению (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, сокращённо «EPSDT»). EPSDT – это ряд льгот по программе Medicaid для детей в возрасте до 21 года, направленных в основном на профилактическое медицинское обслуживание детей (например, посещение новорожденного, вакцинация и обследования в определенном возрасте).

- 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.

Используйте свою карточку льгот MetroPlusHealth для получения услуг по лечению и поддержке детей и семьи. Ниже приведены виды предоставляемых услуг.

- **Услуги других лицензированных практикующих врачей (OLP).** Покрытие обеспечит вам льготное получение терапии в индивидуальном, групповом или семейном режиме в географически наиболее удобном для вас районе. Для получения доступа к другим лицензированным врачам ребенку/молодому человеку не требуется диагноз, связанный с поведенческим расстройством.

OLP – это лицензированные врачи-практики в области поведенческого здоровья (NP-LBHP), к которым относятся:

- Лицензированные психоаналитики
 - Лицензированные клинические социальные работники
 - Лицензированные терапевты по вопросам брака и семьи
 - Лицензированные консультанты по вопросам психического здоровья
 - Лицензированный магистр по социальной работе под руководством лицензированных клинических социальных работников (LCSW), лицензированных психологов или психиатров.
- **Психосоциальная реабилитация (PSR).** 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 (CPST).** 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». Квалифицированные специалисты со степенью магистра в области

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

социальной работы, консультирования, психологии или в смежных областях гуманитарных услуг, а также с опытом работы в течение одного года, могут предоставлять все аспекты CPST, включая консультирование.

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, 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. Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

Медицинская помощь детям на дому и по месту жительства (Children's Home and Community Based Services, сокращенно «HCBS») – это помощь для детей по альтернативной программе (1915(c) Children's Waiver)

В рамках программы Children's Waiver (альтернативной программы оказания медицинской помощи детям) за счет средств бюджета штата Нью-Йорк оплачивается медицинская помощь, предоставляемая детям на дому и по месту жительства [Children's Home and

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Community Based Services, сокращенно — HCBS]. План MetroPlusHealth также принимает участие в программе Children’s Waiver, предоставляется страховое покрытие в отношении данного вида медицинской помощи, с предоставлением координированного обслуживания.

В рамках программы Children’s HCBS предлагаются гибкие индивидуализированные услуги с целью удовлетворения потребностей каждого ребенка и молодого человека. Услуги по программе HCBS оказываются в обстановке, в которой ребенок / молодой человек и члены его семьи чувствуют себя наиболее комфортно, что помогает им работать над достижением поставленных целей.

Кто может получить услуги по программе Children’s HCBS?

Услуги по программе Children’s HCBS предоставляются лицам (детям и молодым людям), соответствующим следующим критериям:

- данному лицу требуется дополнительный уход и поддержка для обеспечения его проживания в домашних условиях, без изоляции от общества;
- У данного лица присутствуют сложные потребности, связанные с нарушением физического здоровья, развития и (или) психического здоровья;
- данное лицо не желает пребывать в больнице или учреждении долгосрочного ухода;
- данное лицо имеет право на получение услуг по программе HCBS и является участником программы Children’s Waiver.

Участники планов медицинского страхования, не достигшие возраста 21 года, смогут получать следующие виды услуг:

- **Адаптация в сообществе** – очные услуги и поддержка для детей, связанные с приобретением, поддержкой и улучшением навыков, необходимых для выполнения повседневной жизнедеятельности (ADL), инструментальной повседневной жизнедеятельности (IADL) и/или задач, связанных со здоровьем, предоставляемые в условиях сообщества.
- **Дневная адаптация** – услуги, помогающие участникам программы приобрести, сохранить или улучшить навыки самообслуживания, социализации и адаптации, включая общение и передвижение, которые регулярно оказываются не по месту жительства, отдельно от частного дома или другого места проживания.
- **Услуги по защите и поддержке лиц, осуществляющих уход за ребенком/семьей** – индивидуальные или групповые очные мероприятия, направленные на повышение способности ребенка/молодого человека, независимо от его инвалидности (развитие, физическое состояние и/или поведение), функционировать в составе группы лиц, осуществляющих уход за ребенком/семьей, и повышение способности лиц, осуществляющих уход за ребенком/молодым человеком, заботиться о нем в семье и/или обществе. Данная услуга может быть предоставлена для предотвращения проблем в общественных местах, когда ребенок/молодежь испытывает трудности.

- **Услуги временного ухода** – услуги могут предоставляться на дому или по месту жительства квалифицированными поставщиками, вне дома/по месту жительства персоналом в общественных местах (например, в общественных центрах, лагерях, парках) или в разрешенных учреждениях. Услуга ориентирована на краткосрочную помощь, оказываемую детям/молодым людям, независимо от степени инвалидности (развития, физической и/или поведенческой), в связи с отсутствием или необходимостью оказания помощи ребенку/молодому человеку или лицу, осуществляющему уход за ребенком/молодым человеком в его семье.

Кризисная помощь по уходу может быть использована в случае возникновения сложных поведенческих или ситуационных кризисов, с которыми ребенок/молодой человек и/или его семья/воспитатель не могут справиться без интенсивной помощи и поддержки. Кризисная помощь по уходу может предоставляться на дому или по месту жительства квалифицированными специалистами, вне дома/по месту жительства персоналом в общественных местах или в разрешенных учреждениях.

- **Услуги по предпрофессиональной подготовке** – для участников программы в возрасте 14 лет и старше - предназначены для подготовки молодых людей к оплачиваемой работе, волонтерской деятельности или поиску карьеры; направлены на содействие успеху в любой рабочей среде для молодых людей, чья инвалидность не позволяет им получить доступ к другим услугам по предпрофессиональной подготовке.
- **Поддерживаемое трудоустройство** – для участников программы в возрасте 14 лет и старше - индивидуальные услуги, направленные на подготовку молодых людей с ограниченными возможностями к оплачиваемой работе в интегрированной среде в рамках общей рабочей силы, на работе, которая отвечает личным и карьерным целям.
- **Услуги временного ухода (плановый временный уход и кризисный временный уход)** – краткосрочная помощь, оказываемая детям/молодым людям, независимо от степени инвалидности (развития, физической и/или поведенческой), в связи с отсутствием или необходимостью оказания помощи ребенку или члену семьи, осуществляющему уход за ребенком.
- **Паллиативная помощь** – специализированная медицинская помощь, направленная на облегчение симптомов и стресса, вызванных хроническим заболеванием или угрожающей жизни болезнью.
 - Экспрессивная терапия
 - Лечебный массаж
 - Психологическая поддержка людей, понесших утрату близкого
 - Контроль боли и симптоматическая терапия
- **Модификация окружающей среды** – обеспечивает внутреннюю и внешнюю физическую адаптацию дома или другого соответствующего критериям места

жительства ребенка, включенного в программу, в соответствии с планом ухода за ребенком (РОС).

- **Модификации транспортного средства** – обеспечение физической адаптации основного транспортного средства ребенка, включенного в программу, в соответствии с планом ухода за ребенком (РОС).
- **Адаптивные и вспомогательные технологии** – предоставление технологических приспособлений и устройств, определенных в плане ухода за ребенком (РОС).
- **Транспортные услуги без медицинских показаний** – транспортные услуги без медицинских показаний предоставляются участникам программы для доступа к разрешенным услугам по уходу за больными и местам назначения, которые связаны с целью, включенной в план обслуживания ребенка/молодого человека. В качестве примера можно привести транспортировку ребенка/молодого человека к месту получения услуг HCBS, на собеседование, на ярмарку в колледже, на оздоровительный семинар, на занятия по подготовке к GED и т.д.

Дети и молодые люди, участвующие в программе Children's Waiver, должны получать услуги координатора медицинского обслуживания. Координатор медицинского обслуживания оказывает содействие в поиске поставщиков услуг и получении необходимой медицинской помощи.

- Если услуги координатора медицинского обслуживания вам предоставляются агентством по координации медицинского обслуживания, получаемого на дому [Health Home Care Management Agency, сокращенно — СМА], вы сможете продолжать пользоваться услугами такого агентства. Компания MetroPlusHealth будет осуществлять сотрудничество с агентством с целью обеспечения получения вами требуемых услуг.
- Если услуги координатора медицинского обслуживания вам предоставляются службой Children and Youth Evaluation Service (C-YES), MetroPlusHealth будет осуществлять сотрудничество с данной службой C-YES и предоставлять вам услуги координатора медицинского обслуживания.

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

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.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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. Указанные учреждения вправе оказывать услуги исключительно детям и молодым людям, получившим направление в местном отделе социальных услуг (local district of social services).

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.

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

обслуживания участников по телефону 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. Мы предоставим страховое покрытие в отношении некоторых лекарственных препаратов от бесплодия. Предусмотрено ограничение: страховое покрытие предоставляется на три (3) цикла лечения в течение жизни.

