

Посібник з отримання якісного медичного обслуговування

2024



Зміст

Ваш посібник щодо отримання якісного медичного обслуговування	2	Екстрені послуги з охорони поведінкового здоров'я.....	15
Ваші контактні особи з питань медичного обслуговування	2	Отримання медичної допомоги за наявності особливих медичних потреб	16
Відвідайте наш вебсайт	6	Послуги поза мережею	16
Портал для учасників	6	Години роботи для отримання послуг	16
Онлайн-каталог постачальників послуг	8	Що робити, якщо вам необхідна допомога в неробочий час або екстрена допомога.....	16
План і програма покращення якості Molina	8	Про пільги щодо забезпечення лікарськими препаратами	17
Рекомендації щодо підтримання стану вашого здоров'я.....	10	Захист конфіденційної інформації.....	17
Додаткова допомога при хронічних проблемах зі здоров'ям.....	10	Ваші права та обов'язки	19
Здоров'я населення.....	11	Незалежний висновок іншого лікаря.....	20
Оцінка ризику для здоров'я та інструменти для самостійного контролю за станом здоров'я.....	12	Скарги та апеляції	20
Програма гарантування безпеки пацієнтів	13	Ваше право на подання апеляції в разі відмови.....	20
Як ми співпрацюємо з постачальниками послуг для ухвалення рішень щодо вашого медичного обслуговування	13	Ваше право на оформлення попередніх вказівок.....	21
Огляд нововведень.....	14		
Послуги з перекладу.....	14		
Послуги з охорони здоров'я жінок.....	14		
Послуги з охорони поведінкового здоров'я.....	15		

Ваш посібник щодо отримання якісного медичного обслуговування

Посібник Molina Healthcare з отримання якісного медичного обслуговування, випущений у 2024 році (Посібник), допоможе вам розібратися в пропонувані програмах і послугах. У цьому Посібнику ви можете ознайомитися з нашою програмою поліпшення якості обслуговування та послугами, що допоможуть вам підтримати своє здоров'я та вжити заходів у разі будь-якого захворювання.

У цьому посібнику детально описується, як ми:

- Захищаємо ваші права на недоторканність приватного життя та захищену медичну інформацію (PHI)
- Ухвалюємо рішення щодо вашого медичного обслуговування
- Допомагаємо вам із заходами для забезпечення охорони здоров'я
- Враховуємо ваші потреби в комунікації

На нашому вебсайті ви можете роздрукувати Посібник і будь-які інші необхідні вам інформаційні матеріали. Щоб отримати Посібник бажаною для вас мовою або в доступному форматі, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711). Ви також можете попросити нас надіслати вам копію інформаційних матеріалів поштою.

Ваші контактні особи з питань медичного обслуговування

Відділ/Програма	Послуги	Номер телефону
Відділ обслуговування учасників	Працівники відділу обслуговування учасників Molina можуть: <ul style="list-style-type: none">• Відповісти на запитання про ваш план медичного страхування та послуги.• Допомогти вибрати або змінити постачальника послуг первинної медичної допомоги (PCP).• Розповісти, куди звернутися по медичну допомогу.• Запропонувати вам послуги перекладача, якщо ви не розмовляєте англійською.• Надати необхідну інформацію іншими мовами та в інших форматах.	Відділ обслуговування учасників (800) 869-7165 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 7:30 – 18:30

Відділ/Програма	Послуги	Номер телефону
<p>Цілодобова консультативна лінія медсестринської допомоги і Національна гаряча лінія психологічної підтримки для запобігання самогубствам і надання допомоги в кризових ситуаціях</p>	<p>Поговоріть із дипломованою медсестрою в будь-який час, якщо у вас є запитання щодо вашого здоров'я. Час роботи: цілодобово і без вихідних.</p> <p>Гаряча лінія психологічної підтримки для запобігання самогубствам і надання допомоги в кризових ситуаціях 988 працює по всій країні, цілодобово і без вихідних, надаючи конфіденційну підтримку особам, що перебувають у кризовій ситуації, особам, які мають намір вчинити самогубство, а також особам, які зазнають психічних потреб.</p>	<p>Цілодобова консультативна лінія медсестринської допомоги Англійська та інші мови: (888) 275-8750</p> <p>Іспанська: (866) 648-3537 (TTY: 711)</p> <p>Національна гаряча лінія психологічної підтримки для запобігання самогубствам і надання допомоги в кризових ситуаціях Дзвінки та текстові повідомлення: 988</p>
<p>Невідкладна допомога Teladoc у режимі 24/7</p>	<p>Отримайте консультацію сертифікованого лікаря телефоном або через відеозв'язок за допомогою Teladoc у зв'язку з несерйозним захворюванням або проблемами з поведінковим здоров'ям, не виходячи з дому. Ви можете отримувати допомогу цілодобово та без вихідних.</p>	<p>Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) member.teladoc.com/Molina</p>
<p>Організація охорони здоров'я*</p>	<p>Чи є у вас хронічні захворювання? Ми пропонуємо програми, що допомагають вам контролювати такі захворювання і стани:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Астма • Депресія • Цукровий діабет • Хронічне обструктивне захворювання легень (ХОЗЛ) • Серцева недостатність • Гіпертонія • Вага (консультації з питань харчування) • Відмова від куріння (для осіб, які бажають кинути курити) • Розлад, пов'язаний із вживанням психоактивних речовин <p>Щоб дізнатися більше про те, як можна взяти участь у цих програмах, і скористатися цими послугами, зателефонуйте працівникам команди, яка займається організацією охорони здоров'я.</p>	<p>Організація охорони здоров'я (866) 891-2320 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 6:00–18:00 за тихоокеанським часом</p>

