

Штат Нью-Йорк
Программа управляемого
медицинского обслуживания
Medicaid

**СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКА
METROPLUSHEALTH**

Редакция: ноябрь 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Добро пожаловать в программу управляемого медицинского обслуживания Medicaid MetroPlusHealth	1
КАК РАБОТАЮТ ПЛАНЫ УПРАВЛЯЕМОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	1
КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАСТОЯЩИМ СПРАВОЧНИКОМ.....	3
ПОМОЩЬ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧАСТНИКОВ	3
ВАША ИДЕНТИФИКАЦИОННАЯ КАРТОЧКА УЧАСТНИКА ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ.....	5
ЧАСТЬ I: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПРЕЖДЕ ВСЕГО	7
КАК ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (ПМП).....	7
КАК ПОЛУЧИТЬ ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.....	10
КАК ПОЛУЧИТЬ НАПРАВЛЕНИЕ НА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ ПОМОЩЬ	13
ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНОМ БЕЗ НАПРАВЛЕНИЯ	15
НЕОТЛОЖНЫЕ СОСТОЯНИЯ	18
ЭКСТРЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ	20
МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ	21
ЧАСТЬ II: УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ СТРАХОВОМУ ПОКРЫТИЮ, И ПРОЦЕДУРЫ В РАМКАХ ПЛАНА.....	23
УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ СТРАХОВОМУ ПОКРЫТИЮ	23
УСЛУГИ, ПОКРЫВАЕМЫЕ ПО ПЛАНУ METROPLUSHEALTH.....	23
ЛЬГОТЫ, КОТОРЫЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ОТ METROPLUSHEALTH, ИЛИ С ВАШЕЙ КАРТОЙ MEDICAID	49
УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ КАРТЫ MEDICAID .	51
УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ	53
Если вы получили счет	54
УТВЕРЖДЕНИЕ УСЛУГ	54
Предварительное утверждение	54
ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С ПОСТАВЩИКАМИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ	62
ВАШЕ СОДЕЙСТВИЕ В РЕГУЛИРОВАНИИ ПОЛИТИКИ ПЛАНА	62
ДЕРЖИТЕ НАС В КУРСЕ	64
ПРЕКРАЩЕНИЕ УЧАСТИЯ В ПЛАНЕ И ПЕРЕХОД НА ДРУГОЙ ПЛАН ...	64
АПЕЛЛЯЦИИ К ПЛАНУ.....	67
Внешние апелляции	74
Беспристрастные слушания	77
ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ.....	79
Как подать жалобу	80
Что произойдет дальше.....	81
Апелляции относительно решений по жалобам.....	82

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ.....	83
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ (ADVANCE DIRECTIVES)	85
ВАЖНЫЕ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ.....	88
ВАЖНЫЕ ВЕБ-САЙТЫ.....	89

Добро пожаловать в программу управляемого медицинского обслуживания Medicaid MetroPlusHealth

Мы рады, что вы зарегистрировались в программе MetroPlusHealth. Настоящий справочник станет вашим гидом по полному спектру доступных вам медицинских услуг. Мы хотим, чтобы вы с самого начала приобрели позитивный опыт в качестве нового участника программы. Чтобы познакомиться с вами поближе, наш сотрудник свяжется с вами в течение двух-трех недель. Вы можете задать нам все интересующие вас вопросы, а также получить помощь в записи на прием к специалистам. Если вам необходимо связаться с нами раньше, чем вам позвонит наш сотрудник, просто наберите номер 800.303.9626.

КАК РАБОТАЮТ ПЛАНЫ УПРАВЛЯЕМОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

План, наши поставщики медицинских услуг и вы

Управляемое медицинское обслуживание обеспечивает возможность пользоваться комплексным медицинским обслуживанием в одном центре.

- У нас есть команда поставщиков медицинских услуг, готовая удовлетворить ваши потребности. В нашу **сеть поставщиков медицинских услуг** входят врачи, специалисты, больницы, лаборатории и другие учреждения здравоохранения. Полный список наших поставщиков услуг можно найти в **справочнике поставщиков услуг**. Чтобы получить справочник поставщиков услуг, позвоните по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711) для запроса копии. Также вы можете посетить наш веб-сайт по адресу metroplus.org.
- MetroPlusHealth заключил договор с Департаментом здравоохранения штата на обеспечение медицинскими услугами участников программы Medicaid. Если вы пользовались услугами по охране психического здоровья через карту Medicaid, теперь вы можете получать эти услуги через программу MetroPlusHealth.
- Когда вы станете участником программы MetroPlusHealth, вам нужно будет выбрать поставщика услуг первичной медицинской помощи (ПМП) из нашей сети поставщиков. Если вам нужно сдать анализы, проконсультироваться с профильным специалистом или пройти стационарное лечение, ваш поставщик услуг ПМП сделает все, что для этого необходимо.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Несмотря на то что большинство медицинских услуг вы будете получать через своего поставщика услуг ПМП, в некоторых случаях вы сможете самостоятельно обращаться к профильным специалистам с целью получения определенных видов услуг. Подробная информация приведена на странице 15.

Вы можете связаться с вашим поставщиком услуг ПМП каждый день в любое время суток. Если вам необходимо проконсультироваться с ним в нерабочее время или в выходные, оставьте ваше сообщение и информацию о том, каким образом с вами можно связаться. Ваш поставщик услуг ПМП ответит вам в ближайшее время.

Ваш выбор поставщиков медицинских услуг Плана может быть ограничен некоторыми конкретными специалистами в том случае, если вы попадете в категорию получателей услуг, на которых наложены ограничения. Вот несколько причин, по которым вы можете попасть в категорию получателей услуг, на которых наложены ограничения:

- получаете медицинские услуги в связи с одной и той же проблемой у нескольких врачей;
- обращаетесь за медицинской помощью чаще, чем это необходимо;
- принимаете рецептурные лекарственные препараты таким образом, что это может представлять опасность для вашего здоровья;
- передаете вашу идентификационную карту участника плана в пользование другому лицу.

Конфиденциальность

Мы уважаем ваше право на частную жизнь. План MetroPlusHealth признает необходимость доверительных отношений между вами, вашей семьей, вашими врачами и другими поставщиками медицинских услуг. План MetroPlusHealth обязуется ни в коем случае не раскрывать подробности вашей истории болезни, а также информации о психических заболеваниях без вашего письменного разрешения. Ваши медицинские данные будут доступны только ограниченному кругу лиц: сотрудникам MetroPlusHealth, вашему поставщику услуг первичной медицинской помощи, вашему уполномоченному представителю, а также другим поставщикам, предоставляющим вам медицинские услуги. Ваш поставщик услуг первичной медицинской помощи или координатор медицинского обслуживания на дому (при наличии) всегда будет заблаговременно согласовывать с вами выдачу направлений к другим поставщикам медицинских услуг. Сотрудники

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

MetroPlusHealth проходят обучение по соблюдению строгих норм конфиденциальности участников.

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ НАСТОЯЩИМ СПРАВОЧНИКОМ

Настоящий справочник поможет вам познакомиться с программой управляемого медицинского обслуживания после присоединения к ней. В нем для вас изложены сведения о том, как будет работать новая система здравоохранения и как вы можете получить максимум преимуществ от плана MetroPlusHealth. Справочник является вашим путеводителем по лечебным и профилактическим услугам, которые мы предоставляем. В нем содержатся рекомендации по действиям, которые помогут вам максимально эффективно и результативно участвовать в плане.

На первых страницах справочника содержится информация, которую вам необходимо знать **уже сейчас**. Пользуйтесь этим справочником как руководством и обращайтесь к нему по мере необходимости.

Если у вас возникнут вопросы, попробуйте найти ответы в данном справочнике или свяжитесь с Отделом обслуживания участников (Member Services). Вы также можете обратиться к персоналу программы управляемого медицинского обслуживания в местный отдел социального обеспечения (LDSS).

Если вы проживаете в округах **Бронкс, Кингс, Нью-Йорк, Ричмонд или Куинс**, вы можете также позвонить на горячую линию New York Medicaid Choice по номеру 800.505.5678.

ПОМОЩЬ ОТДЕЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ УЧАСТНИКОВ

Вы всегда можете рассчитывать на помощь Отдела обслуживания участников: с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, 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, обратитесь в Отдел обслуживания участников.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Если вам необходима медицинская помощь в нерабочее время, на выходных или в праздничные дни, позвоните по бесплатному номеру круглосуточной горячей линии MetroPlusHealth: **800.442.2560**.

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру 866.728.1885 (звонок бесплатный).

- 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 нам о беременности или рождении ребенка, а также узнать о каких-либо изменениях, которые могут отразиться на страховых льготах для вас или вашей семьи.
- Если вы беременны или планируете забеременеть, ваш ребенок станет участником программы MetroPlusHealth в день его рождения. Это не относится к случаям, когда новорожденный входит в группу, не подключенную к системе управляемого медицинского обслуживания. Если вы узнали о своей беременности, незамедлительно позвоните нам и в LDSS, и мы поможем вам выбрать врача для **новорожденного ребенка** еще до родов.
- Мы предлагаем клиентам **бесплатные консультации**, в рамках которых мы объясним вам, что представляет собой наш план медицинского страхования и каким образом мы сможем максимально эффективно вам помочь. Во время консультаций вы сможете задать имеющиеся у вас вопросы и пообщаться с другими участниками плана. Если вы хотите посетить такую консультацию, свяжитесь с нами и мы подберем наиболее удобные для вас время и место.
- **Если вы не владеете английским языком**, мы сможем вам помочь. Мы хотим, чтобы вы знали, как пользоваться планом медицинского страхования вне зависимости от того, на каком языке вы говорите. Просто позвоните нам, и 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 (ПМП), владеющего вашим родным языком.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- **Для людей с ограниченными возможностями** Если вы пользуетесь инвалидным креслом, испытываете трудности со зрением, слухом или восприятием информации, позвоните нам, для того чтобы получить дополнительную помощь. Мы сообщим вам, оборудован ли кабинет конкретного поставщика медицинских услуг специальными средствами, облегчающими передвижение в инвалидных креслах или взаимодействие на уровне обмена информацией. Также мы предлагаем следующие услуги:
 - телетайп (номер телетайпа 711);
 - информационные материалы, набранные крупным шрифтом;
 - ведение пациентов;
 - помощь при записи на прием 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 КАРТОЧКА УЧАСТНИКА ПЛАНА МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

После регистрации в программе вам будет направлено Приветственное письмо. Ваша идентификационная карточка участника программы MetroPlusHealth должна быть доставлена в течение 14 дней после даты вашей регистрации в программе. На карточке указаны фамилия, имя и телефон вашего поставщика услуг ПМП (первичной медицинской помощи). Также на ней указан ваш идентификационный номер клиента (Client Identification Number, сокращенно — 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 карточке не указано, что вы являетесь участником программы Medicaid, или что MetroPlusHealth — это особый тип плана медицинского страхования.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Идентификационную карту следует всегда носить с собой и предъявлять всякий раз при посещении врачей и медицинских учреждений с целью получения медицинской помощи. Если вы нуждаетесь в медицинских услугах до получения карточки, доказательством вашего участия в Плане медицинского страхования является Приветственное письмо. Также обязательно сохраните льготно-страховую карту Medicaid. Эта карта понадобится вам для получения услуг, не покрываемых по плану MetroPlusHealth.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

ЧАСТЬ I: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПРЕЖДЕ ВСЕГО

КАК ВЫБРАТЬ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (ПМП)

- Возможно, вы уже выбрали поставщика услуг первичной медицинской помощи (ПМП), т. е. медработника, у которого вы будете регулярно наблюдаться. Таковым может быть врач, квалифицированная медсестра или другой поставщик медицинских услуг. **Если вы еще не выбрали поставщика услуг ПМП для себя и своей семьи, сделайте это как можно скорее.** Если вы не выберете себе лечащего врача в течение 30 дней с момента получения приветственного пакета документов, мы сделаем это за вас.
- У каждого члена семьи может быть собственный поставщик услуг ПМП, или же такой поставщик услуг ПМП может быть единым для всей семьи. Детей лечит педиатр. Врачи семейной практики предоставляют услуги для всей семьи. Взрослых пациентов лечат терапевты. Вы также можете выбрать в качестве вашего поставщика услуг ПМП клинику поведенческих расстройств. С вами могут связаться сотрудники Отдела обслуживания участников (Member Services; номер телефона — 800.303.9626), чтобы узнать, выбрали ли вы поставщика услуг ПМП или помочь вам с выбором.
- Справочник поставщиков услуг (Provider Directory) размещен в интернете по адресу metroplus.org. В справочнике поставщиков услуг перечислены все врачи, клиники, больницы, лаборатории и другие лица и организации, работающие в системе MetroPlusHealth. В нем указаны адреса, номера телефонов и специализация врачей. В справочнике поставщиков услуг также указано, какие врачи и поставщики медицинских услуг принимают новых пациентов. Когда вы выбираете поставщика услуг ПМП, вам следует позвонить в их офисы, чтобы убедиться, что они принимают новых пациентов. Вы также можете обратиться за получением экземпляра справочника поставщиков услуг по округу, в котором вы проживаете, или по округу, в котором вы бы хотели обратиться к поставщику медицинских услуг, посетив сайт MetroPlusHealth (metroplus.org) или позвонив в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Возможные критерии при выборе врача:

- вы уже были на приеме у этого врача;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- врач осведомлен о ваших проблемах со здоровьем;
 - врач принимает новых пациентов,
 - врач владеет вашим родным языком или
 - вам удобно добираться на прием к врачу.
- Помимо этого, женщинам предлагается выбрать одного из наших акушеров-гинекологов, который поможет ответить на вопросы, касающиеся женского здоровья. Для посещения этого специалиста в рамках Плана женщинам не нужно направление от своего поставщика услуг ПМП. Они могут проходить плановые осмотры (дважды в год), а также получать последующее медицинское обслуживание (при необходимости) и плановое медицинское обслуживание во время беременности.
 - Кроме всего прочего, мы сотрудничаем с несколькими федеральными медицинскими центрами (Federally Qualified Health Centers, FQHC). Все федеральные медицинские центры оказывают 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 из поставщиков, перечисленных в нашем каталоге, или записаться к любому врачу, оказывающему первичную медицинскую помощь в одном из приведенных ниже федеральных медицинских центров, с которыми мы работаем. Просто обратитесь за помощью в Отдел обслуживания участников (номер телефона — 800.303.9626).

