



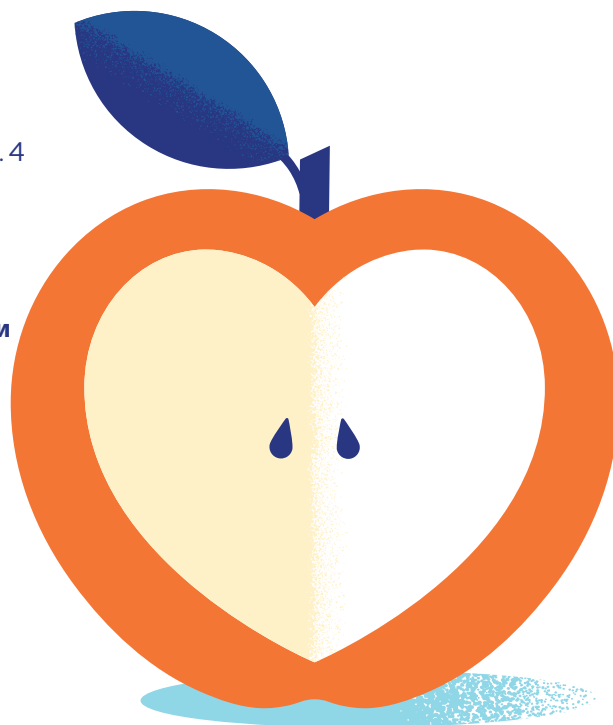
Получите максимум от Вашей программы страхования здоровья

Руководство по первым шагам

Washington Apple Health (Medicaid) Managed Care

Здесь Вы найдете информацию о следующем:

- **Получение помощи** — страница 3
- **Запрос информации о плане** — стр. 4
- **Расскажите нам о своих медицинских потребностях** — стр. 4
- **Ваши покрываемые льготы** — стр. 5
- **Получение медицинского обслуживания** — стр. 8
- **Дополнительные услуги** — стр. 10
- **Программы координации медицинского обслуживания и поддержки** — стр. 11
- **Жалобы и апелляции** — стр. 12
- **Важные номера телефонов** — задняя обложка



United
Healthcare®
Community Plan



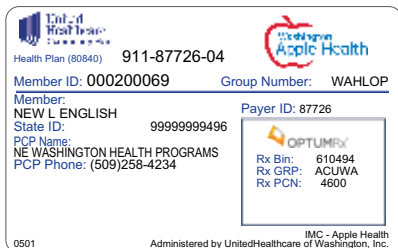
Для Вас это будет просто. Это наше обещание.

Добро пожаловать в план UnitedHealthcare Community! Мы хотим, чтобы у Вас был отличный опыт медицинского обслуживания.

Ваш план включает медицинские льготы и льготы по охране психического здоровья. Медицинская помощь в области психического здоровья включает услуги по лечению психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Льготы, покрываемые планом, для Вас бесплатны.

В ближайшее время Вам позвонят из нашего отдела обслуживания участников. Они обсудят Ваши льготы, ответят на Ваши вопросы и помогут Вам пройти оценку состояния здоровья.

Берите с собой эти две карты, когда будете получать медицинское обслуживание.



Это Ваша идентификационная карта участника программы UnitedHealthcare Community Plan. Если Вы не получили такую карту, позвоните нам по телефону **1-877-542-8997, TTY 711**.

Вы также можете найти свою карту на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan** или в приложении UnitedHealthcare.

Это Ваша сервисная карта ProviderOne. Если Вы не получили эту карту, свяжитесь с Washington State Health Care Authority, чтобы подать запрос о замене:

- Посетите веб-сайт клиентского портала ProviderOne: **waproviderone.org/client**
- Позвоните по телефону **1-800-562-3022**, или
- Запросите карту онлайн, выбрав «Сервисная карта» (Services Card) на веб-сайте **fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client**.

Посмотрите наше видео «Начало работы» (Getting Started) на веб-сайте **member.uhc.com/communityplan/public/onboarding**. Это поможет Вам начать работу.



Хотите присоединиться к нашему консультативному совету членов сообщества Community and Member Advisory Council?

Внесите свой вклад в повышение качества обслуживания и обеспечение равенства в сфере здравоохранения для участников программы. Заседания Совета проводятся четыре раза в год. Количество мест в Совете ограничено — напишите нам как можно скорее по адресу эл. почты **uhc_communitywa@uhc.com**.