Відділ/Програма	Послуги	Номер телефону
Медична просвіта*	Дізнайтеся більше про те, як добре себе почувати і підтримувати своє здоров'я у доброму стані. Отримайте детальну інформацію про програми, які допоможуть вам кинути курити та контролювати свою вагу. Ми допоможемо вам розібратися, як взяти участь у цих програмах.	Медична просвіта (866) 472-9483 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 6:00–18:00
Скринінгове обстеження майбутніх мам і підтримка при вагітності високого ризику*	Нехай ваша вагітність протікає без відхилень, а дитина народиться здоровою. Приєднуйтеся до нашої програми для вагітних, щоб отримати можливість пройти скринінгове обстеження, спрямовані на максимальне підтримання вашого здоров'я та здоров'я вашої дитини у доброму стані. Працівники відділу обслуговування учасників допоможуть вам розібратися, як взяти участь у цій програмі.	Відділ обслуговування учасників (800) 869-7165 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 7:30 – 18:30
Ведення учасників*	Індивідуальні куратори оцінюють стан вашого здоров'я та перевіряють доступні пільги та ресурси. Ця програма може допомогти вам поліпшити ваше здоров'я. Відділ обслуговування учасників допоможе вам розібратися в тому, як скористатися цими послугами.	Відділ обслуговування учасників (800) 869-7165 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 7:30 – 18:30
Ведення учасників у складних випадках*	Турбота про учасників із важкими захворюваннями, які потребують додаткової допомоги, щоб почуватися краще. Індивідуальні куратори допоможуть вам отримати оптимальну медичну допомогу. Щоб дізнатися, як використовувати ці програми, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників.	Відділ обслуговування учасників (800) 869-7165 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 7:30 – 18:30
Програма допомоги на перехідних етапах*	Коли вас виписують із лікарні або закладу медсестринського догляду, наставники допомагають вам перейти з одних умов обслуговування до інших. Вони допоможуть вам отримати необхідне вам обслуговування вдома. Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників.	Відділ обслуговування учасників (800) 869-7165 (TTY: 711) Понеділок – п'ятниця 7:30 – 18:30

Відділ/Програма	Послуги	Номер телефону
Управління з цивільних прав (Office for Civil Rights, OCR) Міністерства охорони здоров'я та соціальних служб США (U.S. Department of Health and Human Services, HHS)	<p>OCR захищає вас від дискримінації в сфері охорони здоров'я та соціального забезпечення. Це Управління також захищає конфіденційність вашої персональної медичної інформації.</p>	<p>Управління з цивільних прав (OCR) (800) 368-1019 Безкоштовна лінія TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html</p>
Medicare	<p>Федеральна програма медичного страхування для більшості осіб віком від 65 років. Програма Medicare допомагає оплачувати медичну допомогу, але не покриває всі медичні витрати.</p>	<p>Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY (877) 486-2048 Medicare.gov</p>
Управління охорони здоров'я (HCA) Відділ обслуговування учасників Apple Health	<p>Зміна або вихід з плану керованого медичного обслуговування Apple Health Отримання оплачуваних Apple Health послуг, не включених до покриття Molina. Запитання щодо вашої картки послуг ProviderOne.</p>	<p>Відділ обслуговування учасників Apple Health З понеділка по п'ятницю з 7:00 до 17:00 Портал клієнтів ProviderOne: waproviderone.org/client fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Якщо у вас залишилися запитання або вам потрібна додаткова допомога, зателефонуйте за номером (800) 562-3022.</p>
Washington Healthplanfinder	<p>Зміни у вашому обліковому записі, наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зміна адреси, • зміна доходів, • зміна сімейного стану, • вагітність, а також • народження чи всиновлення дітей. 	<p>Washington Healthplanfinder (Понеділок – п'ятниця 8:00 – 18:00 (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org</p>

*Ви можете відмовитися від участі в цих програмах у будь-який час. Щоб отримати більш детальну інформацію про ці програми, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників.

Відвідайте наш вебсайт

Відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) й оберіть свій штат. Ви знайдете таку інформацію:

- Пільги та послуги
- Доплати та інші збори (якщо застосовно)
- Інформацію про те, що робити, якщо ви отримаєте рахунок у зв'язку зі страховою вимогою
- Поширені запитання (FAQs) і відповіді на них
- Інформацію про аптеки, як-от:
 - Лікарські препарати, які покриваються вашим планом
 - Обмеження або квоти на ліки
 - Як подати запит на виняток для препаратів, яких немає в списку препаратів, яким віддається перевага
 - Загальні замінники з-поміж дженериків
 - Інформація про терапевтичну взаємозамінність (про різні лікарські препарати, які мають однакову дію)
 - Інформація про поетапну терапію (надання покриття певного лікарського препарату до покриття наступного)
- Рекомендації щодо профілактики захворювань і графіки вакцинації
- Інформацію про те, як отримати спеціалізовану допомогу та лікарняні послуги
- Інформацію про доступних постачальників первинної медичної допомоги та лікарів-спеціалістів
- Процедури керування використанням ресурсів (UM), наприклад:
 - Оцінка перед наданням послуги
 - Термінова одночасна оцінка (оцінка, яка проводиться під час надання вам допомоги в медичному закладі)
 - Оцінка після надання послуги
 - Інформація про те, як подати апеляцію



Щоб отримати друковані копії будь-яких матеріалів на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com), зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711). Ви також можете ознайомитися з [Довідником учасника](#) на вебсайті.

Портал для учасників

[MyMolina.com](https://www.MyMolina.com) – це ваш портал для учасників, захищений паролем. Він дозволяє керувати своїм здоров'ям з комп'ютера, телефону, планшета чи ноутбука. Портал для учасників простий у використанні.