Список федеральных медицинских центров содержится в вашем справочнике поставщиков услуг.

- Почти во всех случаях вашими врачами будут поставщики медицинских услуг, сотрудничающие с Планом MetroPlusHealth. Мы предусматриваем четыре случая, в которых вы можете **посещать другого поставщика медицинских услуг, который у вас был до того, как вы присоединились к плану MetroPlusHealth.** В этих случаях ваш поставщик медицинских услуг должен дать согласие на сотрудничество с планом MetroPlusHealth. Вы можете продолжать посещать своего врача, если:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- вы беременны на момент регистрации в программе MetroPlusHealth и в связи с этим получаете необходимое вам дородовое обслуживание. В таком случае вы сможете продолжать обслуживаться вашим поставщиком медицинских услуг вплоть до родов, а также на этапе послеродового ухода. Послеродовая медицинская помощь продолжается до 12 недель после родов.
- На момент регистрации в программе MetroPlusHealth у вас есть опасное для жизни заболевание и ваше состояние со временем ухудшается. В таком случае вы сможете обратиться с просьбой о продлении получения медицинской помощи у вашего поставщика медицинских услуг на срок до 60 дней.
- На момент вашего присоединения к плану MetroPlusHealth, регулярная программа Medicaid оплачивала уход за вами на дому, и вам необходимо продолжать получать это обслуживание в течение как минимум 120 дней. В таком случае вы можете продолжать пользоваться услугами своего агентства по предоставлению медицинских услуг на дому, медсестры или работника по уходу на дому в прежнем объеме еще как минимум 90 дней.
- На момент вашей регистрации в программе MetroPlusHealth вы лечитесь по поводу поведенческого расстройства. В большинстве случаев вы все равно можете обращаться к тому же поставщику услуг. Некоторым участникам придется выбрать того поставщика услуг, который включен в план медицинского обслуживания. Обязательно обсудите данный вопрос с вашим поставщиком услуг. Персонал MetroPlusHealth будет сотрудничать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы вы и дальше получали необходимое обслуживание.
- Если вы страдаете хроническим заболеванием, например, ВИЧ/СПИД, или другими хроническими проблемами со здоровьем, вы можете **выбрать специалиста в качестве вашего поставщика услуг ПМП**. В этом случае вы или ваш поставщик медицинских услуг можете обратиться в Отдел обслуживания участников с соответствующим запросом, который будет рассмотрен в индивидуальном порядке.
- Участники также могут выбрать, чтобы их поставщик услуг ПМП находился в клинике поведенческих расстройств.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- При необходимости вы можете **заменить поставщика услуг ПМП** в течение 30 дней со дня вашего первого визита к нему. После этого вы можете менять поставщика услуг ПМП один раз в полгода или чаще, при наличии уважительной причины. Вы также можете выбрать другого акушера-гинеколога или специалистов, к которым вас направляет поставщик услуг ПМП.
- Если ваш **поставщик медицинских услуг прекратит сотрудничество с планом MetroPlusHealth**, мы сообщим вам об этом в течение 15 дней после того, как мы узнаем об этом. При желании вы сможете посещать этого поставщика, если 1) вы беременны на момент вашей регистрации в программе MetroPlusHealth и получаете дородовое обслуживание, или 2) вы проходите курс лечения какого-либо заболевания. В первом случае вы можете продолжать получать услуги у вашего поставщика медицинских услуг вплоть до родов, а также на этапе послеродового ухода. Во втором случае вы можете продолжить текущий курс лечения на срок до 90 дней. Ваш врач должен дать согласие на сотрудничество с планом MetroPlusHealth 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.

КАК ПОЛУЧИТЬ ПЛАНОВОЕ МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Плановое медицинское обслуживание включает обследования, плановые осмотры, прививки и иные методы лечения, позволяющие вам оставаться здоровым, при необходимости консультироваться с врачом и получать направление в больницу или к специалисту. Это означает, что вы и ваш поставщик услуг ПМП сотрудничаете в целях поддержки вашего здоровья и обеспечения получения вами необходимых медицинских услуг.
- 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.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Помните, что ваш поставщик услуг ПМП знает вас, а также то, как работает план медицинского обслуживания.

- Предоставляемые вам услуги должны быть **необходимыми по медицинским показаниям**. Это означает, что обслуживание, которое вы получаете, должно быть направлено на:
 1. профилактику, диагностику и коррекцию тех факторов, которые могут привести к ухудшению вашего состояния и большему дискомфорту;
 2. устранение опасности для вашей жизни;
 3. решение проблем, которые могут вызвать заболевание; или
 4. преодоление состояний, которые могут ограничивать вашу повседневную деятельность.
- Справиться с большинством ваших проблем со здоровьем вам поможет ваш поставщик услуг ПМП, однако чтобы посетить его, вам необходимо записаться на прием. Если вы не можете прийти на прием, предупредите об этом своего поставщика услуг ПМП по телефону.
- Выбрав поставщика услуг ПМП, позвоните ему и договоритесь о первом приеме. Если можете, подготовьтесь к вашему первому приему. Ваш поставщик услуг ПМП должен знать о вашей истории болезни все, что вы можете ему сообщить. Оформите ваш анамнез (историю болезни) в виде списка, укажите проблемы со здоровьем, которые вы испытываете сейчас, принимаемые медикаменты, и не забудьте записать вопросы, которые вы хотите задать своему поставщику услуг ПМП. Как правило, первый визит к врачу должен состояться в течение трех месяцев с момента вашей регистрации в качестве участника Плана.
- **Если вам понадобится помощь до первого приема**, позвоните своему поставщику услуг ПМП и сообщите о ваших проблемах. В этом случае он или она назначит вам прием на более ранний срок. Однако вам в любом случае следует явиться на первый прием, чтобы иметь возможность обсудить свою историю болезни и задать вопросы.
- Приведенный ниже список вы можете использовать **в качестве руководства, чтобы ориентироваться в том, какой может быть самый длительный период ожидания приема:**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- базовые и плановые медицинские осмотры взрослых пациентов: в течение 12 недель;
 - экстренная помощь: в течение 24 часов;
 - несрочный визит по болезни — в течение 3 дней;
 - плановый профилактический визит — в течение 4 недель;
 - повторный визит после визита в отделение скорой медицинской помощи (услуги психолога, психиатра или нарколога) или стационарного лечения — 5 дней;
 - неэкстренный визит в отношении психического здоровья или употребления психоактивных веществ — 1 неделя.
- **Приведенный ниже список вы можете использовать в качестве руководства, чтобы ориентироваться в том, какой может быть самый длительный период ожидания приема во время беременности:**
 - первый триместр: визит должен состояться в течение 3 недель после обращения за медицинской помощью;
 - второй триместр: визит должен состояться в течение 2 недель после обращения за медицинской помощью;
 - третий триместр: визит должен состояться в течение 1 недели после обращения за медицинской помощью;
 - первый визит с новорожденным: в течение 2 недель с момента выписки из родильного отделения;
 - первый визит по планированию семьи должен состояться в течение 2 недель после обращения за медицинской помощью;
 - направление к специалистам и неотложные вопросы во время беременности:
 - в случае срочного направления к специалисту вас должны принять так быстро, как это необходимо по клиническим показаниям, но не позднее 72 часов;
 - в случае несрочного направления к специалисту вас должны принять так быстро, как это необходимо по клиническим показаниям, но не позднее 2–4 недель с момента подачи запроса;
 - в случае несрочного, но неотложного обращения беременные должны быть осмотрены в течение 24 часов с момента обращения за медицинской помощью.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

КАК ПОЛУЧИТЬ НАПРАВЛЕНИЕ НА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННУЮ ПОМОЩЬ

- Если вам потребуется медицинская помощь, которую не может предоставить ваш поставщик услуг ПМП, он **НАПРАВИТ** вас к профильному специалисту. Если ваш поставщик услуг ПМП направит вас к другому медицинскому специалисту, мы оплатим оказываемую вам медицинскую помощь. Большинство этих специалистов входят в сеть поставщиков услуг MetroPlusHealth. Проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг ПМП, чтобы знать, как работает система направлений.
- Если, по вашему мнению, специалист не отвечает вашим потребностям, проконсультируйтесь со своим поставщиком услуг ПМП. Ваш поставщик услуг ПМП сможет помочь в организации визита к другому специалисту, если таковой вам необходим.
- Есть некоторые виды лечения и услуг, на которые ваш поставщик услуг ПМП должен попросить предварительное разрешение MetroPlusHealth, *прежде чем* вы сможете их получить. 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 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 ПМП или поставщик медицинских услуг Плана должен запросить у MetroPlusHealth разрешение, *прежде чем* вы сможете получить направление к внесетевому поставщику медицинских услуг. Если ваш поставщик услуг ПМП или поставщик медицинских услуг Плана направляет вас к поставщику медицинских услуг, не входящему в нашу сеть, вы не несете ответственности за какие-либо расходы, за исключением доплат, о которых говорится далее в настоящем справочнике.
- Для получения направления ваш врач должен предоставить нам определенную информацию. Как только мы получим такую информацию, в

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

течение 1–3 рабочих дней мы примем решение о том, можете ли вы обратиться к специалисту, не входящему в сеть плана. При этом мы гарантируем, что решение будет принято в течение 14 дней с момента получения вашего обращения. Вы или ваш врач можете попросить об ускоренном рассмотрении, если ваш врач считает, что задержка нанесет серьезный вред вашему здоровью. В таком случае мы примем решение и свяжемся с вами в течение 1–3 рабочих дней. Чтобы получить информацию о статусе вашего запроса, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

- Иногда мы не даем разрешение на направление к внесетевому поставщику медицинских услуг, поскольку в нашей сети MetroPlusHealth есть поставщик медицинских услуг, который может заняться вашим лечением. Если, по вашему мнению, поставщик медицинских услуг плана не обладает квалификацией или опытом, необходимым для того чтобы вести ваше лечение, вы можете обратиться к нам с просьбой проверить, является ли получение направления к поставщику медицинских услуг, не входящему в сеть плана, необходимым по медицинским показаниям. Вам нужно будет подать запрос на **апелляцию к плану**. Процедура описана на странице 67.
- Иногда мы можем не предоставить разрешения для направления к внесетевому поставщику медицинских услуг на конкретное лечение, так как запрашиваемое Вами медицинское обслуживание может почти не отличаться от того, что может предложить поставщик сети Плана MetroPlusHealth. Вы можете попросить нас проверить, будет ли ваше направление к внесетевому поставщику медицинских услуг для прохождения соответствующего медицинского обслуживания необходимым по медицинским показаниям. Вам нужно будет подать запрос на **апелляцию к плану**. Процедура описана на странице 67.
- Если вам необходимо регулярное получение медицинской помощи у специалиста, ваш поставщик услуг ПМП может выдать вам направление на определенное количество визитов или на определенный период времени (**постоянное направление** — standing referral). Если у вас есть постоянное направление, вам не нужно брать новые направления каждый раз, когда вам необходимы услуги соответствующего специалиста.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Если у вас продолжительное заболевание или заболевание, которое приводит к потере трудоспособности, и при этом состояние вашего здоровья с течением времени продолжает ухудшаться, ваш поставщик услуг ПМП может:
 - назначить вашего профильного специалиста в качестве вашего поставщика услуг ПМП; или
 - выдать направление в центр специализированной медицинской помощи, который предоставляет лечение вашего заболевания.

Для того чтобы попасть в центр специализированной медицинской помощи, можно также позвонить в отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

ЭТИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ НАШИМ ПЛАНОМ БЕЗ НАПРАВЛЕНИЯ

Женское здоровье

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

- вы беременны;
- вам необходимы услуги акушера-гинеколога;
- вам необходимы услуги в области планирования семьи;
- вам необходима консультация квалифицированной медсестры-акушерки;
- вам необходимо пройти обследование по поводу состояния вашей груди или органов таза.

Планирование семьи

- Вы можете получить следующие услуги в рамках планирования семьи: консультацию по поводу противозачаточных средств, рецепт на противозачаточные средства, мужские и женские презервативы, тесты на беременность, услуги стерилизации или аборта. Во время ваших визитов по данным вопросам вы также можете сдать анализы на инфекции, передающиеся половым путем, пройти обследование на рак груди или обследование органов таза.
- Для того чтобы получить такие услуги, вам *не нужно брать направление* у своего поставщика услуг ПМП. Более того, вы можете самостоятельно выбрать, где вы хотите получать такие услуги. Для того чтобы посетить одного

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

из наших поставщиков медицинских услуг по планированию семьи, вы можете воспользоваться своей идентификационной картой участника плана *MetroPlusHealth*. Обратитесь к справочнику поставщиков услуг плана или позвоните в Отдел обслуживания участников, для того чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг.

- Вы также можете воспользоваться своей картой *Medicaid*, если хотите обратиться к врачу или в клинику вне сети нашего плана. Вы можете попросить список учреждений, предоставляющих соответствующие услуги, у вашего поставщика услуг ПМП или позвонив в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626. Вы также можете позвонить на горячую линию Growing Up Healthy штата Нью-Йорк (номер телефона — (800.522.5006)), для того чтобы получить список поставщиков услуг по планированию семьи, работающих в вашем районе.