Получение помощи

Мы помогаем Вам легко находить нужную информацию.

Мы работаем для Вас

Отдел обслуживания участников может помочь Вам:

- выбрать или поменять основного лечащего врача;
- найти врача-специалиста, больницы или других поставщиков;
- узнать о покрываемых льготах;
- получить новую идентификационную карту;
- подать жалобу или апелляцию;
- получить ответы на любые вопросы, которые у Вас возникнут;
- запланировать визит.

Чтобы связаться с отделом обслуживания участников, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**, с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу. Если Вам нужна помощь на другом языке или информация в другом формате, просто сообщите нам об этом.

Будьте на связи

- Посетите наш безопасный веб-сайт по адресу **myuhc.com/CommunityPlan**. Вы можете:
 - найти подробную информацию о льготах;
 - искать поставщиков, входящих в сеть плана;
 - узнать, какие рецептурные препараты покрываются планом;
 - получить копию идентификационной карты участника плана UnitedHealthcare Community Plan.
- Скачайте мобильное приложение UnitedHealthcare. Оно удобно для людей, постоянно находящихся в движении, и включает в себя многие из функций, доступных на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.
- Перейдите на веб-сайт **UHCCP.com/wa/imc**. На этом общедоступном веб-сайте содержится основная информация о льготах, поставщиках, входящего в сеть плана, и многом другом.



Отдел обслуживания участников
1-877-542-8997, ТТУ 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение UnitedHealthcare

Запрос информации о плане



Справочник участника плана

Подробная информация о льготах и о том, как получить медицинскую помощь. В нем также указаны права и обязанности участника, информация о предварительных распоряжениях, порядок подачи жалобы или апелляции, а также приведено Уведомление о порядке обращения с конфиденциальной информацией.



Справочник поставщиков услуг

Список врачей, больниц и аптек, входящих в сеть плана в Вашем регионе. Ознакомьтесь с самым актуальным списком поставщиков услуг, входящих в сеть плана, на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan** и выберите «Найти обслуживание» (Find care).



Список предпочтительных препаратов (PDL).

Список покрываемых рецептурных препаратов. Список предпочтительных препаратов (Preferred Drug List, PDL) создается и регулярно проверяется Health Care Authority. Рецептурные препараты, включенные в Список предпочтительных препаратов (PDL), покрываются бесплатно.



Расскажите нам о своих медицинских потребностях

Чтобы помочь Вам чувствовать себя как можно лучше, мы должны получить больше информации о Вас. Краткая оценка состояния здоровья поможет нам узнать о Ваших потребностях в медицинском обслуживании. Это займет всего несколько минут, поэтому просим Вас не откладывать заполнение анкеты.

Что Вам необходимо сделать:

1. Заполните одну форму оценки состояния здоровья для каждого члена Вашей семьи, который является участником плана UnitedHealthcare Community Plan.
2. Вы можете использовать форму (-ы), прилагаемую к этой брошюре, или заполнить онлайн-форму на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.
3. Отправьте заполненную оценку состояния здоровья обратно нам в конверте с обратным адресом, вложенном в этот пакет.

Для получения помощи в оценке состояния Вашего здоровья позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Как получить эти материалы

По телефону: позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**, чтобы запросить бесплатную копию материалов по почте.

Онлайн: посетите веб-сайт **myuhc.com/CommunityPlan**, **UHCCP.com/wa/imc** или войдите в **мобильное приложение UnitedHealthcare**.

По почте: заполните форму, вложенную в конверт, который находится в этом пакете. Оторвите форму, поместите ее в конверт, запечатайте и отправьте нам.

Ваши покрываемые льготы

Покрываемые льготы предоставляются Вам бесплатно. Вы должны пользоваться услугами врачей, больниц и аптек, входящих в нашу сеть, поскольку это означает, что они согласились предоставлять услуги участникам нашей программы Apple Health.

Участники плана из числа американских индейцев / коренных жителей Аляски могут получать медицинское обслуживание у поставщиков медицинских услуг для американских индейцев (Indian Health Care Providers, IHCP), даже если этот поставщик не входит в нашу сеть.

Для получения некоторых льгот может потребоваться направление от Вашего основного лечащего врача или подача запроса на утверждение, прежде чем Вы сможете получить медицинское обслуживание.