Ось деякі дії, які можна виконати на порталі:

- Заповнити анкету з оцінки ризику для здоров'я (HRA)
- Знайти аптеку поблизу вас
- Отримати допомогу з таких питань:
 - Правильне харчування

- Контроль ваги
- Виявлення депресії або відсутності мотивації
- Боротьба зі стресом
- Підтримання фізичної активності
- Відмова від вживання тютюну
- Скринінг на онкологічні захворювання
- Вакцини
- Відмова від вживання алкоголю
- Надіслати запит або роздрукувати свою ідентифікаційну картку учасника
- Оновити ваші особисті дані:
 - Номер телефону
 - Адреса електронної пошти
 - Поштова адреса
 - Мовні вподобання
 - Раса/етнічне походження
 - Займенники
 - Гендерна ідентичність
 - Сексуальна орієнтація
- Вибрати або поміняти лікарів
- Переглядати свою медичну документацію
- Дізнатися, як отримати направлення
- Отримати медичну консультацію від працівників нашої цілодобової консультаційної лінії медсестринської допомоги, що працює без вихідних
- Надіслати електронне повідомлення до відділу обслуговування учасників



Щоб дізнатися більше або зареєструватися на порталі для учасників, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711). Ви також можете створити обліковий запис на своєму комп'ютері або телефоні. Радимо спочатку налаштувати ваш обліковий запис на комп'ютері.

Як створити обліковий запис на комп'ютері:

Крок 1: Перейдіть за посиланням [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)

Крок 2: Введіть ідентифікаційний номер учасника, дату народження та поштовий індекс

Крок 3: Введіть свою адресу електронної пошти

Крок 4: Створіть пароль

Крок 5: Вас можуть попросити вказати номер телефону або адресу електронної пошти, щоб надіслати вам код для підтвердження

Як створити обліковий запис із телефону:

Крок 1: Знайдіть мобільний додаток My Molina® у магазині додатків Apple App Store або Google Play Store

Крок 2: Завантажте на свій телефон мобільний додаток My Molina®

Крок 3: Відкрийте додаток та оберіть свій план медичного страхування

Крок 4: Введіть свою адресу електронної пошти

Крок 5: Створіть пароль

Онлайн-каталог постачальників послуг

Щоб знайти постачальника послуг в Інтернеті, перейдіть за посиланням [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Натисніть «Знайти лікаря або аптеку». Каталог постачальників послуг містить таку інформацію:

- Імена, адреси та номери телефонів постачальників послуг, що входять до мережі
- Статус професійної сертифікації постачальників послуг
 - Ви також можете звернутися до American Board of Medical Specialties (Американська рада медичних спеціальностей) ([abms.org](https://www.abms.org)), щоб перевірити, чи постачальник отримав професійну сертифікацію
- Години роботи
- Постачальники послуг, які приймають нових пацієнтів
- Мови, якими розмовляють постачальник послуг або його персонал
- Назва лікарні, розташування та статус акредитації



Якщо ви не маєте доступу до Інтернету або вам потрібна додаткова інформація (наприклад, медичний інститут, де навчався ваш постачальник послуг, або місце проходження ним ординатури), ми можемо надіслати вам друкований примірник Каталогу постачальників послуг. Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30, якщо вам потрібна допомога.

План і програма покращення якості Molina

Ми дбаємо про те, щоб ви отримували найкраще обслуговування. Тому щороку ми розробляємо план щодо подальшого поліпшення:

- наших послуг
- якості медичної допомоги, яку ви отримуєте
- взаємодії з вами

Наші цілі:

- Надавати послуги, які приносять користь вашому здоров'ю
- Співпрацювати з постачальниками послуг, щоб забезпечувати вас необхідною медичною допомогою
- Задовольняти ваші мовні та культурні потреби
- Усувати будь-які перешкоди на шляху отримання медичної допомоги, як-от вирішувати проблеми з транспортуванням та/або мовою спілкування

Ми також хочемо знати, наскільки добре ми справляємося з поставленими завданнями. Ми перевіряємо якість обслуговування за минулий рік, щоб оцінити свої досягнення. Ми можемо надіслати вам анкету, щоб знати вашу думку про обслуговування.

Крім того, ми можемо надсилати анкети, щоб дізнатися про кількість учасників, які отримують необхідні послуги. За підсумками анкетування ми зрозуміємо, яка медична допомога вам потрібна. Одна з таких анкет називається CAHPS® (Оцінка постачальників і систем медичних послуг споживачами).

Запитання анкети CAHPS® стосуються ваших оцінок за такими напрямками:

- Медична допомога, що надається вам
- Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги (PCP)
- Ваш план медичного страхування
- Спеціаліст(и), до яких ви зверталися
- Профілактичні огляди
- Наскільки просто вам отримувати медичну допомогу
- Наскільки просто вам отримувати медичну допомогу в найкоротші терміни

HEDIS® (Набір даних та інформації про ефективність медичної допомоги)

Ми також вимірюємо, яка кількість наших учасників проходять основні обстеження та огляди. Серед них такі:

- Щорічні огляди
- Лікування цукрового діабету
- Мамографія (рентгенологічне обстеження молочних залоз)
- Прийом лікарських препаратів
- Пап-тести
- Допологовий догляд
- Післяпологовий догляд
- Щеплення (щеплення від грипу для дорослих, дітей та підлітків)

Ми дбаємо про ваше здоров'я. Ми хочемо допомогти вам краще піклуватися про себе та членів вашої родини. Для цього ми:

- нагадуємо вам про необхідність проходити профілактичні огляди та робити щеплення собі та своїй дитині;
- розповідаємо вам про хронічні захворювання;
- якщо ви вагітні, забезпечуємо вам послуги допологового та післяпологового догляду;
- нагадуємо вам за необхідності пройти пап-тести та мамографію;
- розбираємося з усіма вашими скаргами;
- допомагаємо вам знайти і використовувати інформацію на нашому вебсайті;
- розповідаємо вам про додаткові пропонувані послуги.

Щоб отримати додаткову інформацію, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30. Ви можете надіслати запит на роздрукований примірник нашого плану поліпшення якості обслуговування та результатів його виконання.