Обследования на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем

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

- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при посещении врача или клиники.
- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от вашего поставщика услуг ПМП (ПМП). Просто запишитесь на прием к какому-либо поставщику медицинских услуг по планированию семьи. Если вы хотите сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем, *отдельно от услуг по планированию семьи*, ваш поставщик услуг ПМП может это организовать.
- Или, если вы не хотите посещать какого-либо поставщика услуг сети нашего Плана медицинского страхования *MetroPlusHealth*, вы можете воспользоваться своей картой *Medicaid* для посещения поставщика услуг по планированию семьи, не входящего в сеть *MetroPlusHealth*. Для того чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по планированию семьи из сети *Medicaid* или нашего плана, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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 организует получение последующей медицинской помощи. Вы также узнаете, как защитить своего партнера. Если результат вашего анализа отрицательный, мы проконсультируем вас насчет того, как сделать, чтобы так было и дальше.

Обследование и лечение органов зрения

Покрываемые услуги включают необходимые услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и врача-оптика, а также проведение обследования глаз и предоставление очков, если необходимо. Как правило, эти услуги предоставляются с периодичностью один раз в два года или чаще, если необходимо по медицинским показаниям. Участники, у которых диагностирован диабет, могут самостоятельно обращаться по поводу офтальмоскопического обследования при расширенном зрачке (сетчатки) один раз за любой 12-месячный период. Вы должны выбрать одного из наших поставщиков, участвующих в программе.

Назначение новых очков (в оправках, утвержденных специалистами Medicaid), как правило, осуществляется с периодичностью один раз в два года. Новые линзы могут прописываться чаще, если, к примеру, интенсивность изменений вашего зрения превышает 1/2 диоптрии. План покрывает ремонт сломанных очков. Потерянные или поврежденные очки, не подлежащие ремонту, будут заменены на новые в соответствии с первоначальным рецептом и стилем оправы. Если вам необходимо проконсультироваться со специалистом-офтальмологом по поводу заболевания или повреждения глаз, ваш поставщик услуг ПМП предоставит вам соответствующее направление.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Охрана поведенческого здоровья (получение психиатрической и наркологической помощи)

Мы стремимся обеспечить получение вами необходимых услуг психиатрической и наркологической помощи. Если вы считаете, что вам нужна помощь психиатра или нарколога, вы можете обратиться к любому поставщику услуг в области поведенческого здоровья в нашей сети, 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 диагностики дородовой и (или) послеродовой депрессии

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

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

НЕОТЛОЖНЫЕ СОСТОЯНИЯ

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

- наступает внезапно,
- сопровождается болью или прочими симптомами.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

В случае наступления такого состояния лицо с рядовыми знаниями в области медицины сделает вывод о том, что без оказания неотложной медицинской помощи пострадавшему может угрожать серьезная опасность.

Примеры неотложных состояний:

- сердечный приступ или сильная боль в груди;
- непрекращающееся кровотечение;
- сильный ожог;
- переломы;
- затрудненное дыхание, конвульсии или потеря сознания;
- состояние, в котором вы можете нанести травмы себе или окружающим;
- боль, кровотечение, повышенная температура или рвота при беременности;
- передозировка наркотическими веществами.

Примеры неэкстренных состояний:

- простуда;
- боль в горле;
- расстройство желудка;
- мелкие порезы и ушибы;
- растяжение мышц.

К состояниям, которые не являются неотложными, также относятся проблемы в семье, разрыв отношений с близким человеком, желание употребить алкоголь или другие наркотические вещества. Такие состояния могут казаться неотложными, но они не являются поводом для посещения отделения скорой медицинской помощи (emergency room).

При возникновении неотложного состояния необходимо принять указанные далее меры.

При возникновении **неотложного состояния** звоните по номеру 911 или обратитесь в отделение скорой медицинской помощи. Вы не нуждаетесь в предварительном разрешении от Плана или вашего поставщика услуг ПМП (ПМП), чтобы получить неотложную медицинскую помощь.

- **Если вы не можете охарактеризовать свое состояние, позвоните своему поставщику услуг ПМП или представителям MetroPlusHealth.**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Расскажите сотруднику, с которым вы говорите, о том, что с вами происходит. Ваш поставщик услуг ПМП или сотрудник Отдела обслуживания участников:

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

Помните

Для получения услуг скорой медицинской помощи предварительное разрешение не требуется.

Обращайтесь в отделение скорой помощи **только** тогда, когда имеет место **неотложная медицинская ситуация**.

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

Если у вас появятся вопросы, звоните своему поставщику услуг ПМП или в MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626.

ЭКСТРЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ

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

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

Вы можете договориться о визите для оказания вам экстренной помощи в тот же или на следующий день. Вне зависимости от того, находитесь вы дома или нет,

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

позвоните своему поставщику услуг ПМП в любое время дня и ночи. 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.

Получение медицинской помощи за пределами Соединенных Штатов Америки

Если вы находитесь за пределами Соединенных Штатов Америки, вы можете получить неотложную и экстренную медицинскую помощь только в округе Колумбия, в Пуэрто-Рико, на Виргинских островах, острове Гуам, Северных Марианских островах и в Американском Самоа. Если вам потребуется медицинская помощь во время пребывания в любой другой стране (включая Канаду и Мексику), вам придется за нее платить.

МЫ ХОТИМ, ЧТОБЫ ВЫ БЫЛИ ЗДОРОВЫ

Помимо обязательных плановых осмотров и прививок, мы предлагаем вам и вашей семье некоторые дополнительные услуги, которые помогут вам оставаться здоровыми:

- занятия для желающих бросить курить;
- дородовая медицинская помощь и питание;
- группы поддержки для переживших горе или утрату;
- грудное вскармливание и уход за ребенком;
- контроль над стрессом;
- контроль веса;
- контроль уровня холестерина;
- консультирование по поводу диабета и обучение самостоятельному контролю диабета;
- консультирование по поводу астмы и обучение самостоятельному контролю астмы;
- анализы на инфекции, передающиеся половым путем, и самостоятельная защита от подобных инфекций;
- услуги, связанные со случаями домашнего насилия;
- другие занятия для вас и членов вашей семьи.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Информация, 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.

УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИЕ СТРАХОВОМУ ПОКРЫТИЮ

Программа управляемого медицинского обслуживания Medicaid предоставляет ряд дополнительных услуг, которые вы получите в дополнение к существующим в рамках стандартной программы Medicaid. В рамках плана MetroPlusHealth будут предоставлены или организованы большинство необходимых вам услуг. Некоторые услуги вы можете получить без предварительного утверждения вашего поставщика услуг ПМП. К ним относятся услуги неотложной медицинской помощи; услуги по планированию семьи/тестированию на ВИЧ и соответствующему консультированию; а также специальные услуги в рамках самостоятельного обращения, включая те, которые вы можете получить в рамках плана MetroPlusHealth, и услуги, которые вы можете выбрать, чтобы обратиться к любому поставщику услуг Medicaid. 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.

УСЛУГИ, ПОКРЫВАЕМЫЕ ПО ПЛАНУ METROPLUSHEALTH

Данные услуги вы можете получить только от сетевых поставщиков медицинских услуг Плана MetroPlusHealth. Все услуги должны быть необходимы с медицинской или клинической точки зрения и предоставлены вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (ПМП) 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.

Плановое медицинское обслуживание

- Посещение поставщика услуг ПМП
- Посещение профильных специалистов по направлению
- Обследования органов зрения/слуха

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Профилактический уход

- Профилактические осмотры младенца
- Профилактические осмотры ребенка
- Плановые медицинские осмотры
- Прививки детям с момента рождения
- Доступ к услугам по раннему и периодическому обследованию, диагностике и лечению (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT) для участников в возрасте от 0 до 21 года
- Консультирование по вопросам отказа от курения
- Доступ к бесплатным иглам и шприцам
- Обучение по вопросам ВИЧ и снижение риска заражения

Уход за беременными и роженицами

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

Медицинский уход на дому

- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth.
 - Один визит на дом в послеродовой период по медицинским показаниям, дополнительные визиты для женщин с высокой степенью риска
 - 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 ПМП / профильным специалистом

Индивидуальный уход / работник по уходу на дому / программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (CDPAS)

- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы сотрудниками Плана MetroPlusHealth.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Индивидуальный уход / работник по уходу на дому — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства.
- Программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом (CDPAS) — помощь в купании, одевании, кормлении, приготовлении пищи и ведении домашнего хозяйства, а также медицинская помощь на дому и услуги медсестры. Эти услуги предоставляются выбранным вами сотрудником под вашим руководством.
- Если Вы хотите получить дополнительную информацию, обратитесь в MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626.

Персональная система реагирования в экстренных ситуациях

- Это специальное приспособление, которое вы надеваете на тот случай, если у вас возникнет неотложная ситуация.
- Для того чтобы воспользоваться данной услугой, вам необходимо получать индивидуальный уход / иметь работника по уходу на дому или участвовать в программе услуг персональной помощи, управляемых клиентом.

Дневные медицинские услуги для взрослых

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

Дневные медицинские услуги для взрослых, больных СПИДом

- Эти услуги должны быть рекомендованы вашим поставщиком услуг первичной медицинской помощи (ПМП).
- Данные услуги включают общий медицинский и сестринский уход, поддерживающую наркологическую помощь, поддерживающую помощь по охране психического здоровья, обеспечение питанием, помощь в социализации, а также организацию отдыха и мероприятий по поддержке здоровья / здорового образа жизни.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Лечение туберкулеза

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

Услуги хосписа

- Хоспис помогает пациентам и их семьям справляться с особыми потребностями, которые возникают на последних этапах болезни и после смерти.
- Данные услуги должны быть необходимы по медицинским показаниям и организованы планом MetroPlusHealth.
- Услуги включают поддержку и медицинское обслуживание тяжелобольных пациентов, ожидаемая продолжительность жизни которых составляет не больше одного года.
- Вы можете получать данные услуги у себя дома, в больнице или же в учреждении сестринского ухода.

Дети в возрасте до двадцати одного (21) года, которым предоставляются услуги хосписа, также получают необходимые по медицинским показаниям лечебные услуги и паллиативную помощь.

При возникновении вопросов в отношении данных льгот, вы можете обратиться в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Стоматологическая помощь

План MetroPlusHealth считает, что предоставление вам качественного стоматологического обслуживания важно для вашего здоровья в целом. Мы предлагаем стоматологические услуги на основании договора с компанией DentaQuest, экспертом в предоставлении высококачественных стоматологических услуг, или на основании договоров с высококвалифицированными частными стоматологами. К услугам, на которые распространяется страховое покрытие, относятся:

- профилактические осмотры стоматолога;
- чистка;
- рентген;
- пломбы;

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- другие услуги, направленные на выявление каких-либо изменений или нарушений, требующих лечения и (или) последующей медицинской помощи.

При определенных обстоятельствах MetroPlusHealth может покрыть дополнительные услуги, такие как:

- зубные протезы;
- имплантаты;
- коронки;
- лечение корневых каналов.

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

Как получить стоматологические услуги

Сначала вам необходимо выбрать основного лечащего зубного врача. Для предоставления стоматологических услуг MetroPlusHealth привлекает ресурсы компании DentaQuest. Компания DentaQuest — это поставщики стоматологических услуг, специализирующиеся на общей стоматологии, педиатрической стоматологии, хирургии полости рта и заболеваниях десен. Звоните в DentaQuest по номеру 844-284-8819, для того чтобы выбрать основного стоматолога. Перечень поставщиков стоматологических услуг, работающих в системе DentaQuest, размещен на сайте metroplus.org. За получением перечня можно также обратиться в Отдел обслуживания участников компании MetroPlusHealth, позвонив по номеру 800.303.9626. Если вы не выберете зубного врача самостоятельно, то он будет выбран за вас. Вы всегда можете поменять зубного врача. Позвоните стоматологу, услугами которого вы пользуетесь в настоящий момент, для того чтобы выяснить, работает ли он в системе DentaQuest.

- Для выбора стоматолога или замены стоматолога звоните в DentaQuest по номеру 844.284.8819 или в MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626. Сотрудники Отдела обслуживания участников всегда готовы оказать вам помощь. Многие из них владеют вашим языком или имеют договор с компанией Language Line Services.
- Предъявите свою идентификационную карточку участника, чтобы получить льготное стоматологическое обслуживание. Вам не будут выдавать отдельную идентификационную карточку для получения стоматологических

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

услуг. Во время визита к зубному врачу предъявите свою идентификационную карточку участника Плана.

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

Услуги ортодонтии

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

Офтальмологическая помощь

- Услуги офтальмолога, специалиста по подбору очков и врача-оптика, а также страховое покрытие на использование контактных линз, поликарбонатных линз, глазное протезирование и (или) замену утерянных или поврежденных очков, в том числе ремонт, если это необходимо по медицинским показаниям. Страховое покрытие распространяется на глазное протезирование по назначению поставщика услуг, входящего в сеть плана.
- Обследования глаз проводятся, как правило, один раз в два года, за исключением случаев, когда более частые обследования необходимы по медицинским показаниям.
- Очки с новой оправой, утвержденной Medicaid, один раз в два года или чаще, если это необходимо по медицинским показаниям.
- Проверки зрения у лиц со слабым зрением и средства коррекции зрения, назначенные врачом.
- Направления к специалистам по поводу заболеваний или повреждений глаз.
- Участники, у которых диагностирован диабет, могут самостоятельно обращаться по поводу офтальмоскопического обследования при расширенном зрачке (сетчатки) один раз за любой 12-месячный период.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Больничная медицинская помощь

- Стационарная медицинская помощь
- Амбулаторная медицинская помощь
- Лабораторные и другие исследования, рентгеновское исследование

Неотложная медицинская помощь

- Под неотложной медицинской помощью понимают обслуживание и процедуры, а также лечение или услуги необходимые для оценки степени тяжести и стабилизации состояния пострадавшего в экстренном случае.
- После получения неотложной медицинской помощи вам может понадобиться дополнительная помощь, которая обеспечит стабильность состояния вашего здоровья. В зависимости от необходимости, такая помощь может быть оказана в отделении скорой помощи, палате стационарного лечебного учреждения (больницы) или в других учреждениях здравоохранения. Такая помощь называется **пост-стабилизационным обслуживанием**.
- Подробнее об обслуживании в экстренных ситуациях см. Часть I.