MetroPlusHealth также предоставляет страховое покрытие в отношении услуг, связанных с назначением и контролем использования таких лекарств. Обслуживание в связи с бесплодием включает в себя:

- 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 регулярной половой жизни без применения предохраняющих средств.
- Ваш возраст 35–44 года, и вы не можете забеременеть после 6 месяцев регулярной половой жизни без применения предохраняющих средств.

Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 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;
- услуги, предоставляемые по решению суда;
- ведение пациентов;
- оказание помощи в получении социального обеспечения;
- обслуживание в федеральных медицинских центрах (FQHC);
- планирование семьи;
- Услуги подиатра

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

В отношении некоторых медицинских услуг вам предоставляется возможность выбрать поставщика и место их получения самостоятельно. Вы можете получить такие услуги, воспользовавшись своей картой участника MetroPlusHealth Partnership in Care. 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.* Если у Вас возникли вопросы, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Планирование семьи

Вы можете обратиться к любому врачу и в любую клинику, работающему (работающую) с владельцами льготно-страховых карт Medicaid и предлагающему (предлагающую) 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 ПМП.

Вы можете получить противозачаточные препараты и средства (внутриматочные спирали, диафрагмы), отпускаемые по рецепту, а также средства экстренной контрацепции, тесты на беременность, дородовую медицинскую помощь, услуги стерилизации и аборта. Вы также можете обратиться к поставщику услуг по планированию семьи, чтобы сдать анализы на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем, а также получить консультации и лечение согласно результатам анализов. Обследования на рак и родственные заболевания также входят в пакет услуг, предлагаемых в рамках планирования семьи.

Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем

Вы можете получить эти услуги в любое время от поставщика услуг первичной медицинской помощи или других врачей Плана MetroPlusHealth Partnership in Care. 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, чтобы воспользоваться данными услугами в рамках визита по вопросам планирования семьи.

Каждому человеку следует проконсультироваться со своим врачом относительно сдачи анализов на ВИЧ. Чтобы получить доступ в сообществе к бесплатному тестированию с целью выявления ВИЧ-инфекции, позвоните на горячую линию штата Нью-Йорк по телефону 800.872.2777 или 800.541.AIDS (2437). На испанском языке 800.233.SIDA (7432) и TDD 800.369.AIDS (2437).

Диагностика и лечение туберкулеза

На свое усмотрение вы можете обратиться за помощью относительно диагностирования и/или лечения как к своему поставщику услуг первичной медицинской помощи, так и в

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

окружную 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 Partnership in Care. Вы можете получить эти услуги от любого поставщика услуг, который принимает участие в программе Medicaid, воспользовавшись своей льготно-страховой картой Medicaid.

Аптеки

В аптеке, работающей с владельцами 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 медикаментов и фармацевтической продукции может быть предусмотрена доплата.

Определённые препараты 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

Услуги транспортировки, как экстренной, так и неэкстренной, подлежат страховому покрытию в рамках стандартной программы Medicaid.

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, общественного транспорта.

Дополнительная информация о порядке получения услуг транспортировки — по телефону (844.666.6270) или на сайте компании ().

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

Пороки развития

- Продолжительное лечение
- Реабилитационное/дневное лечение
- Жилищные услуги
- Программа координации обслуживания Medicaid (Medicaid Service Coordination,

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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

Услуги, на которые НЕ распространяется страховое покрытие

Перечисленные ниже услуги не предоставляются Планом MetroPlusHealth Partnership in Care или программой 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 поставщика, не являющегося участником сети MetroPlusHealth Partnership in Care, кроме конкретных случаев, описанных в настоящем справочнике, а также случаев, когда План MetroPlusHealth Partnership in Care или ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи направляет вас к такому поставщику услуг.

При получении любого обслуживания, предварительно не утвержденного вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (PCP), вам, возможно, потребуется оплатить его 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 стоимость предоставленных услуг.

К таким услугам относятся следующие:

- услуги, на которые не распространяется страховое покрытие (указаны выше);
- услуги, оказанные без разрешения/утверждения,
- услуги, оказанные поставщиками услуг, которые не входят в сеть Плана MetroPlusHealth Partnership in Care

Если вы получили счет за медицинское обслуживание

Если вы получили счет за лечение или услугу, которые, по вашему мнению, вы не должны оплачивать, не игнорируйте его. Как можно скорее звоните в План компания MetroPlusHealth Partnership in Care по номеру 800.303.9626. Сотрудники Плана MetroPlusHealth Partnership in Care помогут разобраться, по какой причине вы могли получить счет. Если вы не обязаны оплачивать предоставленные услуги, MetroPlusHealth Partnership in Care свяжется с поставщиком, чтобы решить эту проблему.

У вас есть право просить проведения беспристрастного слушания, в случае если вы полагаете, что от вас требуют оплатить услуги, которые должны покрываться в рамках программы Medicaid или Плана MetroPlus Partnership in Care. См. раздел «Беспристрастные слушания» далее в настоящем справочнике.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Если у вас возникли какие-либо вопросы, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Разрешение на обслуживание

Предварительное разрешение:

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

Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи может утвердить для вас направление к **поставщикам услуг, входящим в сеть Плана**, в следующих случаях:

- Специализированное медицинское обслуживание
- Услуги лаборатории

Вы или ваш Поставщик первичных медицинских услуг должны получить предварительное разрешение от Плана MetroPlusHealth Partnership in Care, в следующих случаях:

- Вы направлены к поставщику услуг, не входящему в сеть MetroPlusHealth Partnership in Care, за исключением случаев, когда вам требуется помощь в отделении неотложной помощи;
- Вы получаете постоянное направление к профильному специалисту;
- Вы ложитесь в больницу (кроме случаев, когда возникает неотложная ситуация, а также при родах);
- Вам назначено амбулаторное хирургическое вмешательство в любой больнице, кроме больниц, входящих в Муниципальное объединение учреждений здравоохранения и больниц г. Нью-Йорк (ННС);
- Вы проходите косметические процедуры в любом учреждении;
- Вы проходите лечение в связи с эректильной дисфункцией;
- 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 транспортировки по воздуху;
- Вы получаете услуги неэкстренной транспортировки;
- Вы получаете анестезию для операции в области челюстно-лицевой стоматологии;
- Вам необходимы контактные линзы;
- Вам необходимы услуги по перемене пола;
- Вам необходимы услуги по вопросу приверженности лечению;
- Вам назначена персональная медсестра в больнице;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- 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 пользуетесь услугами по уходу на дому;
- Вы пользуетесь услугами 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 запрашиваете персональную систему реагирования в экстренных ситуациях (Personal Emergency Response System, PERS);
- Вы пользуетесь услугами Программы дневного медицинского обслуживания взрослых или Программы дневного медицинского обслуживания взрослых, больных СПИДом;
- Вы получаете долгосрочное медицинское обслуживание в учреждении сестринского ухода;
- Вы получаете медицинское оборудование длительного использования, включая ортопедическое оборудование, протезы, препараты для энтерального питания и расходные материалы (данные препараты можно получить через вашего Менеджера по аптечным льготам);
- Вы выполняете более 40 визитов к специалистам по физиотерапии или более 20 визитов к специалистам по трудотерапии и речевой терапии, И ПРИ ЭТОМ относитесь к одной из следующих категорий:
 - Участники в возрасте до 20 лет включительно;
 - участники с пороком развития;

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);

Запрос разрешения на прохождение лечения или предоставление услуги называется **запросом на разрешение обслуживания**. Чтобы получить разрешение на указанные виды лечения и обслуживания, вам необходимо связаться со Службой поддержки клиентов по телефону 800.303.9626 или отправить запрос 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).

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 разрешения называется текущей проверкой (concurrent review).

Что происходит после получения нами вашего запроса на разрешение обслуживания:

В рамках Плана работает специальная экспертная группа, задача которой убедиться, что вы получаете обещанное нами обслуживание. Мы проверяем, покрывается ли вашим планом медицинского обслуживания запрашиваемая вами услуга. В экспертную группу входят врачи и медсестры. Они следят за тем, чтобы лечение или обслуживание, о котором вы просите, было необходимым с медицинской точки зрения и оптимальным для вас. Они проверяют, не противоречит ли ваш план лечения применимым медицинским стандартам.

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

Получив ваш запрос, мы рассмотрим его в рамках **стандартной** или **ускоренной** процедуры. Вы или Ваш врач можете потребовать проведения рассмотрения по ускоренной процедуре в случае, если отсрочки в рассмотрении запроса могут привести к риску серьезного вреда Вашему здоровью. Если ваш запрос о рассмотрении по ускоренной процедуре будет отклонен, мы сообщим вам об этом и рассмотрим ваш запрос в рамках стандартной процедуры.

Мы ускорим рассмотрение в следующих случаях:

- задержка может подвергнуть серьезной опасности ваше здоровье, жизнь или способность функционировать;
- Ваш поставщик услуг запрашивает об ускорении рассмотрения;
- Вы запрашиваете об увеличении объема получаемого обслуживания.