Рекомендації щодо підтримання стану вашого здоров'я

Ми надаємо вам інформацію про профілактичні послуги та про те, коли їх слід отримувати. Ця інформація не замінює рекомендацій вашого лікаря.

Щоб отримати максимальну користь від цих рекомендацій:

- Виділіть час на ознайомлення з ними
- Запишіть запитання і візьміть їх із собою на черговий огляд
- Повідомте свого постачальника послуг про будь-які проблеми зі здоров'ям, які є у вас або ваших дітей
- Не пропускайте призначені прийоми
- Якщо ви пропустили прийом, негайно перепризначте його

Ми допоможемо вам дізнатися про основні аналізи та обстеження, які виконуються за наявності таких захворювань, як цукровий діабет, ХОЗЛ та депресія. Дізнайтеся про це більше на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30.

Додаткова допомога при хронічних проблемах зі здоров'ям

Дати собі раду із захворюваннями буває непросто. Щоб ви отримували належну медичну допомогу, наша програма ведення учасників може допомогти вам:

- отримувати послуги
- організувати обстеження та прийоми у постачальників послуг
- скористатися транспортом для поїздок на прийом до лікаря
- усунути прогалини в допомозі чи обслуговуванні
- отримати підтримку для людей з особливими потребами, а також осіб, які здійснюють догляд за ними
- перейти від одних умов обслуговування до інших, наприклад виписатися з лікарні
- отримати послуги довгострокового догляду
- звернутися за підтримкою за місцем проживання
- знайти послуги за місцем проживання, наприклад «Meals on Wheels» або послуги фізіотерапії



Хто може видати вам направлення для участі в програмі ведення учасників:

- Постачальник послуг
- Працівники відділу обслуговування учасників, фахівці лінії медичної просвіти або нашої цілодобової консультаційної лінії медсестринської допомоги
- Член сім'ї або особа, яка здійснює догляд
- Ви можете звернутися до програми самостійно
- Представники Molina за умови дотримання вимог до участі в програмі ведення учасників

Ці програми пропонуються вам безкоштовно. Ви можете вийти з будь-якої програми в будь-який час. Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30, щоб отримати додаткову інформацію.

Здоров'я населення

(Організація охорони здоров'я, ведення учасників, ведення учасників у складних випадках, допомога на перехідних етапах, інформаційні бюлетені для учасників та просвіта учасників)

Ми пропонуємо різноманітні програми, які допоможуть вам поліпшити ваше здоров'я.

Організація охорони здоров'я

Ми пропонуємо ці програми, щоб допомогти вам і членам вашої сім'ї впоратися з такими захворюваннями і проблемами:

- астма
- серцево-судинні захворювання (ССЗ)
- хронічне обструктивне захворювання легень (ХОЗЛ)
- депресія
- цукровий діабет
- серцева недостатність
- вага (консультації з питань харчування)
- відмова від куріння
- розлад, пов'язаний із вживанням психоактивних речовин

Щоб дізнатися більше, приєднатися до будь-якої із зазначених програм або вийти з неї, зателефонуйте до працівників медичної команди, яка займається організацією охорони здоров'я, за номером (866) 891-2320 (ТТУ: 711) з понеділка по п'ятницю з 6:00 до 18:00 за тихоокеанським часом.

Ведення учасників

Ведення учасників має на меті допомогти вам оптимально піклуватися про своє фізичне та поведінкове здоров'я. Команда, до якої входить індивідуальний куратор, медсестри, лікарі та інший персонал, спільно розробить спеціальний план, призначений виключно для вас, який передбачатиме цілі щодо поліпшення стану вашого здоров'я.

Індивідуальні куратори можуть поговорити з вами по телефону або особисто, щоб переконатися, що з вами все гаразд.

Крім того, вони можуть залучити представника місцевої спільноти, який надасть вам потрібну інформацію або чогось вас навчить. Щоб отримати додаткову інформацію про ці програми, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711).

Ведення учасників у складних випадках

Ведення учасників у складних випадках – це турбота про учасників із важкими захворюваннями, які потребують додаткової допомоги, щоб почуватися краще. Індивідуальні куратори хочуть бути впевненими в тому, що ви отримуєте оптимальну медичну допомогу, і тому:

- розповідатимуть вам про ваше захворювання і допомагатимуть вам отримувати належну медичну допомогу та послуги

- допомагатимуть вам отримувати все необхідне для поліпшення вашого самопочуття, наприклад лікарські препарати або обладнання
- перевірятимуть, що вжиті дії допомагають вам
- працюватимуть з вами доти, доки вам не стане краще і доки ви не зможете подбати про себе самі або отримати необхідну допомогу

Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТҮ: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30 або відвідайте вебсайт MolinaHealthcare.com.

Допомога на перехідних етапах

Наша програма допомоги на перехідних етапах призначена для сприяння вам у плавному переході до іншого формату обслуговування після виписки з лікарні чи іншого медичного закладу. Наставники будуть взаємодіяти з вами або особою, яка здійснює догляд за вами, щоб переконатися в тому, що ви маєте повне уявлення про заходи, які необхідно виконувати для підтримання здоров'я. Ми хочемо бути впевнені в тому, що ви отримуєте оптимальну медичну допомогу і відчуваєте підтримку протягом усього періоду вашого відновлення.

Ця програма доступна всім учасникам Molina Healthcare. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТҮ: 711).

Інформаційні бюлетені для учасників

Ми розміщуємо інформаційні бюлетені для учасників за адресою MolinaHealthcare.com/MNHWMedicaidPublications. Інформація в бюлетенях викладається простою мовою, і ви можете знайти корисні поради щодо здорового способу життя.