Специализированная медицинская помощь

Здесь 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.

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

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

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

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Реабилитационные услуги

MetroPlusHealth покрывает краткосрочное пребывание или реабилитацию в квалифицированном учреждении сестринского ухода.

Долгосрочное пребывание

MetroPlusHealth покрывает долгосрочное размещение в учреждении сестринского ухода для участников в возрасте 21 года и старше.

Долгосрочное пребывание означает проживание в учреждении сестринского ухода.

Если вы соответствуете критериям долгосрочного пребывания, вы можете выбрать одно из учреждений сестринского ухода, входящих в сеть MetroPlusHealth, которое отвечает вашим потребностям. Чтобы подобрать учреждение сестринского ухода из нашей сети, звоните по телефону 800.303.9626.

Если вы хотите жить в учреждении сестринского ухода, которое не входит в сеть MetroPlusHealth, вы должны перевестись в другой план, в сети которого есть выбранное вами учреждение сестринского ухода. При возникновении вопросов относительно поставщиков услуг учреждений сестринского ухода и сети Плана звоните в New York Medicaid Choice по номеру 800.505.5678.

Ветераны, супруги ветеранов, имеющих право на льготы, или родители ветеранов, имеющие право на получение «Золотой звезды», могут выбрать проживание в учреждении сестринского ухода.

Если вы ветеран, имеющий право на льготы, супруга ветерана, имеющего право на льготы, или родитель ветерана, имеющего право на получение «Золотой звезды», и вы хотите жить в интернате для ветеранов, мы поможем организовать ваше пребывание в таком интернате, входящем в нашу действующую сеть. Если в действующей сети MetroPlusHealth нет интерната для ветеранов, вы можете перевестись в другой план управляемого обслуживания Medicaid, в сети которого есть интернат для ветеранов.

Определение вашего соответствия требованиям программы Medicaid для получения услуг долгосрочного пребывания в учреждении сестринского ухода

Вы должны подать заявление в местный отдел социального обеспечения (LDSS), чтобы услуги долгосрочного пребывания в учреждении сестринского ухода были

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

оплачены программами Medicaid и (или) MetroPlusHealth. LDSS проверит ваши доходы и активы, чтобы определить соответствие требованиям для получения услуг учреждения сестринского ухода. LDSS уведомит вас о расходах, которые вы возможно должны будете внести в оплату долгосрочного пребывания в учреждении сестринского ухода.

Дополнительные материалы

Если у вас есть сомнения по поводу долгосрочного пребывания в учреждении сестринского ухода, выбора учреждения сестринского ухода или нагрузки на ваши финансы, вы можете воспользоваться дополнительными ресурсами.

- Независимая сеть по защите прав потребителей (ICAN) оказывает бесплатную и конфиденциальную помощь. Позвоните по номеру 844.614.8800 или посетите сайт icannys.org.
- Управление по делам пожилых людей штата Нью-Йорк
 - Программа по предоставлению информации, консультаций и поддержки по вопросам медицинского страхования (HICAP) предоставляет бесплатные консультации и защиту по вопросам медицинского страхования. Тел.: 800.701.0501.
 - NY CONNECTS — это связь с долгосрочными услугами и поддержкой. Позвоните по номеру 800.342.9871 или посетите сайт .
- Билль о правах в учреждении сестринского ухода (NHBOR) описывает ваши права и обязанности как резидента учреждения сестринского ухода. Более подробную информацию о NHBOR, вы можете получить на сайте .

Уход за поведенческим и психическим здоровьем

Уход за поведенческим и психическим здоровьем включает услуги по лечению психических расстройств, услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (алкоголя и наркотических веществ), реабилитационные услуги. У всех наших участников есть доступ к услугам, которые могут помочь с поведенческим и психическим здоровьем.

Психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Амбулаторная психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам

- Долгосрочная дневная реабилитация (Continuing Day Treatment, сокращенно — CDT)
- Частичная госпитализация (Partial Hospitalization, сокращенно — PH)

Амбулаторная реабилитационная психологическая и психиатрическая помощь взрослым пациентам

- Ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment, сокращенно — АСТ)

Индивидуальные услуги по восстановлению (Personalized Recovery Oriented Services сокращенно — PROS) Услуги психологической и психиатрической помощи взрослым пациентам в кризисных ситуациях

- Услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращенно — СРЕР) 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:
 - 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.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Интенсивные кризисные услуги в стационарном учреждении (Intensive Crisis Residence): программа лечения, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, испытывающих эмоциональный дистресс в тяжелой форме.

Услуги лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, для взрослых старше 21 года

- Кризисные услуги / детоксикация
 - Лечение абстиненции под медицинским контролем и услуги стабилизации состояния
 - Стационарные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
 - Амбулаторные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
- Стационарные реабилитационные услуги
- Услуги по лечению зависимости в учреждении интернатного типа
 - Услуги стабилизации состояния
 - Реабилитационные услуги
 - Услуги реинтеграции
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
 - Амбулаторная клиника
 - Интенсивное амбулаторное лечение
 - Дополнительные услуги по абстиненции
 - Медикаментозное лечение
 - Амбулаторные реабилитационные услуги
 - Программы лечения опиоидами (Opioid Treatment Programs, сокращенно — 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, сокращенно — OASAS).
 - Услуги лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным играм, оказываются:

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- в форме личного приема; либо
- с применением телемедицинских технологий.
- Услуги лечения расстройств, связанных с патологическим влечением к азартным играм, предоставляются в рамках различных программ Отдела наркологических услуг и поддержки: амбулаторной программы либо, в случае необходимости, стационарной программы или программы оказания услуг с проживанием.
- При получении данных услуг направление от поставщика услуг ПМП не требуется. Если вам понадобится помощь в поиске поставщика услуг, звоните в Отдел обслуживания участников компании MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626.

Услуги в рамках программы по снижению вреда

Если вы нуждаетесь в помощи по поводу расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, в рамках услуг по снижению вреда (Harm Reduction Services) вам предлагается комплексный, ориентированный на пациента подход к здоровью и благополучию. План MetroPlusHealth покрывает услуги, которые могут помочь снизить потребление психоактивных веществ и другой связанный с этим вред. Ниже приведены виды предоставляемых услуг, относящиеся к этому.

- План ухода, разработанный специалистом, имеющим опыт работы с лицами, злоупотребляющими алкоголем или наркотиками.
- Индивидуальные поддерживающие консультации, помогающие вам в достижении ваших целей.
- Групповые поддерживающие консультации в безопасной обстановке для обсуждения с другими проблем, которые могут оказывать влияние на ваше здоровье и благополучие.
- Консультирование по 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.

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Услуги по охране психического здоровья детей

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

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

Участники в возрасте до 21 года могут получить следующие услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ (обеспечиваемые Управлением по наркологическим услугам и поддержке):

- Кризисные услуги
 - Лечение абстиненции под медицинским контролем и услуги стабилизации состояния
 - Стационарные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
 - Амбулаторные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
- Стационарные реабилитационные услуги
- Услуги по лечению зависимости в учреждении интернатного типа
 - Услуги стабилизации состояния
 - Реабилитационные услуги
 - Услуги реинтеграции
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
 - Амбулаторная клиника
 - Интенсивное амбулаторное лечение
 - Дополнительные услуги по абстиненции
 - Медикаментозное лечение
 - Амбулаторные реабилитационные услуги
 - Программы лечения опиоидами (Opioid Treatment Programs, сокращенно — ОТП)

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Помощь по охране психического здоровья для участников младше 21 года

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

- Услуги комплексной программы неотложной психиатрической помощи (Comprehensive Psychiatric Emergency Program, сокращенно — CPEP) с палатой для расширенного наблюдения
- Частичная госпитализация (Partial Hospitalization, сокращенно — PH)
- Стационарные психиатрические услуги
- Индивидуальные и групповые психологические консультации через клиники ОМН
- Услуги лечения и поддержки для семей и детей (Children and Family Treatment and Support Services, CFTSS), в том числе:
 - Услуги других лицензированных практикующих врачей (OLP)
 - Психосоциальная реабилитация (PSR)
 - Психиатрическая поддержка и лечение в общине (CPST)
 - Поддержка и услуги в окружении семьи и сверстников (FPSS)
 - Кризисное вмешательство
 - Поддержка молодежи в сфере взаимопомощи в среде сверстников (YPS)
- Психиатрические услуги
- Услуги психолога
- Введение инъекций препаратов для лечения заболеваний, связанных с поведением
- 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.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Услуги по охране психического здоровья для детей в возрасте до 21 года (минимальный возраст 18–20 лет).

- Ассертивное лечение по месту жительства (Assertive Community Treatment, сокращенно — АСТ)
- Долгосрочная дневная реабилитация (Continuing Day Treatment, сокращенно — CDT)
- Индивидуальные услуги по восстановлению (Personalized Recovery Oriented Services, сокращенно — PROS)
- Программы кризисных услуг в стационарном учреждении:
 - Кризисная поддержка в стационарном учреждении. программа, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, у которых наблюдаются симптомы эмоционального дистресса. Контроль таких симптомов невозможно осуществить на дому или в учреждении по месту жительства без дополнительной помощи.
 - Интенсивные кризисные услуги в стационарном учреждении. Программа лечения, предназначенная для лиц, достигших возраста 18 лет, испытывающих эмоциональный дистресс в тяжелой форме.

Помощь для лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ для участников младше 21 года

- Кризисные услуги / детоксикация
 - Лечение абстиненции под медицинским контролем и услуги стабилизации состояния
 - Стационарные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
 - Амбулаторные услуги по абстиненции и стабилизации под медицинским наблюдением
- Стационарные реабилитационные услуги
- Услуги по лечению зависимости в учреждении интернатного типа
 - Услуги стабилизации состояния
 - Реабилитационные услуги
 - Услуги реинтеграции
- Амбулаторные услуги по лечению зависимости
 - Амбулаторная клиника
 - Интенсивное амбулаторное лечение
 - Дополнительные услуги по абстиненции

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Медикаментозное лечение
 - Амбулаторные реабилитационные услуги
 - Программы лечения опиоидами (Opioid Treatment Programs, сокращенно — ОТП)

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

В рамках программы Children’s Waiver (альтернативной программы оказания медицинской помощи детям) за счет средств бюджета штата Нью-Йорк оплачиваются услуги, предоставляемые детям на дому и по месту жительства (программа Children’s Home and Community Based Services, сокращенно — Children’s 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 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:

- социально-бытовая адаптация (Community Habilitation);

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- дневная абилитация (Day Habilitation);
- помощь и услуги лицу, осуществляющему уход за участником, и членам семьи участника (Caregiver/Family Support and Services);
- предпрофессиональная подготовка (Prevocational Services) — *по достижении возраста 14 лет*;
- трудоустройство инвалидов (Supported Employment) — *по достижении возраста 14 лет*;
- временный уход (запланированный и в период кризиса) (Respite Services (Planned Respite and Crisis Respite));
- паллиативная медицинская помощь (Palliative Care):
 - экспрессивная терапия;
 - лечебный массаж;
 - психологическая поддержка людей, понесших утрату близкого;
 - контроль боли и симптоматическая терапия;
 - услуги транспортировки, не связанной с оказанием медицинской помощи (Non-Medical Transportation).

Участники планов медицинского страхования, не достигшие возраста 21 года, смогут получать следующие виды услуг через соответствующие центры здоровья, воспользовавшись картой Medicaid:

- адаптация обстановки (Environmental Modifications);
- адаптация транспортного средства (Vehicle Modifications);
- адаптированные и вспомогательные технологии (Adaptive and Assistive Technology).

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-

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный):

866.728.1885

YES и предоставлять вам услуги координатора медицинского обслуживания.

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

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

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

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

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

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

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

и

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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)

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

Центры здоровья по управлению медицинским обслуживанием на дому

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

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

- работать с вашим поставщиком услуг ПМП 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;
- помочь с записью на прием к поставщику услуг ПМП и другим поставщикам медицинских услуг;
- помочь разобраться с продолжительными медицинскими проблемами, такими как диабет, астма и высокое артериальное давление.

Чтобы получить более подробную информацию о Центрах здоровья, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Услуги в связи с бесплодием

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

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

MetroPlusHealth оплачивает координацию обслуживания, связанного с ограниченным количеством препаратов для лечения бесплодия, покрываемых аптечной программой Medicaid. К услугам в связи с бесплодием, подлежащим страховому покрытию, относится следующее:

- посещение поставщика услуг;
- рентгеновское исследование 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 указанным далее 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).

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

Если вы подвержены риску развития сахарного диабета 2-го типа, MetroPlusHealth обеспечит страховое покрытие услуг, которые могут помочь.

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

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Критерии получения услуг

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

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

Также необходимо соответствовать одному из следующих критериев:

- в предшествующий 12-месячный период анализ крови показывал предрасположенность к сахарному диабету; **или**
- в прошлом ставился диагноз «гестационный сахарный диабет»; **или**
- результат 5 баллов и более по теста на предрасположенность к сахарному диабету, предлагаемому Центрами по контролю и профилактике заболеваний США и Американской ассоциацией диабета.

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

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

Транспортировка

Стандартное страховое покрытие в рамках программы Medicaid предусматривает расходы на транспортировку в неотложных случаях и/или случаях, не являющихся неотложными. Чтобы получить услуги транспортировки в случаях, которые не являются неотложными, вы или ваш поставщик должны обратиться в компанию Medical Answering Services (MAS) по номеру 844-666-6270. По возможности вам или вашему поставщику медицинских услуг следует обратиться в MAS по крайней мере за три (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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

личного транспортного средства, автобуса, такси, специального медицинского автомобиля, общественного транспорта. Если вам требуется сопровождающий для поездки на прием к врачу или если ваш ребенок является участником программы MetroPlusHealth, транспорт также оплачивается для сопровождающего, родителей или опекунов.