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

О результатах рассмотрения запроса (принят или отклонен) мы сообщим вам и вашему врачу по телефону и в письменной форме. Мы также сообщим вам причины принятия того или иного решения. Кроме того, мы расскажем вам о возможностях подачи апелляции или инициирования беспристрастных слушаний на тот случай, если вы не согласны с принятым нами решением. (См. также разделы «Апелляции к плану» или «Беспристрастные слушания» далее в настоящем справочнике.)

Сроки рассмотрения запросов о выдаче предварительного разрешения

- **Стандартная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в отношении вашего запроса в течение 3 рабочих дней после получения всей необходимой информации и свяжемся с вами не позднее, чем через 14 дней после получения вашего запроса. В течение 14^{ти} дней с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Ускоренная процедура рассмотрения:** Мы примем решение по вашему обращению сообщим вам о нём в течение 72 часов. В течение 72 часов с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.

Сроки рассмотрения запросов на текущие проверки

- **Стандартная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня после получения нами всей необходимой информации и свяжемся с вами не позднее, чем через 14 дней после получения запроса. В течение 14^{ти} дней с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Ускоренная процедура рассмотрения:** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня после получения нами всей необходимой информации. Мы свяжемся с вами в течение 72 часов с момента получения запроса. В течение 1 рабочего дня с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.

Специальные временные рамки для прочих запросов:

- 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.
- 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 пошагового лечения предусматривает обязательное использование вами других препаратов до того, как мы утвердим для вас препарат, который вы запрашиваете. Если вы запрашиваете об отмене протокола пошагового лечения,

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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 после вашего запроса.

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

- Напишем вам и сообщим о том, какая информация нам необходима. Если ваш запрос рассматривается в рамках ускоренной процедуры, мы незамедлительно свяжемся с вами по телефону и отправим соответствующее письменное уведомление по почте.
- Объясним вам, почему небольшая задержка в получении услуги отвечает вашим интересам.
- Примем решение не позднее чем 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. Просьба о продлении срока принятия решения может быть подана в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников Плана при принятии решения по вашему запросу. Подать такую просьбу можно по номеру 800.303.9626 или в письменном виде, отправив ее по адресу:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Prior Authorization

Если вы не согласны с нашим решением о продлении срока рассмотрения вашего запроса, вы или кто-либо, кому вы доверяете, можете подать в План жалобу. Вы или ваше доверенное лицо сможете также подать жалобу в отношении срока рассмотрения апелляции в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

Мы проинформируем Вас о принятом нами решении до истечения срока, отведенного для принятия решения. При этом неполучение по какой-либо причине информации о принятом решении до истечения срока, отведенного для принятия решения, означает отказ в удовлетворении запроса на разрешение обслуживания. Если мы вовремя не отреагируем на ваш запрос об отмене протокола пошагового лечения, это означает, что ваша просьба удовлетворена.

Если, по вашему мнению, наше решение об отказе в утверждении обслуживания является неверным, вы имеете право подать апелляцию к плану. См. раздел «Апелляция к плану» настоящего справочника.

Другие решения в отношении вашего обслуживания:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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

Временные рамки для принятия других решений о вашем обслуживании:

- 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 сообщить вам об этом как минимум за 10 дней до принятия какого-либо решения о таких долгосрочных услугах и программах поддержки, как медицинский уход на дому, индивидуальный уход, Программа услуг персонализированной помощи, управляемая клиентом (CDPAS), дневные медицинские услуги для взрослых, а также уход в учреждении сестринского ухода.
- Если мы проводим проверку обслуживания, предоставленного вам ранее, мы примем решение о его оплате в течение 30 дней с момента получения 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 любое лечение, на которое распространяется покрытие Плана или программы Medicaid, даже если мы позже откажем в его оплате поставщику.**

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

- Если наши поставщики услуг первичной медицинской помощи работают в клинике или в медицинском центре, им, вероятно, выплачивают **заработную плату**. Размер получаемой заработной платы не зависит от количества курируемых пациентов.
- Поставщики услуг первичной медицинской помощи, практикующие в частных кабинетах, могут получать фиксированную плату за каждый месяц и за каждого пациента, которого они курируют в качестве поставщика услуг первичной медицинской помощи. Размер такого тарифа не зависит от количества визитов, совершаемых пациентом в месяц — это может быть как один или несколько визитов, так и ни одного визита. Такая система оплаты называется **подушевой норматив**.
- Иногда поставщики медицинских услуг могут получать фиксированную плату за каждого человека из списка пациентов, но определенная сумма (около 10 %) может удерживаться для создания **поощрительного фонда**. В конце года средствами из такого фонда будут вознаграждены поставщики услуг первичной медицинской помощи, которые соответствовали критериям Плана для получения дополнительной платы.
- Расчеты с поставщиками медицинских услуг могут также осуществляться по схеме **плата за услугу**. 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 клиентов. Если у вас есть идеи, поделитесь ими с нами. Существует возможность сотрудничества с одной из наших консультативных комиссий или комитетом. Чтобы узнать, каким образом Вы можете нам помочь, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Информация от Отдела обслуживания участников

Позвонив в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626, вы можете получить следующую информацию:

- Список фамилий и имен, адресов и должностей членов Совета директоров, должностных лиц, контролирующих сторон, владельцев и партнеров Плана медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care.
- Копия последних финансовых отчетов/балансовых сводок, сводки доходов и расходов.
- Копия последней редакции индивидуального Договора с пользователем (с прямой

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

ТТУ: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- оплатой).
- Информация от Департамента финансовых услуг о жалобах пользователей услуг в отношении Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.
 - Как мы обеспечиваем конфиденциальность вашей медицинской истории и личной информации, связанной с участием в Плане.
 - В письменном виде мы сообщим о методах контроля качества обслуживания клиентов нашего Плана, которые применяются в нашей компании.
 - Мы предоставим информацию о том, с какими больницами сотрудничают наши поставщики медицинских услуг.
 - В ответ на соответствующий письменный запрос от вас, мы предоставим вам информацию об используемых нами критериях проверки наличия состояний или заболеваний, подлежащих покрытию в рамках нашего Плана.
 - В ответ на соответствующий письменный запрос от вас, мы предоставим вам информацию о необходимой квалификации и процедуре присоединения поставщиков медицинских услуг к нашему плану.
 - 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 договоренностей применяются, а также 3) предусмотрены ли для врачей и групп врачей меры по защите от убытков.
 - Информацию о том, как организована и как функционирует наша компания.

Держите нас в курсе

Сообщите в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626, если в Вашей жизни произошли следующие изменения:

- Вы поменяли фамилию/имя, адрес или номер телефона;
- У вас изменились обстоятельства, которые обеспечивают ваше право на участие в программе Medicaid;
- Вы беременны;
- Вы родили ребенка;
- Для вас или вашего ребенка изменились условия страхования.
- Вы стали участником новой программы управления медицинским обслуживанием, чтобы получать услуги по управлению медицинским обслуживанием от организации, расположенной в зоне местонахождения другой территориальной общины.

Если вы больше не пользуетесь услугами Medicaid, обратитесь в местный Департамент социального обеспечения. **Возможно**, вы сможете записать своих детей в программу Child Health Plus или сами стать участником программы помощи больным СПИДом (AIDS Drug Assistance Program).

ВЫХОД ИЗ ПЛАНА И ПЕРЕХОД В ДРУГОЙ ПЛАН

1. Если ВЫ хотите выйти из Плана

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Вы можете участвовать в Плане в пробном режиме в течение 90 дней. Вы можете выйти из Плана медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care 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 Partnership in Care в течение следующих 9 месяцев, *кроме случаев*, когда вы хотите присоединиться к другому плану HIV SNP или у вас есть уважительная причина.

Ниже приведены некоторые примеры возможных уважительных причин:

- Наш План медицинского страхования не соответствует требованиям законодательства штата Нью-Йорк, что является причиной нанесения вреда его участникам.
- Вы переезжаете из зоны обслуживания Плана.
- Вы, сотрудники Плана и 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 управляемые медицинские услуги по программе Medicaid, которые вы можете получить в рамках другого плана медицинского страхования по месту вашего проживания.
- Вам необходима медицинская услуга, покрытие которой не предусматривается Планом. При этом ее получение без согласования с Планом может поставить под угрозу состояние вашего здоровья.
- Мы не можем обеспечить вам обслуживание в соответствии с требованиями нашего договора с властями штата.
- Вы являетесь ребенком, получающим льготы по программе SSI, имеющим серьезные эмоциональные проблемы, и хотите получать соответствующее лечение по программе Medicaid с оплатой за услугу.

Чтобы выйти из плана или сменить планы:

- Обратитесь к персоналу программы управляемого медицинского обслуживания в местный отдел социального обеспечения (Department of Social Services).
- Если вы проживаете в таких округах как Бронкс, Кингс, Нью-Йорк или Куинс, свяжитесь с сотрудниками программы New York Medicaid Choice по телефону: 800.505.5678. Консультанты программы New York Medicaid Choice помогут вам перейти в другой план или выйти из плана.