Медична просвіта

Ми можемо надати вам інформацію з таких тем:

- Правильне харчування
- Профілактика захворювань
- Боротьба зі стресом
- Збереження активності
- Холестерин
- Астма
- Цукровий діабет
- Поведінкове здоров'я

Щоб отримати відповідні інформаційні матеріали на медичні теми, зверніться до свого лікаря. Ви також можете перейти за посиланням

MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Оцінка ризику для здоров'я та інструменти для самостійного контролю за станом здоров'я

Щоб змінити свій спосіб життя на більш здоровий, пройдіть оцінку ризиків для здоров'я (оцінку стану здоров'я) на порталі для учасників My Molina. Просто дайте відповідь на запитання про своє здоров'я, звички та пропонувані аналізи. Після завершення оцінки ви отримаєте звіт про ризики для вашого здоров'я.

На порталі для учасників ви також знайдете інструменти для контролю за станом свого здоров'я та рекомендації за такими напрямками:

- Контроль ваги
- Депресія
- Фінансовий добробут
- Інші теми, які впливають на ваше здоров'я

Ці інструменти допомагають оцінювати прогрес, виявляти перешкоди і вимірювати прогрес у досягненні цілей. Щоб дізнатися більше, відвідайте вебсайт [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com).

Програма гарантування безпеки пацієнтів

Наша програма гарантування безпеки пацієнтів допомагає створити безпечні умови під час отримання медичних послуг для вас і ваших близьких.

Ми захищаємо вас у такий спосіб:

- Повідомляємо постачальників послуг і лікарні про проблеми з безпекою і про те, де можна отримати допомогу
- Відстежуємо скарги учасників на проблеми з безпекою в офісах постачальників послуг і лікарнях
- Перевіряємо звіти груп, які оцінюють безпеку лікарень
- Допомагаємо вам переїхати з одного місця в інше, наприклад із лікарні додому
- Розповідаємо вам, які запитання слід ставити на прийомі в постачальника послуг



Групи, що оцінюють безпеку, пропонують:

- [Рейтинги за результатами оцінки якості від компанії Leapfrog Group](#)
- [Національні цільові рейтинги з безпеки пацієнтів від компанії The Joint Commission](#)

Ви можете відвідати вищевказані вебсайти, щоб:

- Дізнатися про заходи, що вживаються лікарнями для підвищення безпеки
- З'ясувати, на що слід звернути увагу при виборі постачальника послуг або лікарні
- Отримати інформацію про програми та послуги з лікування захворювань, як-от цукровий діабет і астма

Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30 або відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com).

Як ми співпрацюємо з постачальниками послуг для ухвалення рішень щодо вашого медичного обслуговування

Деякі послуги мають бути попередньо схвалені, перш ніж ми їх покриватимемо. Ми разом із вашим постачальником послуг з'ясуємо, які послуги вам потрібні. Ми обираємо ваше обслуговування на основі медичних потреб і пільг. Такий підхід називається керуванням використанням ресурсів (UM).

- Ми не винагороджуємо постачальників послуг або інших осіб за відмову в наданні послуг
- Ми не доплачуємо постачальникам послуг або персоналу UM за рішення, спрямовані на зниження обсягу наданої вам медичної допомоги

Якщо вам потрібні довгострокові послуги та підтримка (LTSS), рішення про ці послуги ухвалюватиме працівник із досвідом роботи у сфері LTSS, який пройшов відповідне навчання і має необхідну освіту.

Якщо у вас є запитання щодо нашого процесу UM або відповідних постанов, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30. Ми приймаємо виклики за рахунок абонента, якому телефонують. Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, ви можете безкоштовно скористатися послугами двомовних працівників або усних перекладачів. Ми також пропонуємо послуги TTY, якщо у вас втрата слуху, ви погано чуєте або маєте труднощі з мовленням.

Будь ласка, залиште повідомлення з вашим номером телефону, якщо ви телефонуйте у неробочий час або у вихідні дні.

Ми передзвонимо вам протягом одного робочого дня. Працівник відділу обслуговування учасників також може зателефонувати вам, щоб обговорити питання, пов'язані з UM. Коли вам телефонує будь-хто з відділу обслуговування учасників, він повідомляє своє ім'я та прізвище, посаду та назву відділу Molina.

Огляд нововведень

Ми постійно шукаємо способи, що дозволяють пропонувати вам нові види обслуговування, послуги та варіанти їх надання. Ми перевіряємо нові послуги на предмет безпеки та наявності додаткових переваг. Щороку ми вивчаємо, що нового з'явилося в таких галузях:

- Обладнання
- Медичні послуги
- Послуги з охорони поведінкового здоров'я
- Препарати

Послуги з перекладу

Ми безкоштовно надамо вам письмову або усну інформацію вашою мовою. Ми пропонуємо вам послуги усних перекладачів, щоб ви могли зв'язатися з вашим лікарем або нами. Ми забезпечили такі послуги для більшості мов. Серед них – мова жестів. Щоб отримати послуги усного перекладача або письмові матеріали іншою мовою, крім англійської, зателефонуйте у відділ обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка до п'ятниці з 7:30 до 18:30.