Для вызова скорой помощи в случае возникновения неотложного состояния звоните по номеру 911.

Примечание. Лицам без соответствующих документов, не являющиеся гражданами США, достигшим возраста 65 лет, транспортировка в случаях, не являющихся неотложными, не оплачивается.

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, «ЛБА) или
- сертифицированным помощником специалиста по поведенческому анализу (Certified Behavioral Analyst Assistant, «СБАА») под руководством ЛБА.

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.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Уход и лечение, связанные с гендерной дисфорией

MetroPlusHealth покрывает следующие виды лечения и услуг, связанных с гендерной дисфорией:

- хирургические операции, услуги и процедуры по смене пола (изменение пола);
- блокаторы полового созревания (препараты, используемые для задержки полового созревания); и
- гормональная терапия для коррекции пола (гормональные препараты, помогающие сменить пол).

Что такое гендерная дисфория?

Гендерная дисфория — это чувство дискомфорта или дистресса, возникающее при возникновении противоречия между полом при рождении и полом, к которому вы себя причисляете.

Операция по изменению пола

Перед операцией по лечению гендерной дисфории вы должны:

- получить заключение о медицинской необходимости от квалифицированного медицинского специалиста;
- достигнуть возраста 18 лет и старше. Участники в возрасте до 18 лет будут рассматриваться в каждом конкретном случае на предмет медицинской необходимости и должны получить предварительное разрешение от MetroPlusHealth, в зависимости от ситуации;
- проживать в гендерной роли, соответствующей вашей гендерной идентичности, в течение 12 месяцев. В течение этого времени вы должны получать консультации по вопросам поведенческого здоровья, если это будет сочтено необходимым лечащим квалифицированным медицинским специалистом; и
- получить два письма от квалифицированных медицинских специалистов, имеющих лицензию штата Нью-Йорк, с рекомендацией о проведении операции на основании их собственной оценки.

Блокаторы полового созревания и гормональными препаратами для коррекции пола

MetroPlusHealth предоставит необходимую по медицинским показаниям гормональную терапию для лечения гендерной дисфории.

Лечение препаратами, блокирующими половое созревание, должно проводиться:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- на основании заключения квалифицированного медицинского специалиста.

Лечение гормональными препаратами для коррекции пола должно соответствовать следующим возрастным критериям:

- участники в возрасте 16 лет и старше должны получить заключение о медицинской необходимости, сделанное квалифицированным специалистом;
- участники в возрасте 16 и 17 лет должны также получить заключение квалифицированного медицинского специалиста о том, что вы соответствуете требованиям и готовы к лечению;
- участники младше 16 лет должны соответствовать вышеуказанным критериям и получить предварительное разрешение от MetroPlusHealth, в зависимости от ситуации.

Проконсультируйтесь со своим поставщиком медицинских услуг, чтобы узнать, соответствуете ли вы требованиям к лечению и услугам, связанным с гендерной дисфорией. За дополнительной информацией об этих услугах обращайтесь в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Вместо услуг (In Lieu of Services, ILS)

ILS — это услуги или условия, которые не покрываются программой Medicaid, но по медицинским показаниям заменяют покрываемые услуги или условия.

Индивидуальное питание по медицинским показаниям (Medically Tailored Meals, MTM)

MetroPlusHealth предлагает программу Medically Tailored Meals, в рамках которой здоровое питание доставляется прямо к вам домой. Это альтернативная услуга вместо часов работы помощника по персональному уходу (PCA). Она используется для приготовления еды, покупки продуктов, пребывания в стационаре и (или) посещения отделения неотложной помощи.

Благодаря этой программе вы и участники, соответствующие требованиям, можете получить следующее:

- Помощь зарегистрированного диетолога и консультанта по питанию. Этот человек является экспертом в области пищевых продуктов и питания и поможет дать рекомендации и оказать поддержку в выборе полезных для здоровья продуктов.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- **Возможность доставки питания на дом до двух раз в день** в течение шести месяцев. Вы сможете продолжать получать питание до тех пор, пока соответствуете критериям для участия в этой программе. Эти блюда разработаны с учетом ваших конкретных потребностей здоровья и должны помочь вам получить доступ к здоровой и питательной пище.

Эта программа предлагается участникам программы Medicaid в возрасте от 18 лет и старше. Участники программы должны иметь надежное место для хранения и разогрева пищи, а также:

- получать услуги персонального ухода. Участники должны выбрать замену некоторых часов, выделяемых на приготовление пищи и покупку продуктов, и вместо этого получать питание с учетом медицинских показаний. Количество сокращенных часов будет зависеть от количества получаемого вами питания, **или**
- иметь рак, сахарный диабет, сердечную недостаточность или ВИЧ/СПИД и определенное количество пребываний в стационаре и (или) посещений отделения неотложной помощи (ER) в течение последних 12 месяцев, связанных с этими заболеваниями.

Участие в этой программе является исключительно вашим выбором. Если вы решите не принимать участие в программе, это не повлияет на ваше право на участие в программе Medicaid или получение льгот. Чтобы получить дополнительную информацию об этих услугах, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626 (телетайп: 711).

Стационарная психиатрическая госпитализация в учреждение для лечения психических заболеваний (IMD)

Краткосрочное интенсивное пребывание в частном IMD, лицензированном Управлением по охране психического здоровья (ОМН), является альтернативным вариантом вместо стационарных психиатрических услуг, предоставляемых по государственному плану в стационарных отделениях больниц 28 статьи, лицензированных ОМН.

MetroPlusHealth предлагает страховое покрытие данной льготы взрослым участникам программы Medicaid в возрасте 21–64 лет, нуждающимся в необходимом медицинском уходе в стационарном психиатрическом отделении.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Льгота IMD ILS предусматривает не более 15 дней в календарном месяце в одном из шести учреждений IMD, лицензированных Управлением по охране психического здоровья, если такое учреждение имеется в зоне обслуживания нашего плана.
- Ваш пакет льгот Medicaid покрывает стационарную психиатрическую госпитализацию в эти шесть учреждений, лицензированных ОМН, до 30 дней в календарном месяце или до 60 дней в году, которая может быть разрешена по медицинским показаниям **после** достижения лимита льгот IMD ILS.

Другие услуги, на которые распространяется страховое покрытие

- Медицинское оборудование длительного пользования (Durable Medical Equipment, DME) / слуховые аппараты / протезы / ортопедическое оборудование
- Обслуживание, обеспечиваемое по решению суда
- Ведение пациентов (Case Management)
- Оказание помощи в получении социального обеспечения
- Федеральные медицинские центры (Federally Qualified Health Centers, FQHC)
- Услуги подолога по медицинским показаниям

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

ЛЬГОТЫ, КОТОРЫЕ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ ОТ METROPLUSHEALTH, ИЛИ С ВАШЕЙ КАРТОЙ MEDICAID

В отношении некоторых медицинских услуг вам предоставляется возможность выбрать поставщика и место их получения самостоятельно. Вы можете получить такие услуги, воспользовавшись своей карточкой участника плана MetroPlusHealth. Вы также можете обратиться к поставщикам медицинских услуг, работающим с владельцами льготно-страховых карт Medicaid. Для того чтобы получить такие услуги, вам не нужно брать направление у своего поставщика услуг ПМП. При возникновении вопросов звоните нам по номеру 800.303.9626.

Планирование семьи

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

Вы можете получить противозачаточные препараты и средства (внутриматочные спирали, диафрагмы), отпускаемые по рецепту, а также средства экстренной контрацепции, тесты на беременность, родовую 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 другие связанные заболевания также входят в пакет услуг, предлагаемых в рамках планирования семьи.

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

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

За дополнительной информацией обращайтесь в Отдел обслуживания участников (Member Services) по номеру 800.303.9626 (телетайп: 711).

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Обследование на ВИЧ и инфекции, передающиеся половым путем (при получении этой услуги в рамках визита по планированию семьи)

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

- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при посещении врача или клиники.
- Вы можете сдать анализы на ВИЧ или инфекции, передающиеся половым путем, в любое время при обращении за услугами по планированию семьи. Вам не нужно направление от вашего поставщика услуг ПМП (ПМП). Просто запишитесь на прием к какому-либо поставщику медицинских услуг по планированию семьи. Если вы хотите сдать анализы на ВИЧ или заболевания, передающиеся половым путем, *отдельно от услуг по планированию семьи*, ваш поставщик услуг ПМП может это организовать.
- Если вы не хотите посещать какого-либо поставщика услуг сети нашего Плана медицинского страхования MetroPlusHealth, вы можете воспользоваться своей картой Medicaid для посещения поставщика услуг по планированию семьи, не входящего в сеть MetroPlusHealth. Для того чтобы получить помощь в выборе поставщика услуг по планированию семьи из сети Medicaid или нашего плана, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 (телетайп: 711).
- 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 организует получение последующей медицинской помощи. Вы также узнаете, как защитить своего партнера. Если результат вашего анализа отрицательный, мы проконсультируем вас насчет того, как сделать, чтобы так было и дальше.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Вы можете попросить список учреждений, предоставляющих соответствующие услуги, у своего поставщика услуг ПМП или позвонив в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 (телетайп: 711). Вы также можете позвонить на горячую линию Growing Up Healthy штата Нью-Йорк (номер телефона — (800.522.5006)), для того чтобы получить список учреждений, предоставляющих эти услуги, которые работают в вашем районе.

Диагностика и лечение туберкулеза

За помощью относительно диагностирования и (или) лечения туберкулеза вы можете, на свое усмотрение, обратиться как к своему поставщику услуг ПМП, так и в окружную государственную организацию здравоохранения. Вам не нужно получать направление от основного лечащего врача, чтобы обратиться в организацию здравоохранения округа.

УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ТОЛЬКО ПРИ НАЛИЧИИ КАРТЫ MEDICAID

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

Аптеки

В аптеке, обслуживающей владельцев льготно-страховых карт Medicaid, можно получить лекарственные препараты, отпускаемые как по рецепту, так и без рецепта, препараты для энтерального питания, а также некоторые виды материалов медицинского назначения. В отношении определенных видов медикаментов и фармацевтической продукции может быть предусмотрена доплата.

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

У вас возникли вопросы или вам требуется помощь? Medicaid Helpline может помочь вам. Они смогут проконсультировать вас на предпочитаемом вами языке. С ними можно связаться по телефону 800.541.2831 (телетайп: 800.662.1220).

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Звонки принимаются:

- с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00
- в субботу с 9:00 до 13:00

Транспортировка

Стандартное страховое покрытие в рамках программы Medicaid предусматривает расходы на транспортировку в неотложных случаях и/или случаях, не являющихся неотложными. Чтобы получить услуги транспортировки в случаях, которые не являются неотложными, вы или ваш поставщик должны обратиться в компанию Medical Answering Services (MAS) по номеру 844.666.6270. По возможности вам или вашему поставщику медицинских услуг следует обратиться в MAS не позднее чем за 3 дня до вашего приема у врача и предоставить следующую информацию: ваш идентификационный номер Medicaid (например, AB12345C), день и время приема, адрес, по которому вы направляетесь, данные врача. Неэкстренная транспортировка предусматривает использование личного транспортного средства, автобуса, такси, специального медицинского автомобиля, общественного транспорта.

Для получения дополнительной информации о порядке получения услуг транспортировки обратитесь в компанию MAS по телефону 844.666.6270 или посетите веб-сайт компании .

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

Примечание. Лицам без соответствующих документов, не являющиеся гражданами США, достигшим возраста 65 лет, транспортировка в случаях, не являющихся неотложными, не оплачивается.

Пороки развития

- Услуги долгосрочного ухода
- Дневной стационар
- Проживание в специализированном учреждении
- Программа координации обслуживания Medicaid (Medicaid Service Coordination, сокращенно — MSC)

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ СТРАХОВОЕ ПОКРЫТИЕ

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

- Косметическая хирургия, не являющаяся необходимой по медицинским показаниям
- Личные принадлежности и предметы бытового обихода
- Услуги от поставщика, который не участвует в программе MetroPlusHealth, если только он не является поставщиком, к которому вы имеете право обращаться согласно описанному в других разделах данного справочника, или если MetroPlusHealth или ваш поставщик услуг ПМП направляют вас к этому поставщику
- Услуги, на получение которых у вас не имеется направления (одобрения), если таковое требуется
- Препараты, используемые для лечения эректильной дисфункции или сексуальной дисфункции

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

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Если вы получили счет

Если вы получили счет за лечение или услуги, которые, по вашему мнению, вы не должны оплачивать, не игнорируйте его. Как можно скорее звоните в MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626. Сотрудники MetroPlusHealth помогут разобраться, по какой причине вы могли получить счет. Если вы не обязаны оплачивать предоставленные услуги, сотрудники MetroPlusHealth свяжутся с поставщиком услуг и помогут решить проблему для вас.

У вас есть право подать апелляцию на план, если вы полагаете, что от вас требуют оплатить услуги, которые должны покрываться в рамках программы Medicaid или Плана MetroPlusHealth. См. раздел «Апелляции к плану» далее в настоящем справочнике.

Если у вас возникли какие-либо вопросы, звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 (телетайп: 711).

УТВЕРЖДЕНИЕ УСЛУГ

Предварительное утверждение

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

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

- специализированной медицинской помощи;
- услуг лаборатории.