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

В любом случае обработка вашего запроса может занять от двух до шести недель, в зависимости от того, когда был получен запрос. Вы получите уведомление с указанием даты вступления в силу запрошенного вами изменения плана медицинского страхования. До этого момента План MetroPlusHealth Partnership in Care 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 позвоните в ваш местный Департамент социального обеспечения или в New York Medicaid Choice по номеру 800.505.5678.

2. Вы можете утратить право на участие в Программе управляемого медицинского обслуживания Medicaid и планах для клиентов с особыми потребностями

Возможно, вам или вашему ребенку придется выйти из плана MetroPlus Partnership in Care, если вы или ребенок:

- переезжаете из округа, зоны обслуживания или из Нью-Йорка
- 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 или
- если План для клиентов с особыми потребностями не может подтвердить ваш ВИЧ-статус или если у вас ВИЧ-отрицательный статус и вы больше не относитесь к категории бездомных.

Возможно вашему ребенку придется выйти из плана MetroPlusHealth Partnership in Care, если ваш ребенок:

- зачисляется в Программу помощи детям с физическими недостатками (Physically Handicapped Children's Program),
- передан на воспитание в приемную семью организацией, имеющей договор на предоставление этой услуги с местным Департаментом социальных услуг, включая всех детей, находящихся на воспитании в приемных семьях в городе Нью-Йорке, или
- передан под опеку местным Департаментом социальных услуг за пределами территории обслуживания текущего Плана вашего ребенка, или
- если вы больше не являетесь участником плана для клиентов с особыми потребностями и ваш ребенок не является ВИЧ-инфицированным.

Если вам необходимо покинуть план MetroPlusHealth Partnership in Care или если

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

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 Partnership in Care, если вы часто:

- отказываетесь взаимодействовать с вашим поставщиком услуг ПМП по вопросам вашего лечения;
- не являетесь на назначенные приемы,
- обращаетесь за помощью в отделение скорой помощи в случаях, которые не являются неотложными,
- не следуете правилам плана MetroPlusHealth Partnership in Care,
- недобросовестны или предоставляете недостоверную информацию при заполнении наших форм (мошенничество),
- действуете таким образом, который затрудняет обеспечение вам и другим участникам Плана максимально эффективного обслуживания, даже после попыток с нашей стороны решить возникшие проблемы.

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

4. Если вы утрачиваете право на страховое покрытие по программе Medicaid: Возможно, программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ смогут вам помочь.

Если вы являетесь носителем ВИЧ и теряете страховку программы Medicaid, возможно, вы сможете соответствовать требованиям программ незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ и Департамента здравоохранения штата Нью-Йорк (ADAP). Такие программы предоставляют ограниченное покрытие на медицинское обслуживание и лечение при ВИЧ. Если у вас частная медицинская страховка, вы также можете получить помощь в совершении страховых взносов. Для получения более подробной информации звоните по номеру 800.542.AIDS (2437).

Несмотря на то, по какой причине вы покидаете План, мы подготовим для вас план выхода, чтобы помочь получить необходимые вам услуги.

Апелляции к плану

Для того чтобы получить или продолжать получать некоторые виды лечения и услуг, вам может потребоваться разрешение. Эта процедура называется **предварительным разрешением**. Запрос разрешения на прохождение лечения или предоставление услуги называется **запросом на разрешение обслуживания**. Данная процедура была описана

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

ранее в настоящем справочнике. Любое решение об отказе в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг или о его утверждении с ограничением объёма получаемых услуг, называется **первоначальным отрицательным решением**.

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

Ваш поставщик медицинских услуг может запросить повторное рассмотрение запроса:

Если мы приняли решение, согласно которому запрашиваемая вами услуга не была обоснована с медицинской точки зрения, носила экспериментальный характер или представляла собой лечение, находящееся на этапе клинического испытания, и мы не сообщили об этом вашему врачу, ваш врач имеет право на консультацию с Медицинским Директором Плана. Директор по медицинским вопросам побеседует с вашим врачом в течение одного рабочего дня.

Вы можете подать апелляцию к плану:

Если вы считаете, что наше решение, принятое по запросу об утверждении обслуживания, является неверным, вы имеете право обратиться к нам по поводу повторного рассмотрения вашего запроса. Данная процедура называется **апелляцией 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 это 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 даты вступления в силу изменений в оказываемую вам медицинскую помощь, в зависимости от того, какой из двух указанных сроков истекает 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.

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.
- Запрашиваемые вами услуги и причина(-ы) подачи апелляции.
- Любая информация, которая, по вашему мнению, должна быть нами рассмотрена, например медицинская документация, письма от врача или другая информация, которая поясняет, почему вам необходима запрашиваемая услуга.
- 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.

Передайте нам информацию и материалы по телефону, по факсу или по почте:

Телефон.....	800.303.9626
Номер факса.....	212.908.8824 По
почте:.....	Appeals Coordinator 50 Water Street New York, NY 10004

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Если вы подаете апелляцию к плану по телефону, вы также должны передать нам ее в письменном виде (кроме апелляций, рассматриваемых по ускоренной процедуре).

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, существенно 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 есть вероятность, что вы не сможете подать внешнюю апелляцию. См. раздел «*Внешняя апелляция*» настоящего справочника.

Процедура рассмотрения вашей апелляции к плану:

- В течение 15 дней мы пришлем вам письмо, которым известим о начале рассмотрения вашей апелляции к плану.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- Мы вышлем вам бесплатные копии медицинских документов и прочей информации, которые мы используем при вынесении решения по апелляции. Если ваша апелляция к плану рассматривается по ускоренной процедуре, у вас может быть мало времени на рассмотрение такой документации / 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 Partnership in Care по телефону 800.303.9626.
- Апелляции к плану в отношении клинических вопросов рассматриваются квалифицированными медицинскими работниками, которые не участвовали в принятии первоначального решения, и как минимум один из них является независимым экспертом-клиницистом.
- Решения, которые не касаются клинических вопросов, будут рассматриваться работниками более высокого уровня чем те, которые принимали первоначальное решение.
- Мы сообщим вам о принятом решении, приведя обоснование решения, в том числе клиническое обоснование, если оно применимо в данной ситуации. 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»* в настоящем справочнике.
 - В отношении некоторых решений вы можете подать внешнюю апелляцию. См. раздел *«Внешняя апелляция»* настоящего справочника.
 - вы также можете подать жалобу в Департамент здравоохранения (Department of Health) штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

Сроки рассмотрения апелляций к плану:

- **Стандартная апелляция к плану:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим вам о нашем решении в течение 30 календарных дней с момента подачи вами апелляции к плану.
- **Апелляции к плану, рассматриваемые по ускоренной процедуре:** Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, решение в рамках ускоренной процедуры рассмотрения апелляции к плану будет принято в течение 2 рабочих дней с момента подачи апелляции к плану, но не позже, чем через 72 часа после подачи вами апелляции к плану.
 - В течение 72 часов с момента подачи запроса мы сообщим Вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
 - Если ваш запрос был отклонен, когда вы запрашивали о продлении стационарного

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы, мы примем решение по вашей апелляции в течение 24 часов.

- Мы сообщим вам о нашем решении по телефону, а затем вышлем соответствующее письменное уведомление.

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

- Вы или ваш врач запросили рассмотрение апелляции к плану в ускоренном режиме. 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**
- Ваш запрос о продолжении предоставления вам услуг, получаемых в данный момент, или о расширении диапазона услуг, уже полученных вами, был отклонен; **или**
- Ваш запрос был отклонен, когда вы запрашивали разрешение на предоставление услуг по уходу на дому после пребывания в больнице; **или**
- 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.

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

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

Вы или ваш представитель также можете попросить нас о продлении срока принятия решения. Просьба о продлении срока принятия решения может быть подана в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для сотрудников Плана при принятии решения по вашему делу. Вы можете предоставить такую информацию по телефону (номер телефона — 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 сможете также подать жалобу в отношении срока рассмотрения апелляции

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

Если вы не получите ответ по вашей апелляции к плану, или же если мы не ответим вам в указанные сроки, с учетом продлений, вы можете запросить о проведении беспристрастного слушания. См. раздел «*Беспристрастные слушания*» в настоящем справочнике.

Если мы не примем решение по вашей апелляции в установленные сроки, и мы укажем, что запрашиваемая вами услуга: 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. Другими словами, ваш запрос на утверждение обслуживания будет одобрен.

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;
3. не отличается от услуг, предоставляемых сетевыми поставщиками плана; или
4. может быть предоставлена сетевым поставщиком услуг, имеющим необходимую квалификацию и опыт в соответствии с вашими потребностями.

В отношении таких решений Вы можете просить администрацию штата Нью-Йорк о независимой **внешней апелляции**. Такой вид апелляции называется внешней апелляцией, так как ее будут рассматривать эксперты, которые не работают ни в нашем Плане медицинского страхования, ни в администрации штата. 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.