Послуги з охорони здоров'я жінок

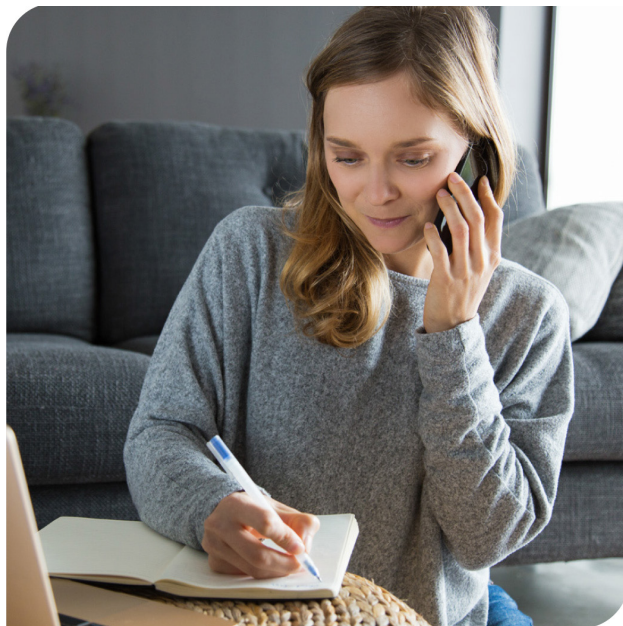
Ми покриваємо допологовий догляд, догляд після пологів, обстеження молочних залоз, мамографію та пап-тести. Для отримання планових і профілактичних послуг ви можете звернутися до фахівця з жіночого здоров'я. Це може бути акушер, гінеколог або сертифікована медсестра-акушерка. Для отримання послуг з охорони жіночого здоров'я не потрібно мати направлення.

Послуги з охорони поведінкового здоров'я

Якщо вас турбують проблеми поведінкового здоров'я, ми можемо вам допомогти. Ми можемо допомогти впоратися зі стресом, депресією чи вживанням психоактивних речовин. Ми покриваємо послуг з охорони поведінкового здоров'я. Щоб звернутися до постачальника, вам не потрібне направлення. Зверніться до свого РСР або зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30, щоб отримати додаткову інформацію.

Уповноважені в галузі охорони поведінкового здоров'я (раніше – омбудсмени)

Уповноважений у галузі охорони поведінкового здоров'я – це людина, яка може надавати безоплатну та конфіденційну допомогу у вирішенні проблем, пов'язаних із вашими послугами з охорони поведінкового здоров'я. Він може допомогти вирішити проблеми, якщо ви подали претензію щодо послуг з охорони поведінкового здоров'я, апеляцію або запит на об'єктивний розгляд. Уповноважений у галузі охорони поведінкового здоров'я не пов'язаний з вашим планом медичного страхування. Послуга надається людиною, яка отримувала послуги з охорони поведінкового здоров'я, або людиною, член сім'ї якої отримував послуги з охорони поведінкового здоров'я. Щоб знайти уповноваженого в галузі охорони поведінкового здоров'я, зателефонуйте за номером (800) 366-3103 або надішліть повідомлення на адресу info@obhadvocacy.org. Ви також можете знайти контактні дані для свого регіону у вашому [Довіднику учасника Molina](#).



Екстрені послуги з охорони поведінкового здоров'я

Екстрена ситуація, зумовлена станом поведінкового здоров'я, означає психічне захворювання, яке може завдати сильної шкоди організму або навіть призвести до смерті. Як приклад можна навести ситуації, коли:

- У вас виникають думки про самогубство або ви робите спробу самогубства
- Ви заподіяли шкоду собі або оточуючим
- Ви отримали травму і не можете виконувати повсякденні дії
- Ви отримали травму, яка завдає серйозної шкоди вашому організму або призводить до смерті

Якщо у вас екстрена ситуація, зверніться до найближчого відділення екстреної медичної допомоги. Ви можете негайно звернутися в будь-яке інше місце, де надається екстрена медична допомога. Ви можете зателефонувати за номером 911. Щоб поспілкуватися з фахівцем гарячої лінії психологічної підтримки для запобігання самогубствам і надання допомоги в кризових ситуаціях, ви можете зателефонувати за номером 988.

Якщо ви звернулися до відділення екстреної допомоги, якнайшвидше повідомте про це свого постачальника послуг первинної медичної допомоги.

Якщо у вас екстрена ситуація, і ви не можете звернутися до постачальника послуг, що входить до мережі:

- Зверніться до найближчої лікарні або до відділення екстреної медичної допомоги
- Зателефонуйте за номером, вказаним у вашій ідентифікаційній картці учасника
- Зателефонуйте своєму постачальнику послуг і зверніться до нього протягом 24–48 годин після того, як покинете відділення екстреної медичної допомоги

Якщо у вас виникне екстрена ситуація за межами зони обслуговування, ми допоможемо вам зв'язатися з постачальником послуг, який входить до мережі, щойно вам стане краще.

Отримання медичної допомоги за наявності особливих медичних потреб

Ми покриваємо допомогу за наявності особливих медичних потреб. Якщо ви є учасником програми довгострокових послуг та підтримки (LTSS), ви можете звернутися до фахівця. Вам не потрібне направлення. Ви можете мати право на додаткові послуги. Щоб отримати додаткову інформацію про координацію обслуговування та ведення учасників, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

Послуги поза мережею

Якщо постачальник послуг, що входить до мережі, не може надати вам необхідні послуги, ви можете звернутися до постачальника послуг, що не входить до мережі. Вартість для вас буде такою самою, якби цей постачальник послуг входив до нашої мережі. Ми покриємо вартість послуг постачальника, що не входить до нашої мережі. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711).

Години роботи для отримання послуг

Ви можете отримати послуги 24 години на добу щодня.

Що робити, якщо вам необхідна допомога в неробочий час або екстрена допомога

Обслуговування в неробочий час

Вам може знадобитися допомога в той момент, коли офіс вашого основного лікаря (PCP) буде закритий. У неробочий час звертайтеся до цілодобової консультативної лінії медсестринської допомоги за номером телефону (888) 275-8750 (англійська та інші мови), (866) 648-3537 (іспанська) і TTY: 711 (для людей із втратою слуху та людей з порушеннями слуху).

Висококваліфіковані медсестри працюють цілодобово і без вихідних, щоб:

- відповідати на ваші запитання про медичне обслуговування
- допомогти вам визначити, чи потребує ваш стан негайного надання медичної допомоги
- записати вас на прийом

Екстрена допомога

Що таке екстрена ситуація?

Раптова або серйозна проблема, яка потребує негайного надання допомоги або наражає на ризик ваше життя чи здоров'я.