Вы или ваш поставщик услуг ПМП должны получить предварительное разрешение от плана MetroPlusHealth, в следующих случаях:

- вы направлены к поставщику услуг, не входящему в сеть MetroPlusHealth, за исключением случаев, когда вам требуется помощь в отделении неотложной помощи;
- вы получаете постоянное направление к профильному специалисту;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- вы поступаете в больницу, за исключением случаев оказания срочной медицинской помощи и родов;
- вам назначена амбулаторная хирургическая операция в больнице, за исключением больниц корпорации New York City Health and Hospitals (ННС);
- вы проходите косметические процедуры в любом учреждении;
- вы проходите лечение в связи с эректильной дисфункцией;
- вы получаете услуги мануальной терапии;
- вы проходите обследование в дородовом периоде или генетическое обследование;
- вы принимаете участие в клинических исследованиях;
- вы проходите инфузионную терапию на дому;
- вы являетесь реципиентом при трансплантации;
- вы получаете услуги экстренной воздушной транспортировки;
- вы получаете услуги неэкстренной транспортировки;
- вы получаете анестезию при хирургической операции в полости рта;
- вам необходимы контактные линзы;
- вам необходимы услуги по перемене пола;
- вам необходимы услуги по вопросу приверженности лечению;
- вам назначена персональная медсестра в больнице;
- вы поступаете в учреждение квалифицированного сестринского ухода или в центр неотложной реабилитации, что включает все услуги врача, оказанные при поступлении в учреждение квалифицированного сестринского ухода;
- вы проходите стационарное лечение от туберкулеза под непосредственным наблюдением врача (Directly Observed Therapy);
- вы получаете услуги медицинской помощи на дому;
- вы 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 обращаетесь за получением персональной системы реагирования в экстренных ситуациях (Personal Emergency Response System, сокращенно — PERS);
- вы получаете дневные медицинские услуги для взрослых или дневные медицинские услуги для взрослых, страдающих СПИДом;
- вы получаете долгосрочный уход в учреждении сестринского ухода;
- вы получаете медицинское оборудование длительного пользования (DME), включая ортопедические изделия, протезы, препараты для энтерального

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

питания и расходные материалы (данные препараты приобретаются государством), DME, связанное с расстройствами аутистического спектра;

- вы выполняете более 20 визитов к специалистам по физиотерапии, трудотерапии или логопеду.

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

Обращение за разрешением на получение лечения или услуги называется **обращением за предварительным утверждением услуг**. Для получения такого разрешения нужно следовать указаниям, приведенным ниже.

Позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 или отправьте обращение по факсу на номер 212.908.8521. Сотрудник Отдела обслуживания участников ответит на все ваши вопросы, касающиеся порядка получения утверждения, и при необходимости перенаправит ваш звонок в Отдел проверки целесообразности утверждения (Utilization Review (UR) Department). Проверка целесообразности применения проводится для того, чтобы определить, является ли лечение необходимым по медицинским показаниям и будет ли оно одобрено и оплачено Планом медицинского страхования MetroPlusHealth. Решения принимают врачи и средний медицинский персонал. Они проверяют, не противоречит ли ваш план лечения приемлемым медицинским стандартам. Сотрудники Отдела проверки целесообразности утверждения (Utilization Review (UR) Department) работают с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00. Чтобы получить помощь относительно какой-либо медицинской проблемы, вы можете воспользоваться нашей круглосуточной горячей линией, позвонив по телефону (**800.442.2560**). Сотрудники отдела проверки целесообразности утверждения ответят на ваше сообщение в течение следующего рабочего дня.

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, NY 10004

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Attention: Prior Authorization

Вам также необходимо получить предварительное утверждение, если вы получаете одну из указанных услуг в данный момент и нуждаетесь в ее продлении или увеличения объема оказываемой медицинской помощи. Процедура получения такого утверждения называется **текущей проверкой** (concurrent review).

Порядок рассмотрения полученного обращения об утверждении предоставления услуг

В MetroPlusHealth работает экспертная группа, чтобы убедиться, что вы получаете необходимые услуги. Мы проверяем, предусмотрено ли вашим планом медицинского страхования страховое покрытие в отношении услуги, за получением которой вы обращаетесь. В экспертную группу входят врачи и медсестры. Они следят за тем, чтобы лечение или услуги, за получением которых вы обращаетесь, были необходимы по медицинским показаниям и оптимальны для вас. Они проверяют, не противоречит ли ваш план лечения приемлемым медицинским стандартам.

Мы можем принять решение об отказе в удовлетворении обращения об утверждении предоставления услуг или о его утверждении с ограничением объема получаемых услуг. Такие решения выносятся квалифицированными медицинскими работниками. Если мы считаем, что услуга, за получением которой вы обращаетесь, не является необходимой по медицинским показаниям, окончательное решение будет принято независимым экспертом-клиницистом, который может быть врачом или медицинским работником, как правило, оказывающим медицинскую помощь, за получением которой вы обращаетесь. Вы можете попросить предоставить вам медицинские стандарты, которые называются **критериями клинической проверки** (clinical review criteria), используемые нами для принятия решения о наличии медицинской необходимости.

Получив ваше обращение, мы рассмотрим его в **обычном** (standard) или **срочном** (fast track) порядке. Обратиться с просьбой о проведении рассмотрения в срочном порядке вы или ваш врач можете в случае, если считается, что задержка в рассмотрении обращения может нанести серьезный вред вашему здоровью. Если ваша просьба о рассмотрении обращения в срочном порядке будет отклонена, мы

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

сообщим вам об этом и рассмотрим ваше обращение в обычном порядке.

Ваше обращение будет рассмотрено в срочном порядке в следующих случаях:

- задержка может подвергнуть серьезной опасности ваше здоровье, жизнь или способность функционировать;
- ваш поставщик услуг утверждает, что обращение должно быть рассмотрено быстрее;
- вы запрашиваете об увеличении объема получаемого обслуживания.

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

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

Сроки рассмотрения обращений о предварительном утверждении

- **Рассмотрение обращения в обычном порядке.** Мы примем решение в отношении вашего запроса в течение 3 рабочих дней после получения всей необходимой информации и свяжемся с вами не позднее, чем через 14 дней после получения вашего запроса. В течение 14 дней с момента подачи запроса мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо другая дополнительная информация.
- **Ускоренная процедура рассмотрения.** Мы примем решение по вашему запросу и сообщим вам о нем в течение 72 часов. В течение 72 часов с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.

Сроки рассмотрения обращений о проведении текущей проверки

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

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- **Рассмотрение обращения в срочном порядке.** Мы примем решение в течение 1 рабочего дня с момента получения нами всей необходимой информации. Мы свяжемся с вами в течение 72 часов с момента получения обращения. В течение 1 рабочего дня с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.

Особые сроки рассмотрения прочих обращений

- Если вы находитесь в больнице или только что выписались из больницы и подаете запрос о предоставлении медицинского ухода на дому, мы примем решение в течение 72 часов после получения вашего запроса.
- 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 обращаетесь с просьбой об оказании услуг психологической и психиатрической помощи или услуг лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, которые имеют отношение к вызову в суд, мы примем решение в течение 72 часов с момента получения обращения.

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

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

Вы, ваш поставщик услуг или доверенное лицо также сможете обратиться к нам с просьбой о продлении срока принятия решения. Обращение о продлении срока принятия решения может быть подано в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для нас при принятии решения по вашему случаю. Подать такую просьбу можно по номеру 800.303.9626 или в письменном виде, отправив ее по адресу:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

В случае несогласия с нашим решением о продлении срока рассмотрения вашего обращения вы или ваш представитель можете подать жалобу в MetroPlusHealth. 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 обращения об утверждении предоставления услуг. Если мы вовремя не ответим на ваше обращение об отмене протокола пошагового лечения, это будет означать, что обращение удовлетворено.

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

Другие решения в отношении оказываемой вам медицинской помощи

Время от времени мы будем проводить текущие проверки предоставляемой вам медицинской помощи, для того чтобы подтвердить целесообразность получения вами соответствующих услуг. Мы также можем провести проверку других видов лечения и услуг, которые предоставлялись вам ранее. Такая процедура называется **ретроспективной проверкой** (retrospective review). В случае принятия нами таких мер, мы предоставим вам соответствующее уведомление.

Сроки предоставления уведомлений по другим решениям

- Как правило, если мы принимаем решение о сокращении, приостановлении или прекращении предоставления услуг, на которые мы уже выдали разрешение, и которые вы получаете в данный момент, мы обязаны

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

сообщить вам об этом как минимум за 10 дней до введения изменений в порядок предоставления этих услуг.

- Мы должны заранее сообщать вам о принятии какого-либо решения о таких долгосрочных услугах и программах поддержки, как медицинская помощь на дому, индивидуальный уход, программа услуг персональной помощи, управляемых клиентом, дневные медицинские услуги для взрослых, а также уход в учреждении сестринского ухода (не позднее чем за 10 дней до принятия решения).
- Если мы проводим проверку обслуживания, предоставленного вам ранее, мы примем решение о его оплате в течение 30 дней с момента получения всей необходимой информации для ретроспективного анализа. Если мы откажем в оплате какой-либо услуги, мы направим соответствующее уведомление вам и вашему поставщику услуг в день отказа. Такие уведомления не являются счетами. **Вам не придется платить за медицинскую помощь, на которую распространяется страховое покрытие MetroPlusHealth или программы Medicaid, даже если мы позже откажем в его оплате поставщику услуг.**

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ С ПОСТАВЩИКАМИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Вы имеете право знать о любых особых финансовых договоренностях между нами и нашими поставщиками, которые могут повлиять на предоставление вам медицинских услуг. При возникновении каких-либо вопросов звоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626. Расчеты с большинством наших поставщиков медицинских услуг осуществляются одним или несколькими из указанных ниже способов.

- Большинство поставщиков услуг ПМП, работающих в клинике или медицинском центре, получают **заработную плату**. Размер получаемой заработной платы не зависит от количества курируемых пациентов.
- Поставщики услуг ПМП, практикующие в частных кабинетах, могут получать ежемесячную фиксированную плату за каждого пациента, которого они курируют в качестве поставщика услуг ПМП. Плата остается неизменной независимо от того, сколько раз пациент посещает поставщика услуг ПМП. Такая система оплаты называется **подушевой норматив** (capitation).
- Поставщики медицинских услуг могут получать фиксированную плату за каждого человека из списка пациентов, но определенная сумма может удерживаться для создания **поощрительного фонда** (incentive fund). В конце года поставщики услуг ПМП, выполнившие стандарты поощрения, установленные MetroPlusHealth, получают дополнительные выплаты.
- Поставщики также могут получать **оплату за услуги** (fee-for-service payment). Это означает, что они получают установленную плату за каждую оказанную услугу.

ВАШЕ СОДЕЙСТВИЕ В РЕГУЛИРОВАНИИ ПОЛИТИКИ ПЛАНА

Вы можете помочь нам выработать принципы внутренней политики, которые бы регламентировали оптимальное обслуживание наших участников. Если у вас есть идеи, поделитесь ими. Сообщите нам, если вы хотите сотрудничать с одной из наших консультативных комиссий или комитетов. Чтобы узнать, каким образом вы можете нам помочь, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626.

Дополнительная информация от отдела обслуживания участников

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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;
- экземпляр последних финансовых отчетов / балансовых сводок, сводки доходов и расходов;
- экземпляр последней редакции индивидуального договора с пользователем (с прямой оплатой);
- информация от Департамента финансовых услуг о жалобах пользователей услуг в отношении Плана MetroPlusHealth;
- применяемый нами порядок обеспечения конфиденциальности вашей медицинской документации и личной информации, связанной с участием в плане;
- в письменной форме мы расскажем вам, как MetroPlusHealth проверяет качество обслуживания наших участников;
- мы предоставим информацию о том, с какими больницами сотрудничают наши поставщики медицинских услуг;
- в ответ на соответствующий письменный запрос от вас мы предоставим вам информацию об используемых нами критериях проверки наличия состояний или заболеваний, подлежащих покрытию в рамках Плана медицинского страхования MetroPlusHealth;
- в ответ на соответствующий письменный запрос от вас мы предоставим вам информацию о необходимой квалификации и процедуре присоединения поставщиков медицинских услуг к Плану MetroPlusHealth;
- по вашему запросу мы предоставим вам информацию о том:
 1. предусматривают ли договоры или субподрядные договоры условия поощрительного вознаграждения для поставщиков медицинских услуг, которые влияют на режим вашего обслуживания, и, если да,
 2. информацию о том, какие виды поощрительных договоренностей применяются, а также
 3. предусмотрены ли для врачей и групп врачей меры по защите от убытков;
- информацию о том, как организована и как функционирует наша компания.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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.

Если вы больше не пользуетесь программой Medicaid, возможно, вы *сможете* зарегистрироваться в другой программе. Обратитесь в местный отдел социального обеспечения или в NY State of Health, The Official Health Plan Marketplace по телефону 855.355.5777 или nystateofhealth.ny.gov.

ПРЕКРАЩЕНИЕ УЧАСТИЯ В ПЛАНЕ И ПЕРЕХОД НА ДРУГОЙ ПЛАН

1. Добровольный выход из плана MetroPlusHealth Enhanced

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

Ниже приведены некоторые примеры возможных уважительных причин:

- наш план медицинского страхования не соответствует требованиям органов государственной власти штата Нью-Йорк, что является причиной нанесения вреда его участникам;
- вы переезжаете из зоны обслуживания плана;
- вы, сотрудники MetroPlusHealth 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 услугами в рамках системы управляемой медицинской помощи;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Для того чтобы перейти на другой план медицинского страхования, выполните указанное далее.

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

- обратитесь по телефону к сотрудникам программы управляемой медицинской помощи местного отдела социального обеспечения (department of social services);
- если вы проживаете в округе Бронкс, Кингс, Нью-Йорк или Куинс, обратитесь к сотрудникам программы New York Medicaid Choice по номеру 800.505.5678. Консультанты агентства New York Medicaid Choice помогут вам перейти на другой план.

Если вы записались в программу через NY State of Health:

- войдите в свою учетную запись NY State of Health на сайте nystateofhealth.ny.gov, или
- встретьтесь с ассистентом по зачислению, чтобы получить помощь в обновлении вашей учетной записи, или
- позвоните в службу поддержки клиентов NY State of Health по телефону 855.355.5777 (телетайп: 800.662.1220).