Прежде чем подать внешнюю апелляцию:

- необходимо подать апелляцию к плану и получить его окончательное отказное решение; **или**
- если вы не получили услугу и просите План об ускоренной процедуре рассмотрения апелляции к плану, вы можете в то же время подать запрос об ускоренной внешней апелляции. ваш врач должен будет подтвердить, что ускоренная внешняя апелляция является необходимой; **или**
- вы и План можете договориться о том, чтобы пропустить этап подачи внутренних апелляций и перейти непосредственно к подаче внешней апелляции; **или**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- вы можете доказать, что План не соблюдал правила процедуры рассмотрения относительно вашей апелляции к плану.

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

Чтобы подать запрос о внешней апелляции, заполните соответствующую форму заявления и направьте ее в Департамент финансовых услуг. Чтобы получить помощь по вопросам подачи апелляции, Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626. Вы и ваши врачи должны будете предоставить информацию о вашей медицинской проблеме. В бланке заявления о внешней апелляции будет указано, какую информацию необходимо предоставить.

Вы можете получить форму заявления следующими способами:

- Позвонить в Департамент финансовых услуг по телефону 800.400.8882
- Посетить сайт Департамента финансовых услуг по адресу **dfs.ny.gov**,
- позвонить в план по номеру 800.303.9626.

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

Решение может быть принято 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 ускоренную внешнюю апелляцию, примет решение в течение 72 часов.

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

решения по вашим апелляциям. Мы примем решение по вашей ускоренной внутренней апелляции к плану в течение 24 часов. Решение по вашей ускоренной внешней апелляции будет принято в течение 72 часов.

Эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию, сразу же сообщит вам и Плану о своем 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 этом случае определяющим будет решение должностного лица, проводившего беспристрастное слушание.

Беспристрастные слушания

Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания администрацией 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 Partnership in Care.
- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении ограничения получаемого вами медицинского обслуживания. Если вы считаете, что решение ограничивает вас в использовании льгот в рамках программы Medicaid. У вас есть 60 календарных дней с даты, указанной в *уведомлении о намерении ограничить обслуживание*, для запроса о беспристрастном слушании. Если вы запросите о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты, указанной в *уведомлении о намерении ограничить обслуживание*, или же до даты вступления в силу ограничивающих условий, в зависимости от того, что наступит позже, вы можете получать обслуживание 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.
- Если вы не удовлетворены решением вашего врача, отказавшегося запросить 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 Partnership in Care. Если План MetroPlusHealth Partnership in Care согласится с решением, принятым вашим врачом, вы можете подать апелляцию к плану. После получения окончательного отказного решения, у вас будет 120 календарных дней с даты окончательного отказного

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

решения для подачи запроса о беспристрастном слушании на уровне штата.

- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении получаемого вами медицинского обслуживания. Если вы считаете, что решение ограничивает вас в использовании льгот в рамках программы Medicaid. Вы не удовлетворены нашим решением:
 - 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 вами сумм, или оплаты, осуществленной вами за медицинское обслуживание.
- Сначала вы должны подать апелляцию к плану и получить окончательное отказное решение. У вас будет 120 календарных дней с даты окончательного отказного решения для подачи запроса о беспристрастном слушании на уровне штата.

Если вы подали апелляцию к плану и получили окончательное отказное решение сокращающее, приостанавливающее или прекращающее получение вами текущего обслуживания, вы можете продолжать получать обслуживание, предписанное вашим врачом, до вынесения решения по результатам беспристрастного слушания. Вы должны запросить о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты окончательного отказного решения или же к тому времени, когда изменения вступят в силу, в зависимости от того, что наступит позже. Однако если вы попросите о продолжении предоставления вам обслуживания, а в результате беспристрастного слушания будет принято решение не в вашу пользу, вы должны будете оплатить стоимость обслуживания, которое вы получили в период ожидания вынесения решения.

- Вы запросили об апелляции к плану, а мы не смогли вынести решение в установленные сроки с учетом продлений. Если вы не получите ответ по вашей апелляции к плану, или же если мы не ответим вам в указанные сроки, вы можете запросить о проведении беспристрастного слушания.

Решение, принятое в результате проведения беспристрастного слушания, является окончательным.

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

- По телефону — 800.342.3334 (звонок бесплатный);

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- По факсу — 518.473.6735
- Через Интернет — otda.state.ny.us/oah/forms.asp;
- По почте — New York State Office of Temporary and Disability Assistance.
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023

Когда вы запрашиваете проведение беспристрастного слушания по решению, принятому Планом MetroPlusHealth Partnership in Care, мы обязаны прислать вам копию **пакета доказательных документов**. Это информация, на основании которой нами было принято решение в отношении Вашего медицинского обслуживания. План предоставит эту информацию эксперту-арбитру, чтобы обосновать принятое решение. Если времени на отправку документов почтой недостаточно, мы предоставим вам копию 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 проблем, обсудите их со своим поставщиком услуг первичной медицинской помощи или позвоните/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 любые поступающие по почте жалобы будут рассматриваться согласно описанной ниже процедуре.

Если вам необходима помощь при подаче жалобы или по процедуре рассмотрения жалобы, 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.

Мы не будем применять в отношении вас какие бы то ни было репрессивные или иные меры в связи с подачей жалобы.

Вы также имеете право обратиться по поводу вашей жалобы в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по номеру 800.206.8125 или написать по адресу: Complaint Unit, Bureau of Consumer Services, OHIP DHP CO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, New York 12237

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Или же вы можете позвонить в Отдел подачи жалоб (Complaints) Управления по психическому здоровью (Office of Mental Health) штата Нью-Йорк по номеру 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 счётам за оказанные услуги, вы можете обратиться по этому вопросу в Департамент финансовых услуг штата Нью-Йорк 800.342.3736.

Как подать жалобу в План

Вы можете подать жалобу самостоятельно или же через другое лицо: члена семьи, друга, врача или адвоката. Вы и это 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 субботу с 08:00 до 20:00. В нерабочее время необходимо оставить сообщение. Мы перезвоним вам на следующий рабочий день. Если для принятия решения нам понадобится дополнительная информация, мы сообщим вам об этом.

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

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

Или же позвонить в Отдел обслуживания участников и запросить бланк жалобы. Заполненный бланк жалобы необходимо отправить по следующему адресу:

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

Что происходит дальше

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

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

Вы также можете предоставить информацию, которая будет использована при рассмотрении вашей жалобы, как лично, так и в письменной форме. Если вы не уверены, какую информацию следует предоставить, свяжитесь с сотрудниками Плана компания MetroPlusHealth Partnership in Care 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 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 по телефону 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 относительно решений по жалобам

Если вы не согласны с принятым нами решением относительно вашей жалобы, вы или ваше доверенное лицо можете подать в План **апелляцию на 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 по жалобе можно как самостоятельно, так и через доверенное лицо.
- Подавать апелляцию по жалобе следует только в письменном виде. Если вы подаете апелляцию по жалобе по телефону, она должна быть продублирована в письменной форме.

MetroPlusHealth Partnership in Care Health Plan
50 Water Street
New York, NY 10004
Attention: Complaints Manager

Процедура рассмотрения вашей апелляции в отношении решения по жалобе:

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

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

Ваша апелляция 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, приведем обоснование решения, в том числе клиническое обоснование, если оно применимо в данной ситуации. В том случае, если вы будете по-прежнему неудовлетворены принятым решением, вы (самостоятельно или через представителя) сможете в любое время подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

Ваши права

В качестве участника Плана медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care, 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 получение информации относительно места, времени и способа получения необходимого вам обслуживания, предоставляемого в рамках Плана MetroPlusHealth Partnership in Care.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- Право на получение информации от вашего поставщика услуг первичной медицинской помощи в отношении имеющихся у вас проблем со здоровьем, способов их решения и ожидаемых результатов лечения на любом понятном вам языке.
- Право на получение сторонней оценки оказываемых Вам медицинских услуг.
- Право на утверждение любого лечения или плана обслуживания после того, как вы получите все необходимые пояснения.
- Право на отказ от лечения или обслуживания после ознакомления с возможными рисками.
- Право на отказ от присоединения к центру здоровья, а также на получение информации о том, как воспользоваться услугами в области физического и социально-психического здоровья без закрепления за вами Менеджера центра здоровья по медицинскому обслуживанию на дому.
- Право на получение копии вашей медицинской карты и обсуждение содержащейся в ней информации с вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи, а также, если необходимо, на дополнение или внесение соответствующих изменений в вашу медицинскую карту.
- Право на соблюдение конфиденциальности вашей медицинской информации и недопущение ее раскрытия сторонним лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством, условиями договора или при наличии вашего согласия.
- Право на использование системы подачи и рассмотрения жалоб Плана MetroPlusHealth Partnership in Care с целью разрешения любой жалобы. При этом вы имеете право подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк или в организацию New York State of Health, если, по вашему мнению, вы стали объектом несправедливого обращения.
- Право на использование системы беспристрастных слушаний на уровне штата.
- право на назначение доверенного лица (родственника, друга, 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 медицинского страхования MetroPlusHealth Partnership in Care, вы соглашаетесь:

- Сотрудничать с командой медицинского обслуживания в целях охраны и улучшения Вашего здоровья.
- Знать, как работает ваша система обеспечения медицинского обслуживания.
- Следовать рекомендациям своего поставщика услуг первичной медицинской помощи и задавать интересующие вас вопросы при возникновении малейших сомнений.
- Повторно обращаться или посещать поставщика услуг первичной медицинской помощи, если состояние вашего здоровья не улучшается, или получить альтернативное заключение специалиста.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

- Относиться к лечебному персоналу с тем же уважением, которое вы ожидаете по отношению к себе.
- Сообщать нам о любых проблемах, которые могут возникнуть между вами и представителями медицинского персонала. Звонить в Отдел обслуживания участников.
- Не пропускать назначенные приемы у врача. Как можно скорее сообщать о невозможности прийти на прием.
- Обращаться в отделение скорой помощи только в неотложных ситуациях.
- Звонить своему поставщику услуг первичной медицинской помощи, если вам необходима медицинская помощь, даже в нерабочее время или в выходные.