Ми покриваємо послуги екстреної медичної допомоги.

Екстрена медична допомога не покривається за межами United States (за винятком потреби в госпіталізації на території Canada або Mexico).

Якщо вам потрібна екстрена допомога, зателефонуйте за номером 911 або зверніться до найближчої лікарні. Попередній дозвіл не потрібен. Щоб поспілкуватися з фахівцем гарячої лінії

психологічної підтримки для запобігання самогубствам і надання допомоги в кризових ситуаціях, ви можете зателефонувати за номером 988.

Для отримання невідкладної допомоги звертайтеся до цілодобової консультаційної лінії медсестринської допомоги за номером телефону (888) 275-8750 (англійська та інші мови), (866) 648-3537 (іспанська) і ТТУ: 711 (для людей із втратою слуху та людей з порушеннями слуху).

Про пільги щодо забезпечення лікарськими препаратами

Щоб дізнатися про необхідні вам ліки, поговоріть зі своїм постачальником послуг. Детальну інформацію про ваші пільги щодо забезпечення лікарськими препаратами можна отримати на вебсайті [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). На нашому вебсайті ви можете знайти:

- Наш список препаратів, яким віддається перевага (PDL): список дженериків і фірмових препаратів, які ми покриваємо
- Інформацію про обмеження на ліки, які покриваються, як-от скільки разів можна звертатися за поповненням запасів або яку кількість доз можна отримати
- Інформацію про те, як ваш постачальник послуг може надіслати запит на схвалення певних препаратів або необхідної вам кількості
- Інформацію про те, які дані має надати ваш постачальник послуг, щоб отримати дозвіл на надання вам певних лікарських препаратів
- Інформацію про процедури, які використовує ваш постачальник послуг під час вибору замінників з-поміж дженериків, ухвалення рішень про терапевтичну взаємозамінність і поетапну терапію
- Інформацію про оновлення нашого PDL
- Інформацію про доплату за лікарські препарати, не зазначені в PDL
- Інформацію про те, як ваш постачальник може попросити нас надати страхове покриття лікарського препарату, не зазначеного в PDL



Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30.

Захист конфіденційної інформації

Коли йдеться про захист вашої медичної інформації, ви маєте певні права. Ми не будемо надавати медичну інформацію, якщо її передача заборонена законом. Ми поважаємо та захищаємо вашу конфіденційність. Ми можемо використовувати та передавати інформацію з метою надання вам пільг. Ваша конфіденційність важлива для нас.

Ваша захищена медична інформація (PHI)

PHI означає захищену інформацію про здоров'я. До неї належить така інформація:

- Ім'я та прізвище
- Ідентифікаційний номер учасника

- Раса
- Етнічна приналежність
- Ґендерна ідентичність
- Сексуальна орієнтація
- Соціальні потреби
- Соціальні ризики
- Потреба в перекладі
- Інші характеристики, що ідентифікують вас

Ми можемо використовувати вашу РНІ, щоб:

- Співпрацювати з лікарями для надання вам лікування
- Оплачувати ваше медичне обслуговування
- Перевіряти якість наданої вам медичної допомоги
- Розповідати про доступні вам варіанти медичної допомоги
- Керувати нашим планом медичного страхування
- Використовувати або передавати РНІ в інших цілях відповідно до законодавства

Ми маємо отримати ваш письмовий дозвіл на використання або передачу вашої РНІ для будь-яких цілей, не зазначених вище.

Ваші права на конфіденційність

Ви маєте право:

- Вивчати свою РНІ
- Отримати копію вашої РНІ
- Вносити зміни до вашої РНІ
- Попросити нас не використовувати та не передавати РНІ певними способами
- Отримати список осіб або установ, яким ми надали вашу РНІ

Як Molina захищає вашу РНІ

Ваша РНІ може бути письмовою, усною або цифровою. Ми захищаємо вашу РНІ:

- Передбачаючи політики та процедури, що захищають вас
- Обмежуючи кількість наших працівників, які можуть переглядати РНІ
- Навчаючи наших працівників тому, як забезпечувати захист РНІ (під час письмової та усної комунікації)
- Вимагаючи письмову згоду на дотримання чинних політик і процедур
- Захищаючи РНІ в електронному форматі за допомогою брандмауерів і паролів

Відповідно до закону ми зобов'язані:

- Зберігати конфіденційність вашої РНІ
- Повідомити вас про будь-який несанкціонований доступ до вашої незахищеної РНІ
- Не використовувати і не розкривати вашу генетичну інформацію для цілей андеррайтингу
- Не використовувати дані про вашу расову, етнічну приналежність або мову з метою здійснення андеррайтингу або відмови у страховому покритті
- Дотримуватися положень нашого [Повідомлення про політику конфіденційності](#) (NPP)

Що ви можете зробити, якщо ви вважаєте, що ваші права на конфіденційність не були захищені?

- Зателефонуйте або напишіть Molina та надішліть скаргу
- Подайте скаргу до Міністерства охорони здоров'я та соціальних служб США

Наведена вище інформація – це короткий опис. Щоб дізнатися більше про те, як ми використовуємо і передаємо вашу РНІ, див. інформацію про наш NPP на вебсайті MolinaHealthcare.com. Ви також можете зателефонувати до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30 щоб попросити надати вам примірник цього документа.

Ваші права та обов'язки

Важливо знати свої права та обов'язки. Це допомагає вам, вашій родині, вашому постачальнику та Molina забезпечувати отримання необхідної медичної допомоги.