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

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

Вы можете запросить ускоренную обработку запроса, если, по вашему мнению, отсрочка, предусмотренная стандартной процедурой обработки, может привести к ухудшению состояния вашего здоровья. Если вы подали жалобу относительно вашего несогласия с регистрацией в качестве участника плана, вы также можете

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

обратиться с просьбой об обработке обращения в срочном порядке. Позвоните в местный отдел социального обеспечения или в агентство New York Medicaid Choice.

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

- Возможно, вам или вашему ребенку придется выйти из плана MetroPlusHealth, если вы или ребенок:
 - переезжаете из округа или нашей зоны обслуживания;
 - переходите на другой план управляемой медицинской помощи;
 - получаете доступ к плану, предлагаемому организацией поддержки здоровья (Health Maintenance Organization, сокращенно — НМО), или другого плана медицинского страхования по месту работы;
 - попадаете в места лишения свободы; либо
 - любым другим образом перестаете соответствовать требованиям Medicaid.
- Вашему ребенку, возможно, придется выйти из плана MetroPlusHealth или сменить план, если он:
 - зачисляется в Программу помощи детям с физическими недостатками (Physically Handicapped Children's Program), или
- **Если вам необходимо покинуть план MetroPlusHealth или если вы перестаете соответствовать необходимым требованиям программы Medicaid, предоставление всех оказываемых для вас услуг может неожиданно прекратиться, включая любое обслуживание, которое вы получаете на дому.** В случае, если такое произойдет, сразу же свяжитесь с New York Medicaid Choice по телефону 800.505.5678.

3. Мы можем попросить вас выйти из плана MetroPlusHealth

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

- отказываетесь взаимодействовать со своим поставщиком услуг ПМП по вопросам вашего лечения;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- не соблюдаете правила плана MetroPlusHealth;
- недобросовестны или предоставляете недостоверную информацию при заполнении наших бланков (мошенничество);
- оскорбляете или приносите вред участникам Плана, поставщикам услуг и персоналу; или
- действуете таким образом, который затрудняет обеспечение вам и другим участникам Плана максимально эффективного обслуживания, даже после попыток с нашей стороны решить возникшие проблемы.

АПЕЛЛЯЦИИ К ПЛАНУ

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

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

Ваш поставщик услуг может обратиться за повторным рассмотрением обращения

Если нами принимается решение, согласно которому услуга, за получением которой вы обращаетесь, не является необходимой по медицинским показаниям либо является экспериментальной или исследуемой, и такое решение принимается нами без консультации с вашим врачом, ваш врач может обратиться с просьбой о беседе с нашим директором плана по медицинским вопросам (Medical Director). Директор по медицинским вопросам побеседует с вашим врачом в течение одного рабочего дня.

Вы можете подать апелляцию к плану

Если, по вашему мнению, наше решение, касающееся вашего обращения об

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

утверждении предоставления услуг, является неверным, вы можете обратиться к нам с просьбой о повторном изучении вашего случая. Данная процедура называется **апелляцией к плану** (Plan Appeal).

- Обратиться с просьбой о рассмотрении апелляции к плану необходимо в течение **60 календарных дней** с даты уведомления о предварительном решении об отказе в страховом покрытии.
- Если у вас есть вопросы в отношении апелляции к плану, или же вам необходима помощь по процедуре апелляции, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 800.303.9626. Мы поможем вам, если у вас есть особые потребности, в частности в связи с нарушениями слуха или зрения, либо если вам необходимы услуги переводчика.
- Вы можете подать апелляцию к плану самостоятельно или же через другое лицо — члена семьи, друга, врача или адвоката. Вы и данное лицо должны подписать и датировать декларацию, в которой указано, что это лицо назначается вашим представителем.
- Подача апелляции не повлияет на наше отношение к вам и не станет причиной каких бы то ни было репрессивных мер в отношении вас.

Продолжение обслуживания в период рассмотрения апелляции по принятому решению:

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

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

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

В случае получения отказа на свой запрос вам будет необходимо позвонить или написать по поводу запроса апелляции к плану. При подаче апелляции к плану

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

или вскоре после нее вам будет необходимо предоставить нам следующую информацию:

- ваши имя, фамилию и адрес;
- номер участника;
- сведения об услугах, за получением которых вы обращаетесь, и основание для обращения с просьбой о рассмотрении апелляции;
- любую информацию, которая, по вашему мнению, должна быть принята во внимание при рассмотрении апелляции (например, медицинская документация; письма от врача; иная информация, поясняющая, почему вам необходимы данные услуги);
- любая конкретная информация, которая необходима нам, о чем мы указали в *уведомлении о первоначальном отказном решении*;
- в рамках подготовки к процессу рассмотрения апелляции к плану вы можете запросить об ознакомлении с инструкциями, медицинской информацией и прочими документами, которые мы использовали при принятии первоначального отказного решения. Если ваша апелляция к плану рассматривается по ускоренной процедуре, у вас может быть мало времени на предоставление нам всей информации, которую вы хотели бы, чтобы мы рассмотрели. Вы можете запросить об ознакомлении с документацией или запросить бесплатную копию по номеру 800.303.9626.

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

Номер телефона.....	800.303.9626	Номер
факса.....	212.908.8824	
Почта.....	Appeals Coordinator	
	50 Water Street	
	New York, NY 10004	

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 попросили о стандартной апелляции к плану устно, вам также нужно будет попросить о ней в письменном виде. (Для ускоренной апелляции к плану этого делать не нужно.) Когда вы подаете стандартную апелляцию к плану в устной форме, мы должны сообщить вам, что вам нужно также обратиться к нам в

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

письменной форме. Мы можем отправить вам резюме апелляции к плану. Вам нужно будет подписать и вернуть резюме.

Если мы получим от вас устный запрос на апелляцию, мы отправим вам письмо с кратким изложением апелляции. В письме вам также будет предоставлена возможность пересмотреть и изменить свой запрос.

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 по медицинским показаниям. Вам будет необходимо попросить своего врача предоставить следующую информацию вместе с апелляцией к плану:
 1. заявление в письменной форме от вашего врача о том, что соответствующая услуга, предоставляемая вне сети, существенным образом отличается от услуги, которая предоставляется сетевыми поставщиками услуг плана. Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги, запрашиваемые вами.
 2. два медицинских или научных документа, которые подтверждают, что медицинское обслуживание, запрашиваемое вами, является более эффективным и не принесет больше вреда, чем обслуживание, которое может предложить план посредством сетевых поставщиков услуг.

Если ваш врач не предоставит такую информацию, мы все равно рассмотрим вашу апелляцию к плану. Однако в этом случае существует вероятность того, что вы не сможете подать внешнюю апелляцию.
См. раздел «Внешние апелляции» далее в настоящем справочнике.

- 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:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

1. 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 рекомендует внешнего поставщика медицинских услуг с подходящей квалификацией и достаточным опытом для оказания вам услуги.

Ваш врач должен быть сертифицирован медицинской комиссией или отвечать требованиям комиссии к специалистам, которые предоставляют услуги, запрашиваемые вами. Если ваш врач не предоставит такую информацию, мы все равно рассмотрим вашу апелляцию к плану. Однако в этом случае существует вероятность того, что вы не сможете подать внешнюю апелляцию. *См. раздел «Внешние апелляции» далее в настоящем справочнике.*

Порядок рассмотрения полученной апелляции к плану

- В течение 15 дней мы направим вам письмо, которым известим о начале рассмотрения вашей апелляции к плану.
- Мы вышлем вам бесплатную копию медицинской документации и любую другую информацию, которая будет использоваться нами при принятии решения по апелляции. Если ваша апелляция к плану рассматривается в срочном порядке, у вас может быть мало времени на изучение такой информации.
- Вы также сможете предоставить информацию, которая будет использована при принятии решения (как лично, так и в письменной форме). Если вы не уверены, какую информацию следует предоставить, свяжитесь с сотрудниками Плана MetroPlusHealth по номеру 800.303.9626.
- Апелляции к плану, касающиеся вопросов лечения, рассматриваются квалифицированными медицинскими работниками, не принимавшими участия в принятии первоначального решения; при этом как минимум один из них является независимым экспертом-клиницистом.
- Решения, не касающиеся вопросов лечения, рассматриваются работниками более высокого уровня, чем те, кто принимал первоначальное решение.
- Мы сообщим вам о принятом решении, приведя обоснование решения, в том числе клиническое обоснование (при наличии). Наше решение по апелляции к плану об отклонении запроса или о его утверждении с ограничением объема обслуживания называется **окончательным отказным решением**.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- **Если, по вашему мнению, окончательное решение об отказе в страховом покрытии является неверным:**
 - вы можете подать запрос о беспристрастном слушании. *См. раздел «Беспристрастные слушания» настоящего справочника.*
 - в отношении некоторых решений вы можете обратиться с просьбой о рассмотрении внешней апелляции. *См. раздел Внешние апелляции настоящего справочника.*
 - вы также можете подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (New York State Department of Health), позвонив по номеру 800.206.8125.

Сроки рассмотрения апелляций к плану:

- **Рассмотрение апелляции к плану в обычном порядке:** если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим вам о нашем решении в течение 30 календарных дней с момента обращения вами о рассмотрении апелляции к плану.
- **Апелляции к плану в срочном порядке:** если нам будет предоставлена вся необходимая информация, при рассмотрении апелляции в срочном порядке решение будет принято в течение двух (2) рабочих дней с момента подачи вами апелляции к плану, но не позднее чем через 72 часа с момента обращения вами о рассмотрении апелляции к плану.
 - В течение 72 часов с момента подачи обращения мы сообщим вам о том, нужна ли нам какая-либо дополнительная информация.
 - Если ваш запрос был отклонен, когда вы запрашивали о продлении стационарного лечения расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, не менее чем за 24 часа до выписки из больницы, мы примем решение по вашей апелляции в течение 24 часов.
 - Мы сообщим вам о нашем решении по телефону, а затем направим соответствующее письменное уведомление.

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

- Вы или ваш врач запросили рассмотрение апелляции к плану в ускоренном режиме. При этом ваш врач должен пояснить, каким образом задержка в рассмотрении апелляции может причинить вред

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
 Для получения помощи в кризисных ситуациях,
 связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
 звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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 при рассмотрении вашей апелляции в обычном или срочном порядке, мы:

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

Вы или ваш представитель также сможете обратиться к нам с просьбой о продлении срока принятия решения. Обращение о продлении срока принятия решения может быть подано в связи с наличием у вас дополнительной информации, которая может оказаться полезной для MetroPlusHealth при принятии решения по вашему случаю. Вы можете предоставить такую информацию по телефону (номер телефона — 800.303.9626) или в письменном виде.

В случае несогласия с нашим решением о продлении срока рассмотрения вашей апелляции к плану вы или ваш представитель можете подать жалобу в MetroPlusHealth. Вы или ваше доверенное лицо сможете также подать жалобу в отношении срока рассмотрения апелляции в Департамент здравоохранения

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

Если вы не получите ответ по вашей апелляции к плану или мы не примем решения в указанные сроки, с учетом продлений, вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания *См. раздел «Беспристрастные слушания» настоящего справочника.*

Первоначальный отказ будет отменен, а ваш запрос на разрешение услуги будет одобрен, если мы не примем решение по вашей апелляции к плану в установленные сроки, и мы укажем, что услуга, за получением которой вы обращаетесь:

1. не является необходимой по медицинским показаниям; или
2. носит испытательный или исследовательский характер; или
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.

Внешние апелляции

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

1. не является необходимой по медицинским показаниям;
2. носит испытательный или исследовательский характер;
3. не отличается от услуг, предоставляемых сетевыми поставщиками плана;
4. может быть предоставлена поставщиком услуг, работающим в системе плана и обладающим квалификацией и опытом, необходимыми для удовлетворения ваших потребностей.

В отношении таких решений вы можете обратиться в органы государственной власти штата Нью-Йорк с просьбой о рассмотрении **внешней апелляции** (External Appeal). Такой вид апелляции называется внешней апелляцией, так как такие апелляции рассматриваются независимыми экспертами, не сотрудничающими ни с планом, ни с органами государственной власти штата Нью-Йорк. 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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

применение экспериментального метода лечения, предоставляться в рамках клинического испытания или предназначаться для лечения редкого заболевания. Вы не оплачиваете расходы по внешней апелляции.

До обращения в органы государственной власти штата:

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

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

Для обращения с просьбой о рассмотрении внешней апелляции необходимо заполнить соответствующий бланк заявления и направить его в Департамент финансовых услуг (Department of Financial Services). Чтобы получить помощь по вопросам подачи апелляции, вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626. Вам и вашим врачам будет необходимо предоставить информацию об имеющихся у вас проблемах со здоровьем. В бланке заявления о подаче внешней апелляции будет указано, какую информацию необходимо предоставить.

Для получения бланка заявления можно:

- позвонить в Департамент финансовых услуг по телефону 800.400.8882;
- посетить сайт Департамента финансовых услуг по адресу dfs.ny.gov/;

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях, связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis), звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- позвонить в план по номеру 800.303.9626.

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

Решение будет вынесено быстрее, если:

- ваш врач заявит о том, что задержка в рассмотрении апелляции причинит серьезный вред вашему здоровью; либо
- вы легли в больницу после посещения отделения скорой помощи, и MetroPlusHealth отказывает вам в покрытии расходов на больничный уход.

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

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

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

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

Эксперт, рассматривающий внешнюю апелляцию, незамедлительно 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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Беспристрастные слушания

Вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания органами государственной власти штата Нью-Йорк в указанных далее случаях.