Предварительные медицинские распоряжения

Вы можете оказаться в обстоятельствах, в которых вы не будете способны принимать самостоятельные решения по вопросам медицинского обслуживания. Предоставив нам предварительные медицинские распоряжения, вы заботитесь о выполнении ваших пожеланий в будущем. Во-первых, сообщите членам вашей семьи, вашим друзьям и своему врачу о видах лечения/обслуживания, которые вы желаете/не желаете получать. Во-вторых, вы можете уполномочить совершеннолетнее лицо принимать решения от вашего имени. Обязательно обсудите это со своим 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 своё решение или внести изменения в эти документы в любой момент. Наши сотрудники готовы помочь вам в получении бланков 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 не будете способны лично представлять свои интересы.

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

Распоряжение о сердечно-легочной реанимации (англ. Cardiopulmonary Resuscitation, CPR) и Распоряжение об отказе от реанимации (англ. Do-Not-Resuscitate, DNR - вы имеете право на принятие решения относительно предоставления вам специального или неотложного лечения с целью восстановления вашей сердечной и дыхательной активности в случае прекращения естественных дыхательных процессов или процесса кровообращения. Если вы не нуждаетесь в специальном лечении, включая сердечно-легочную реанимацию (CPR), вы должны изложить свое пожелание в письменной форме. Ваш поставщик услуг

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

TTY: 711

Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885

ПМП оформит 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. Таким образом любой поставщик медицинских услуг, оказывающий вам срочную медицинскую помощь, будет знать о ваших пожеланиях.

**(Примечание: эта страница, которая специально оставлена пустой
 предназначена для возможных местных адаптаций
 документа.)**

Важные номера телефонов

Ваш поставщик услуг ПМП.....	
MetroPlusHealth Partnership in Care	
Отдел обслуживания участников.....	800.303.9626
Другие подразделения (например, горячая линия Службы медсестер, Служба проверки применения и т.д.)	
Ближайшее отделение скорой медицинской помощи.....	
DentaQuest (Стоматологическая помощь).....	844.284.8819
Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (отдел по жалобам).....	800.206.8125
Отдел по охране психического здоровья штата Нью-Йорк (отдел по жалобам)...	800.597.8481
Отдел наркологических услуг и поддержки (OASAS) (подача жалоб).....	518.473.3460
Контактные данные программы уполномоченных по рассмотрению жалоб:	
СНАМР.....	888.614.5400
электронная почта: Ombuds@oasas.ny.gov	
Отдел социального обслуживания:	
Ваш округ	
Ваш местный район	
Информация о программе управляемой медицинской помощи Medicaid штата Нью-Йорк	
New York Medicaid Choice.....	800.505.5678
Медицинская справочная служба(неэкстренная транспортировка)	844.666.6270
Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИДа.....	800.541.AIDS (2437)
На испанском языке.....	800.233.SIDA (7432)
Текстовый телефон.....	800.369.AIDS (2437)
Горячая линия города Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИД (на английском и испанском языках).....	800.TALK.HIV (8255.448)
Программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам	
ВИЧ	800.542.AIDS (2437)
Текстовый телефон.....	Переключатель, затем 518.459.0121
Программа Child Health Plus	855.693.6765
(Бесплатное или недорогое медицинское страхование для детей)	
Независимая сеть защиты прав потребителей	
(Independent Consumer Advocacy Network, ICAN)	844.614.8800 (TTY: 711)
https://www.icannys.org электронная почта: ican@cssny.org	
Программа партнерской помощи (PartNer Assistance Program).....	800.541.AIDS (2437)
Отдел обслуживания участников: 800.303.9626	TTY: 711
Линия психологической помощи в кризисных ситуациях: 866.728.1885	

In New York City (CNAР).....	212.693.1419
Управление социальной защиты (Social Security Administration).....	800.772.1213
Информационная служба по клиническим исследованиям СПИДа (ACTIS)	800.874.2572
Горячая линия по домашнему насилию в штате Нью-Йорк.....	800.942.6906
На испанском языке.....	800.942.6908
Для людей с нарушениями слуха.....	800.810.7444
Информационная линия по Закону об американцах с ограниченными возможностями (ADA).....	800.514.0301
Текстовый телефон.....	800.514.0383
Местная аптека	--- ---
Другие поставщики медицинских услуг:	--- ---

Важные вебсайты

Медицинский план MetroPlusHealth Partnership in Care
metroplus.org

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк
health.ny.gov

ОМН штата Нью-Йорк
omh.ny.gov

ОASAS штата Нью-Йорк
oasas.ny.gov

Информация о ВИЧ/СПИД от Департамента здоровья штата Нью-Йорк
treathiv1.com/info

Программы незастрахованного медицинского обслуживания по вопросам ВИЧ
health.state.ny.us/diseases/aids/resources/adap/index.htm

Каталог учреждений, предоставляющих анализы на ВИЧ (HIV Testing Resource Directory)
health.ny.gov/diseases/aids/general/resources/resource

Департамент здравоохранения и психогигиены города Нью-Йорк (NYC DOHMH)
health.ny.gov

Информация Департамента здравоохранения и психогигиены города Нью-Йорка (NYC DOHMH) по вопросам ВИЧ/СПИД
nyhiv.com/office_of_aids_policy_dohmh_hiv_aids_bureau.html



Вступает в силу с 19 июля 2022 г.

MetroPlus Health Plan
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004

Сайт: www.metroplus.org

Общий телефон: 1-800-303-9626

Телетайп: 711

Эл. почта: PrivacyOfficer@metroplus.org

Ваша информация.

Ваши права.

Наши обязанности.

В настоящем уведомлении описывается то, как может быть использована и раскрыта ваша медицинская информация и как вы можете получить доступ к этой информации. **Внимательно изучите настоящее уведомление.**

Ваши права

У вас имеются определённые права в отношении вашей медицинской информации. В настоящем разделе описываются ваши права и некоторые наши обязанности, связанные с оказанием вам определённой помощи.

Получение копии вашей медицинской информации и информации о страховых требованиях

- Вы можете обратиться с просьбой об ознакомлении с вашей медицинской информацией и информацией о страховых требованиях, имеющейся у нас, а также обратиться за получением копии такой информации. Для того чтобы узнать, как это осуществить, обращайтесь к нам.
- Копия или сводка медицинской информации и информации о страховых требованиях обычно предоставляется нами в течение 30 дней с момента подачи запроса. Взимаемая плата — \$0,75 (75 центов) за страницу запрошенных копий.

Обращение за внесением изменений в медицинскую информацию и информацию о страховых требованиях

- В том случае, если, по вашему мнению, в вашей медицинской информации или информации о страховых требованиях присутствуют неточности или информация не полна, Вы можете обратиться к нам с просьбой о внесении изменений в такую информацию. Для того чтобы узнать, как это осуществить, обращайтесь к нам.
- Мы можем отклонить ваш запрос, предоставив письменное обоснование в течение 60 дней.

Обращение за передачей информации конфиденциальным способом

- Вы можете обратиться к нам с просьбой об осуществлении связи с вами особым способом (например, только по домашнему или только по рабочему телефону) либо о направлении писем по другому адресу.
- Нами рассматриваются все обоснованные запросы. Мы будем обязаны утвердить ваш запрос, если вы укажете, что в противном случае вам будет угрожать опасность.

(продолжение — на следующей странице)

Обращение с просьбой об ограничении объёма используемой или передаваемой информации

- Вы можете обратиться к нам с просьбой о неиспользовании или **непередачи** определённой медицинской информации в ходе лечения, совершения платежей или осуществления нашей деятельности.
- Мы имеем право отказать вам в удовлетворении запроса. Мы можем отклонить запрос, если его удовлетворение может негативно отразиться на оказываемой вам медицинской помощи.