Ви маєте право:

- Отримувати інформацію про компанію Molina, наші послуги та постачальників послуг, а також про ваші права та обов'язки.
- На конфіденційність і шанобливе та гідне ставлення до себе.
- Допомогати вашому постачальнику послуг ухвалювати рішення про своє медичне обслуговування. Ви можете відмовлятися від лікування.
- Попросити надати вам копію вашої медичної документації.
- Попросити внести зміни або виправлення у вашу медичну документацію.
- Обговорити з вашим лікарем можливі варіанти лікування у зрозумілій для вас формі та брати участь у визначенні цілей у сфері лікування, які узгодите ви і ваш лікар. Вартість або наявність страхового покриття пільг не матимуть значення в цьому випадку.
- Озвучувати будь-які скарги або подавати апеляції щодо Molina або наданої вам медичної допомоги.
- Користуватися своїми правами учасника, не побоюючись, що це призведе до будь-яких негативних наслідків.
- Щороку отримувати інформацію про свої права та обов'язки.
- Пропонувати внести зміни в нашу політику щодо прав і обов'язків.



Ви також зобов'язані:

- Надавати всі факти, необхідні компанії Molina і вашим постачальникам послуг для надання вам медичної допомоги.
- Знати про свої захворювання.
- Брати участь у досягненні цілей лікування, які були узгоджені вами і вашим лікарем.
- Дотримуватися плану лікування.
- Відвідувати лікарів і приходити вчасно. Якщо ви запізнюєтеся або не можете прийти, негайно телефонуйте в офіс.

Відвідайте вебсайт MolinaHealthcare.com, щоб переглянути ваш **Довідник учасника**, де наведено повний перелік прав та обов'язків, або зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711) із понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30, щоб попросити надати вам екземпляр довідника.

Незалежний висновок іншого лікаря

Якщо ви не згодні з планом медичного обслуговування, складеним вашим постачальником послуг, ви маєте право на незалежний висновок іншого лікаря. Ви можете поспілкуватися з іншим постачальником послуг, що входить до мережі. Ви також можете безкоштовно поспілкуватися з постачальником послуг, що не входить до нашої мережі. Щоб дізнатися більше, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711) з понеділка по п'ятницю з 7:30 до 18:30.

Скарги та апеляції

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

Подайте скаргу щодо наведеного нижче:

- Медична допомога, яку ви отримуєте від вашого постачальника або лікарні
- Час, необхідний для запису на прийом або прийому постачальником
- Доступність постачальників послуг за місцем проживання

Подайте апеляцію, якщо ви не згодні з нашим рішенням:

- Припинити надання послуги, внести до неї зміни, призупинити її надання, зменшити обсяг, у якому вона надається, або відмовити в її наданні
- Відмовити в оплаті послуг

Ви можете подати запит на прискорений розгляд, якщо ухвалене рішення наражає на ризик ваше життя або здоров'я. Ви також можете вимагати проведення справедливого слухання на рівні штату, який проводиться суддею з адміністративних питань штату, якщо вашу апеляцію буде відхилено.

Відвідайте вебсайт MolinaHealthcare.com або ознайомтеся з **Довідником учасника**, щоб дізнатися про таке:

- Скарги та апеляції
- Хто може подати скаргу та апеляцію
- Процес справедливого слухання на рівні штату, права та часові рамки

Якщо у вас виникли запитання, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (ТТУ: 711).

Ваше право на подання апеляції в разі відмови

Що таке відмова?

Відмова означає, що ми не оплачуватимемо послугу або рахунок. Якщо ми відмовимо вам у наданні послуг, ви маєте право дізнатися причину такої відмови. Ви маєте право на апеляцію.

Якщо ми відмовимо вам у наданні послуги, ви отримаєте лист з інформацією про те, чому ми так вчинили. У ньому буде обумовлено ваше право на апеляцію. Ви можете ознайомитися з цими правами у своєму [Довіднику учасника](#). Про те, як подати апеляцію, ви можете дізнатися на вебсайті [MolinaHealthcare.com](#). Працівники відділу обслуговування учасників також можуть допомогти вам подати апеляцію.

Якщо ви не задоволені результатом апеляції, ви можете подати запит на незалежний розгляд. Постачальники послуг, які не належать до мережі Molina, вивчать усі факти та ухвалюють рішення. На підставі винесеного висновку Molina виконає відповідні дії.

Ваше право на оформлення попередніх вказівок

Ви маєте право погоджуватися на лікування, запропоноване постачальником послуг, або відмовлятися від нього. Якщо ви будете не в змозі розповісти постачальнику послуг про свої побажання, вам потрібно повідомити про них заздалегідь. Важливо скласти попередні вказівки. Ці вказівки можуть одночасно стосуватися медичної та психіатричної допомоги.

Попередні вказівки – це юридичний документ, який повідомляє постачальникам послуг про те, яку медичну допомогу ви хочете отримувати, коли ви не зможете висловлювати свої побажання самостійно. Складіть попередні вказівки, перш ніж виникне надзвичайна ситуація. У такому разі сторонні особи не зможуть ухвалювати важливі медичні рішення, якщо ви втратите здатність ухвалювати їх самостійно. Існують різні види попередніх вказівок. Наприклад:

- Довіреність на прийняття рішень про медичне обслуговування
- Медичний заповіт

Оформлення попередніх вказівок є добровільним. Ніхто не може відмовити вам у медичній допомозі на підставі їх наявності або відсутності. Якщо вам потрібна допомога в ухваленні рішень щодо вашої медичної допомоги, поговоріть з людиною, якій ви довіряєте. Це може бути член сім'ї або друг. Ви також можете поспілкуватися зі своїм адвокатом або РСР.

Зателефонуйте до відділу обслуговування учасників за номером (800) 869-7165 (TTY: 711), щоб отримати допомогу з оформленням попередніх вказівок відповідно до законодавства штату.

Якщо ви підписали попередні вказівки і вважаєте, що постачальник послуг не виконав ваші побажання, ви можете подати скаргу. Відвідайте вебсайт [MolinaHealthcare.com](#) або зателефонуйте до відділу обслуговування учасників, щоб отримати більш детальну інформацію.