- Вы не удовлетворены решением, принятым местным отделением Департамента социального обеспечения или Департаментом здравоохранения штата в отношении продолжения вашего участия или выхода из Плана медицинского страхования MetroPlusHealth.
- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении ограничения получаемого вами медицинского обслуживания. По вашему мнению, решение ограничивает вас в пользовании услугами, подлежащими страховому покрытию 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 обратитесь с просьбой о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты, указанной в уведомлении о намерении ограничить предоставление услуг, или до даты вступления в силу ограничивающих условий, в зависимости от того, какой из двух указанных сроков истекает позже, вы сможете получать услуги до вынесения решения в рамках беспристрастного слушания. При этом, если вы проиграете беспристрастное слушание, вам, возможно, придется оплатить услуги, которые вы получили в период до вынесения решения.
- 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. Если мы согласимся с решением, принятым вашим врачом, вы можете подать апелляцию к плану. После получения окончательного

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

решения об отказе в страховом покрытии в течении 120 календарных дней с даты такого решения вы сможете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания на уровне штата.

- Если вы не удовлетворены нашим решением в отношении получаемого вами медицинского обслуживания. По вашему мнению, решение ограничивает вас в пользовании услугами, подлежащими страховому покрытию в рамках программы Medicaid. Вы не удовлетворены 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 обратиться с просьбой о рассмотрении апелляции к плану и получить окончательное решение об отказе в страховом покрытии. В течение 120 календарных дней с даты такого решения вы сможете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания.

Если 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 обратиться о проведении беспристрастного слушания в течение 10 дней с даты окончательного решения об отказе в страховом покрытии или до момента вступления отрицательного решения в силу, в зависимости от того, какой из двух указанных сроков истекает позже. Однако если вы обратитесь с просьбой о продолжении предоставления вам услуг, а в рамках беспристрастного слушания будет принято решение не в вашу пользу, вам, возможно, придется оплатить стоимость услуг, которые вы получили в период до вынесения решения.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- Вы обратились с просьбой о рассмотрении 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 мы не примем решения в указанные сроки, вы можете обратиться с просьбой о проведении беспристрастного слушания.

Решение должностного лица, проводящего беспристрастное слушание, является окончательным.

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

1. По телефону — звоните нам по бесплатному номеру: 800.342.3334
2. По факсу — 518.473.6735
3. Через Интернет — otda.state.ny.us/oah/forms.asp
4. По почте — New York State Office of Temporary and Disability Assistance
Office of Administrative Hearings
Managed Care Hearing Unit
P.O. Box 22023
Albany, NY 12201-2023

Когда вы запрашиваете проведение беспристрастного слушания по решению, принятому Планом MetroPlusHealth, мы обязаны прислать вам копию **пакета доказательных документов**. Это информация, на основании которой нами было принято решение в отношении вашего медицинского обслуживания. Мы предоставим данную информацию должностному лицу, проводящему слушание, для обоснования своего решения. Если времени на отправку документов почтой недостаточно, мы предоставим вам копию пакета доказательных документов непосредственно на слушании. Если вы не получили свою копию пакета доказательных документов за неделю до слушания, позвоните по номеру 800.303.9626.

Помните, вы можете в любой момент подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк, позвонив по номеру 800.206.8125.

ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБ

Жалобы

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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

Если вам необходима помощь при подаче жалобы или по процедуре рассмотрения жалобы, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону 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 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 DHPSCO 1CP-1609, New York State Department of Health, Albany, NY 12237.

Если у вас есть жалоба на поставщика услуг ВН или учреждение ОМН, вы можете позвонить в Отдел подачи жалоб (Complaints) Управления по охране психического здоровья штата Нью-Йорк (New York State Office of Mental Health) 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 счетам за оказанные услуги, вы можете обратиться по этому вопросу в Департамент финансовых услуг штата Нью-Йорк 800.342.3736.

Как подать жалобу

Вы можете подать жалобу лично или через другое лицо: члена семьи, друга, врача или адвоката. Вы и данное лицо должны подписать и датировать

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

декларацию, в которой указано, что это лицо назначается вашим представителем.

Чтобы подать жалобу по телефону, позвоните в Отдел обслуживания участников по номеру 800.303.9626 с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00 и в субботу с 9:00 до 17:00. В нерабочее время необходимо оставить сообщение. Мы свяжемся с вами на следующий рабочий день. Если для принятия решения нам понадобится дополнительная информация, мы сообщим вам об этом. Вы так же можете написать нам по поводу вашей жалобы по адресу:

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

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

MetroPlusHealth
50 Water Street
New York, NY 10004

Что произойдет 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 следующее:

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

Вы также сможете предоставить информацию, которая будет использована при рассмотрении жалобы (как лично, так и в письменной форме). Если вы не уверены, какую информацию следует предоставить, свяжитесь с сотрудниками Плана MetroPlusHealth по номеру 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 с момента получения всей информации, необходимой для ответа на вашу жалобу. В любом

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

случае, мы свяжемся с вами в течение 60 дней с момента получения жалобы. Мы письменно сообщим вам, на каком основании принято решение.

- Если задержка может угрожать вашему здоровью, мы сообщим о нашем решении в течение 48 часов с момента получения всей информации, необходимой для ответа на вашу жалобу. В любом случае, мы 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 своем решении. В течение 3 рабочих дней вы получите письмо по итогам нашего взаимодействия.
- Вам будет предоставлена информация о порядке подачи апелляции на принятое нами решение в том случае, если вы им не удовлетворены. Будут приложены все бланки, 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 можете подать в MetroPlusHealth **апелляцию на решение по жалобе** (complaint appeal).

Порядок подачи апелляции на решение по жалобе

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

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

- После вашего звонка мы отправим вам форму с резюме вашей телефонной апелляции. Если вы согласны с предоставленным резюме, подпишите его и

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

верните нам. Перед отправкой формы, вы можете внести в нее любые необходимые изменения.

Порядок рассмотрения полученной апелляции на решение по жалобе

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

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

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

Если нам будет предоставлена вся необходимая информация, мы сообщим вам о нашем решении в течение 30 рабочих дней. Если задержка в принятии решения по апелляции ставит под угрозу состояние вашего здоровья, вы получите уведомление о нашем решении в течение 2 рабочих дней с момента получения всей информации, необходимой для принятия решения. Мы сообщим вам о принятом решении, приведя обоснование решения, в том числе клиническое обоснование (при наличии). Если вы по-прежнему будете не удовлетворены принятым решением, вы, самостоятельно или через доверенное лицо, сможете в любое время подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк по номеру 800.206.8125.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

Ваши права

В качестве участника программы MetroPlusHealth, вы имеете следующие права:

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- право на уважительное отношение при получении медицинской помощи, вне зависимости от состояния вашего здоровья, половой и расовой принадлежности, цвета кожи, вероисповедания, этнического происхождения, возраста, семейного положения или сексуальной ориентации;
- право на предоставление информации относительно места, времени и способа получения необходимого Вам обслуживания, предоставляемого в рамках Плана MetroPlusHealth;
- право на получение информации от вашего поставщика услуг ПМП в отношении имеющихся у вас проблем со здоровьем, способов их решения и ожидаемых результатов лечения на понятном вам языке;
- право на получение альтернативного заключения в отношении оказываемой вам медицинской помощи;
- право на утверждение любого лечения или плана оказания медицинской помощи после того, как вы получите все необходимые пояснения;
- право на отказ от лечения или обслуживания после ознакомления с возможными рисками;
- право на получение копии вашей медицинской карты и обсуждение содержащейся в ней информации с вашим поставщиком услуг ПМП, а также, если необходимо, на дополнение или внесение соответствующих изменений в вашу медицинскую карту;
- право на соблюдение конфиденциальности вашей медицинской документации и недопущение ее раскрытия сторонним лицам, за исключением случаев, предусмотренных нормами права, условиями договора, или при наличии вашего согласия;
- право на использование системы подачи и рассмотрения жалоб Плана MetroPlusHealth с целью разрешения любой жалобы. При этом вы имеете право подать жалобу в Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк либо в местный отдел социального обеспечения в любое время, если, по вашему мнению, вы стали объектом несправедливого обращения;
- право на использование системы беспристрастных слушаний на уровне штата Нью-Йорк;
- 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.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Ваши обязанности

В качестве участника плана MetroPlusHealth вы обязуетесь:

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

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ РАСПОРЯЖЕНИЯ (ADVANCE DIRECTIVES)

Вы можете оказаться в обстоятельствах, в которых вы будете неспособны принимать решения по вопросам оказываемой вам медицинской помощи. Предоставив нам предварительные медицинские распоряжения, вы заботитесь о 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 доверенное лицо, достигшее совершеннолетия, принимать решения от вашего имени.

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

- В-третьих, очень желательно, чтобы вы изложили свои мысли в письменной форме.

Доверенность на решение вопросов медицинского обслуживания (Health Care Proxy)

Форма доверенности на решение вопросов медицинского обслуживания позволяет вам назвать другого взрослого человека, которому вы доверяете (обычно это член семьи или друг), для принятия решений о вашем медицинском обслуживании, если вы не в состоянии принимать решения самостоятельно. Вам следует поговорить с выбранным вами человеком, чтобы он знал о ваших пожеланиях. Чтобы получить форму доверенности на решение вопросов медицинского обслуживания, обратитесь к своему врачу или посетите сайт .

Распоряжение об отказе от реанимации (Do Not Resuscitate, DNR)

Вы имеете право на принятие решения относительно предоставления вам специального лечения или скорой медицинской помощи с целью восстановления сердечной и дыхательной деятельности в случае прекращения естественных дыхательных процессов или процесса кровообращения. Если вы не желаете получать специальное лечение, включая сердечно-легочную реанимацию (Cardiopulmonary Resuscitation, сокращенно — CPR), вы должны изложить свои пожелания в письменной форме. Ваш поставщик услуг ПМП оформит распоряжение об отказе от реанимации (Do Not Resuscitate, сокращенно — DNR), которое будет приложено к вашей медицинской документации. Вы также можете оформить распоряжение об отказе от реанимации, которое можно постоянно иметь при себе, и (или) получить специальный браслет. В таком случае любой поставщик медицинских услуг, оказывающий вам срочную медицинскую помощь, будет знать о ваших пожеланиях.

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Карта донора органов (Organ Donor Card)

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

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

ВАЖНЫЕ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ

Ваш поставщик услуг ПМП: _____

Ближайшее к вам отделение неотложной помощи: _____

MetroPlusHealth

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626

Телетайп или текстовый телефон Отдела обслуживания участников: 711

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

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (подача жалоб)..... 800.206.8125

Отдел по охране психического здоровья штата Нью-Йорк (ОМН)

(отдел по жалобам) 800.597.8481

Отдел наркологических услуг и поддержки штата Нью-Йорк (OASAS)

(отдел по жалобам):518.473.3460

Омбудсмен: СНАМР 888.614.5400

Электронная почта (Ombuds@oasas.ny.gov)

Окружной Департамент социального обеспечения: 718.557.1399

New York Medicaid Choice 800.505.5678

Горячая линия штата Нью-Йорк по вопросам ВИЧ/СПИДа..... 800.541.AIDS (2437)

На испанском языке 800.233.SIDA (7432)

Устройство связи для глухих..... 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)

Устройство связи для глухих.....переключатель, затем 518.459.0121

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Child Health Plus.....	800.698.4543
- Бесплатное или недорогое медицинское страхование для детей	(телетайп: 877.898.5849)
Независимая сеть по защите прав потребителей (ICAN).....	844.614.8800
- оказывает бесплатную и конфиденциальную помощь	
Программа партнерской помощи	800.541.AIDS (2437)
- В городе Нью-Йорк (CNAP)	212.693.1419
Управление социальной защиты.....	800.772.1213
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
Устройство связи для глухих.....	800.514.0383
Местная аптека.....	_____

Другие поставщики медицинских услуг:

ВАЖНЫЕ ВЕБ-САЙТЫ

MetroPlusHealth

metroplus.org

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк (DOH):

health.ny.gov

Отдел по охране психического здоровья штата Нью-Йорк (OMH):

omh.ny.gov

Отдел наркологических услуг и поддержки штата Нью-Йорк (OASAS):

oasas.ny.gov

Информация о ВИЧ/СПИД от Департамента здоровья штата Нью-Йорк:

health.ny.gov/diseases/aids/

Отдел обслуживания участников:

800.303.9626 (телетайп: 711)

Для получения помощи в кризисных ситуациях,

связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),

звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

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/consumers/testing/index.htm

Департамент здравоохранения и психогигиены города Нью-Йорка (DOHMH):
nyc.gov/site/doh/index.page

Информация о ВИЧ/СПИД от DOHMH города Нью-Йорк:
nyc.gov/site/doh/health/health-topics/aids-hiv.page

Отдел обслуживания участников: 800.303.9626 (телетайп: 711)
Для получения помощи в кризисных ситуациях,
связанных с поведенческими расстройствами (Behavioral Health Crisis),
звоните на нашу горячую линию по номеру (звонок бесплатный): 866.728.1885

Language Assistance

ATTENTION: Language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-303-9626 (TTY: 711).	English
ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Spanish
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)。	Chinese
ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-303-9626 (TTY: 711) رقم هاتف الصمم والبكم	Arabic
주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-303-9626 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.	Korean
ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-303-9626 (телетайп: ТТУ: 711).	Russian
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).	Italian
ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French
ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-303-9626 (TTY: 711).	French Creole
אויפמערקזאם: אויב איר רעדט אידיש, זענען פארהאן פאר אייך שפראך הילף סערוויסעס פריי פון אפצאל. רופט 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Yiddish
UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Polish
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).	Tagalog
লক্ষ্য করুন: বিদ আপদন বা লক্ষ্যতা বলেত পাতেন, ১০০হতলা দনঃখেচার ভাষা সহঃ১০১য়া পদেতববা উপলব্ধ আতো ফোন করুন 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Benga
KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Albanian
ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-303-9626 (TTY: 711).	Greek
خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-800-303-9626 (TTY: 711)	Urdu