Получение перечня лиц и организаций, которым передана информация

- Вы можете обратиться к нам с просьбой о предоставлении перечня случаев (отчёта о случаях) передачи вашей медицинской информации за шестилетний период до даты вашего запроса. В перечне будут также указаны получатель информации и основание, на котором осуществляется передача информации.
- В перечень будут включены все случаи раскрытия информации, за исключением тех, которые касаются лечения, платежей, здравоохранительной деятельности, а также за исключением некоторых иных случаев (например, случаев раскрытия информации по вашей просьбе). Один отчёт в год предоставляется бесплатно. Однако если в течение следующих 12 месяцев вами будет подан повторный запрос, то за него будет взиматься разумная плата, размер которой определяется с учётом затрат на предоставление такого отчёта.
- Для того чтобы попросить о передаче вам информации определённым конфиденциальным способом, звоните в наш Отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру 1-800-303-9626 (телетайп — 711). Заявление о внесении изменений в такое обращение о конфиденциальной передаче информации необходимо отправлять в письменной форме по одному из адресов, указанных ниже.

Получение экземпляра настоящего уведомления о порядке соблюдения конфиденциальности информации

- Вы можете в любое время обратиться за получением экземпляра настоящего уведомления на бумажном носителе, даже если вы ранее дали согласие на получение уведомления в электронной форме. Экземпляр уведомления на бумажном носителе будет предоставлен вам незамедлительно. Для получения экземпляра настоящего уведомления на бумажном носителе, звоните в любое время в наш Отдел обслуживания участников по номеру 1-800-303-9626 (телетайп — 711).

Выбор лица, уполномоченного действовать от вашего имени

- Если вы выдали кому-либо доверенность на право представления ваших интересов как пациента либо у вас есть законный опекун, то это лицо может осуществлять ваши права и принимать решения, касающиеся вашей медицинской информации.
- Перед совершением каких-либо действий мы проверим полномочия лица и его право действовать от вашего имени.

Подача жалобы, в случае если, по вашему мнению, ваши права нарушены

- Если, по вашему мнению, мы нарушили ваши права, вы можете подать жалобу, воспользовавшись нашей контактной информацией, указанной на стр. 1.
- Вы также можете подать жалобу в Отдел по защите гражданских прав (Office for Civil Rights) Департамента здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services). Жалобу можно подать письменно (адрес — 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201), по телефону (номер — 1-877-696-6775) или через интернет (адрес сайта — www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/). За подачу жалобы какие-либо ответные меры в отношении вас нами приниматься не будут.

(продолжение — на следующей странице)

Ваши права (продолжение)

Вниманию бывших участников

- По окончании вашего участия в MetroPlusHealth ваша Информация будет по-прежнему защищена, т. е. на такую информацию продолжат распространяться требования, предусмотренные нашими политиками и процедурами для действующих участников.

Варианты выбора для вас

В некоторых случаях вы можете выбрать то, каким образом мы передаём вашу медицинскую информацию. Если у вас имеются предпочтения относительно того, как в описанных ниже ситуациях нами передаётся ваша медицинская информация, свяжитесь с нами. Сообщите нам, какие действия нам следует совершать, и мы будем следовать вашим инструкциям.

У вас есть право и возможность обратиться к нам с просьбой о следующем:

- О передаче информации членам вашей семьи, близким друзьям или другим лицам, оплачивающим оказываемую вам медицинскую помощь.
- О передаче информации при ликвидации последствий стихийных бедствий.

Если вы не способны сообщить нам о своих предпочтениях (например, если вы находитесь без сознания), мы можем осуществить передачу информации в том случае, если, по нашему мнению, такая передача информации — в ваших интересах. Мы также можем осуществлять передачу информации, если это необходимо для предотвращения надвигающейся серьёзной угрозы здоровью и безопасности.

Передача вашей информации нами не осуществляется без вашего письменного разрешения в следующих случаях:

- В маркетинговых целях
- С целью продажи вашей информации

Использование и раскрытие информации

Каким образом мы обычно используем или передаём вашу медицинскую информацию? Как правило, мы используем и передаём вашу медицинскую информацию в следующих целях.

Помощь в управлении получаемой вами медицинской помощи

- Мы можем использовать вашу медицинскую информацию и передавать её лечащим вас медицинским работникам.
- Продукты и программы, связанные со здоровьем: MetroPlusHealth может предоставить вам информацию о вариантах лечения, программах, продуктах и услугах.

Пример. Врач направляет нам информацию о вашем диагнозе и плане лечения, для того чтобы мы могли организовать предоставление вам дополнительных услуг.

(продолжение — на следующей странице)

Использование и раскрытие информации (продолжение)

Законом могут быть предусмотрены определённые ограничения в отношении предоставляемой вам информации.

- Напоминания: MetroPlusHealth может использовать и раскрывать вашу охраняемую законом медицинскую информацию (например, позвонив вам, отправив вам на телефон сообщение или отправив вам письмо), для того чтобы напомнить вам о назначенном медицинском приеме или о том, что пришло время пройти плановый осмотр или вакцинацию, или для того чтобы предоставить вам информацию о вариантах лечения («выборе») либо об иных льготах и услугах, связанных со здоровьем, которая может быть вам интересна.

Управление деятельностью нашей организацией

- Мы можем использовать и раскрывать вашу информацию, для того чтобы осуществлять управление деятельностью нашей организацией и связываться с вами при необходимости.
- **При принятии решения относительно предоставления вам страхового покрытия и его стоимости мы не имеем права использовать генетическую информацию.** Данное ограничение не распространяется на планы управляемого долгосрочного ухода.

***Пример.** Мы используем вашу медицинскую информацию для улучшения качества вашего обслуживания.*

Отдел контроля качества MetroPlusHealth (Quality Management Department) может использовать вашу медицинскую информацию в целях повышения качества программ Плана, обработки данных и ведения бизнеса. К примеру, вашу медицинскую информацию могут изучать сотрудники нашего Отдела контроля качества или внештатные эксперты в целях оценки качества медицинской помощи, предоставляемой вам и всем остальным участникам Плана.

(продолжение — на следующей странице)

Использование и раскрытие информации (продолжение)

Как ещё мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию? Ваша медицинская информация используется и передаётся нами также и в иных случаях в силу имеющегося у нас права или обязательства (как правило, в целях повышения общественного благосостояния (охрана здоровья населения, проведение научных исследований и т. п.). Законом предусмотрено множество требований, выполнение которых обязательно при передаче вашей информации в таких целях. Дополнительная информация — на сайте www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Управление вашим планом медицинского страхования

Мы можем раскрывать вашу медицинскую информацию спонсору вашего плана медицинского страхования в целях управления планом.

Пример. Ваша компания подписывает с нами договор медицинского страхования, и мы предоставляем вашей компании определённые статистические данные с целью обоснования размеров страховых взносов.

Оплата ваших медицинских услуг

Мы можем использовать и раскрывать вашу медицинскую информацию в ходе оплаты предоставляемых вам медицинских услуг.

Пример. Мы передаём вашу информацию вашему плану стоматологического обслуживания для координации оплаты оказанных вам стоматологических услуг.

Обеспечение качества и рационального оказания услуг

MetroPlusHealth пользуется системой обмена медицинскими данными, функционирование которой обеспечивается организацией Healthix. Healthix — это некоммерческая организация, предоставляющая большое количество медицинской информации в электронной форме. Деятельность организации осуществляется с соблюдением требований, связанных с обеспечением конфиденциальности и защиты информации, предусмотренных законом «О преемственности и подотчётности медицинского страхования» (HIPAA) и нормами права штата Нью-Йорк. Настоящим мы, MetroPlusHealth, уведомляем своих пациентов о том, что в рамках пользования системой Healthix MetroPlusHealth передаёт охраняемую законом медицинскую информацию, касающуюся пациентов, в систему Healthix.

Кроме того, определённый персонал MetroPlusHealth обладает полномочиями, позволяющими ему осуществлять доступ к информации, касающейся пациентов, посредством системы Healthix (при условии получения соответствующего разрешения). Разрешение на доступ в систему Healthix, как правило, предоставляется каждой организации отдельно. Пациенты имеют возможность запрета доступа к информации, содержащейся в системе Healthix, всем организациям, пользующимся данной системой. Установить запрет на доступ к своей охраняемой законом медицинской информации всем организациям, пользующимся системой Healthix, можно через интернет (адрес сайта организации Healthix — www.healthix.org) или по телефону (номер телефона организации Healthix — 877-695-4749). Информация, касающаяся пациентов, передаётся в систему Healthix при оказании медицинской помощи, а также при работе со страховыми требованиями. Среди таких источников данных — больницы, врачи, аптеки, клинические лаборатории, страховые организации, программа Medicaid и иные организации, осуществляющие обмен медицинской информацией в электронной форме. Текущий перечень таких источников данных можно получить в организации Healthix. Пациенты могут обратиться за получением текущего перечня в любое время через интернет (адрес сайта — www.healthix.org) или по телефону (номер — 1-877-695-4749).

(продолжение — на следующей странице)

Использование и раскрытие информации (продолжение)

Помощь в сфере охраны здоровья и обеспечения безопасности населения	Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в следующих целях: <ul style="list-style-type: none">○ предотвращение заболеваний;○ сообщение о нежелательных реакциях на лекарственные препараты;○ сообщение о предполагаемом жестоком обращении, неосуществлении надлежащего ухода или бытовом насилии;○ предотвращение серьезной угрозы чьему-либо здоровью или безопасности.
Проведение исследований	Мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию в целях проведения научных исследований в области медицины.
Выполнение требований закона	Мы будем передавать вашу информацию в соответствии с требованиями федеральных законов и законов штата, что включает в себя передачу информации в Департамент здравоохранения и социального обеспечения для осуществления проверки соответствия нашей деятельности нормам федерального права, касающимся соблюдения конфиденциальности информации.
Ответ на запросы со стороны правоохранительных органов и других государственных ведомств, а также на запросы, касающиеся компенсаций работникам за травмы на рабочем месте	Мы можем использовать или передавать вашу медицинскую информацию: <ul style="list-style-type: none">○ с целью предоставления компенсаций работникам;○ для исполнения требований закона или сотрудников правоохранительных органов;○ медицинским надзорным службам для осуществления законной деятельности;○ для выполнения специальных государственных задач, таких как военная деятельность, обеспечение национальной безопасности, охрана президента.
Ответ на судебные действия и иски	Мы можем передавать вашу медицинскую информацию в ответ на судебный или законный административный приказ либо судебную повестку.
Законы штата Нью-Йорк, касающиеся раскрытия определённых видов информации	MetroPlusHealth обязан соблюдать требования дополнительных законов штата Нью-Йорк, предусматривающих более высокий уровень защиты персональной информации, в частности информации, связанной с наличием ВИЧ / СПИДа и соответствующим лечением, с психическим здоровьем, с расстройствами, вызванными употреблением психоактивных веществ, с планированием семьи.

(продолжение — на следующей странице)

Наши обязанности

- В соответствии с нормами права мы обязаны обеспечивать конфиденциальность и защиту вашей охраняемой законом медицинской информации.
- Мы незамедлительно уведомим вас в случае нарушений, которые могут подвергнуть риску конфиденциальность или защиту вашей информации.
- Мы обязаны исполнять наши обязанности, описанные в настоящем уведомлении, и следовать описанному в нём порядку соблюдения конфиденциальности информации. Мы также обязаны предоставить вам экземпляр настоящего уведомления.

Мы не будем использовать или передавать вашу информацию в ситуациях, не указанных выше, без вашего письменного разрешения. Если вы предоставите нам такое разрешение, вы сможете отозвать его в любое время. Об изменении своего решения просим сообщить нам в письменной форме.

Дополнительная информация — на сайте

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Изменение условий настоящего уведомления

Мы имеем право вносить изменения в условия настоящего уведомления; при этом новые условия будут распространяться на всю вашу информацию, которой мы располагаем. Новую редакцию уведомления можно будет получить по запросу. Текст уведомления будет также размещён на нашем сайте. Мы также отправим вам по почте экземпляр уведомления.

Настоящее уведомление вступает в силу с 19 июля 2022 года.

Контактная информация специалиста по конфиденциальности

Если у вас возникнут какие-либо вопросы о порядке соблюдения конфиденциальности информации либо вы пожелаете подать жалобу или воспользоваться своими правами, описанными выше, обращайтесь по следующему адресу:

Customer Services – MetroPlus Health Plan
50 Water Street, 7th Floor
New York, NY 10004

- **Общий телефон:** 1-800-303-9626, с 8:00 до 20:00, без выходных.
- **Участники Medicare:** 1-866-986-0356, с 8:00 до 20:00, без выходных.
- **Телетайп:** 711
- **Эл. почта:** PrivacyOfficer@metroplus.org



NOTICE OF NON-DISCRIMINATION

MetroPlus Health Plan complies with Federal civil rights laws. **MetroPlus Health Plan** does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

MetroPlus Health Plan provides the following:

- Free aids and services to people with disabilities to help you communicate with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)

- Free language services to people whose first language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, call **MetroPlus Health Plan** at 1-800-303-9626. For TTY/TDD services, call 711.

If you believe that **MetroPlus Health Plan** has not given you these services or treated you differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with **MetroPlus Health Plan** by:

Mail: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Phone: 1-800-303-9626 (for TTY/TDD services, call 711)
Fax: 1-212-908-8705
In person: 50 Water Street, 7th Floor, New York, NY 10004
Email: Grievancecoordinator@metroplus.org

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by:

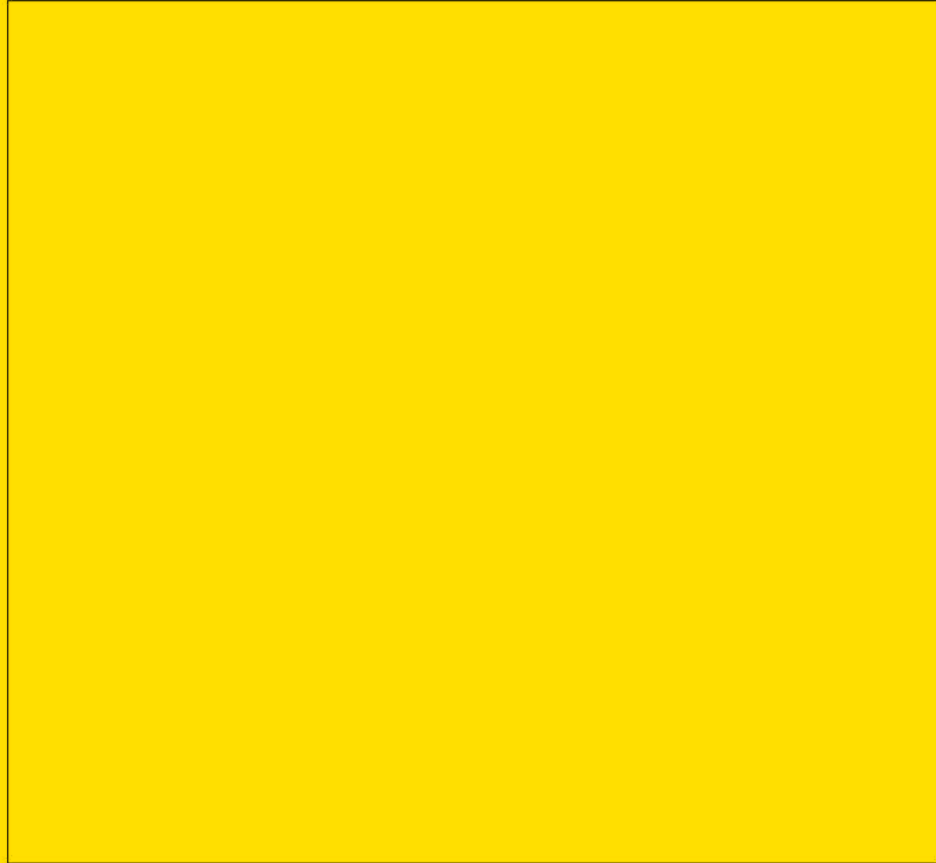
Web: Office for Civil Rights Complaint Portal at
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Mail: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
Complaint forms are available at
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
Phone: 1-800-368-1019 (TTY/TDD 800-537-7697)

Language Assistance


<p>ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	English
<p>ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Spanish
<p>注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-303-9626 (TTY: 711)。</p>	Chinese
<p>ملحوظة: إذا كنت تتحدث لسانك، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم هاتف الرفع والصم والبكم (TTY: 711) 1-800-303-9626</p>	Arabic
<p>주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.</p>	Korean
<p>ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: TTY: 711).</p>	Russian
<p>ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Italian
<p>ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French
<p>ATANSYON: Si w pale Kreyòl Avisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	French Creole
<p>אויפגערייזט: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר איר שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל קופט (TTY: 711) 1-800-303-9626.</p>	Yiddish
<p>UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Polish
<p>PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Tagalog
<p>লক্ষ করুন: যদি আপনি বাংলা কথা বলতে পারেন, ১০০ হতে দূরত্বের ভাষা সহায়তা পদার্থের উপলব্ধি আছে। ফোন করুন 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Benga
<p>KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Albanian
<p>ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).</p>	Greek
<p>خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کل کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)</p>	Urdu




50 Water St., 7th Floor • New York, NY 10004



MetroPlusHealth Customer Services:

 **800.303.9626 (TTY: 711)**
After Hours: 800.442.2560

 **metroplus.org**

 **Hours Of Operation:**
Monday to Friday, 8am - 8pm |
Saturday, 9am - 5pm