Обзор Ваших покрываемых льгот	Ваши затраты
Визиты к врачу Визиты в кабинет основного лечащего врача Визиты в кабинет врача-специалиста	\$0
Профилактическое обслуживание Проведение профилактических осмотров детей и иммунизации ребенка Ежегодные обследования, скрининги и иммунизации взрослых	\$0
Рецептурные препараты Препараты из списка предпочтительных препаратов программы Apple Health	\$0
Медицинская помощь в области поведенческого здоровья Стационарное психиатрическое лечение Амбулаторная психиатрическая помощь Лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ Лекарственные препараты для лечения расстройства, связанного с употреблением опиоидов (Medications for Opioid Disorder, MOUD) Мероприятия по лечению расстройств, связанных с зависимостью от азартных игр Услуги в кризисных ситуациях	\$0
Прикладной анализ поведения	\$0
Стоматологическое обслуживание* Дети — осмотры, очистка, рентгенография, пломбирование и удаление Взрослые — обследования, чистка, рентгенография, пломбирование, удаление и ограниченный спектр прочих стоматологических услуг	\$0
Экстренная и неотложная помощь Услуги скорой помощи* Экстренная помощь Неотложная медицинская помощь	\$0
Планирование семьи Визиты в женскую консультацию Противозачаточные препараты, устройства и расходные материалы Экстренные контрацептивы	\$0

На следующей странице Вы найдете продолжение информации о Ваших покрываемых льготах



Отдел обслуживания участников
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение UnitedHealthcare

Обзор Ваших покрываемых льгот	Ваши затраты
Органы слуха Плановые проверки слуха, обследования и терапия Моноуральные и бинауральные слуховые аппараты Двусторонние кохлеарные имплантаты	\$0
Уход на дому	\$0
Хоспис	\$0
Больница Стационарное лечение Амбулаторное лечение	\$0
Лабораторные процедуры Лабораторные анализы, рентгенологическое исследование и рентгенография	\$0
Уход за новорожденными и матерями Дородовой уход Стационарное лечение в больнице и родильном доме Услуги врача и акушерки при родах Услуги, которые предоставляет доула (помощница) для поддержки женщины и ее семьи до, во время и после родов Послеродовой уход	\$0
Медицинское оборудование и расходные материалы	\$0
Услуги перевозки медицинским транспортом* Экстренный случай Неэкстренный случай	\$0
Услуги Лечебного учреждения, оказывающего квалифицированный сестринский уход за больными	\$0
Физиотерапия, терапия профессиональных заболеваний и логопедия	\$0
Помощь в прекращении курения (табачной продукции)	\$0
Медицинская помощь и услуги, направленные на поддержку здоровья трансгендерных и небинарных людей Гормональная терапия Поддержка в области психического здоровья Хирургическое вмешательство*	\$0
Органы зрения Обследования глаз и терапия органов зрения Подбор очков / контактных линз Дети — очки*	\$0

Поставщики услуг не могут выставить Вам счета за покрываемые льготы. Если Вы получили счет за медицинские услуги, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997, ТТУ 711.**

* Стоматологические услуги, транспортные услуги, хирургические операции, которые проводят в рамках гендерной аффирмации (подтверждения гендерной идентичности) для трансгендерных и небинарных людей, а также очки для детей покрываются напрямую программой Apple Health с помощью Вашей сервисной карты ProviderOne.



Ваши льготы — более подробная информация

Рецептурные препараты

Список покрываемых рецептурных препаратов называется «Списком предпочтительных препаратов» (PDL). Отдел здравоохранения штата Вашингтон регулярно обновляет этот список. Препараты, включенные в Список предпочтительных препаратов (PDL), покрываются и бесплатны для Вас.

Иногда Вам может потребоваться предварительное разрешение на определенные препараты. Это означает, что Ваш поставщик услуг попросит нас предоставить разрешение, прежде чем Вы получите препарат.

Что делать:

- Проверьте, входит ли назначенный Вам препарат в Список предпочтительных препаратов (PDL).
- Получайте свои рецептурные препараты в любой аптеке нашей сети.
- Предъявляйте в аптеке идентификационную карту участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Вы можете найти список предпочтительных препаратов (PDL) и Список аптек на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan** или позвонить в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**. Если у Вас возникнут вопросы о рецептурных препаратах, задайте их своему врачу.

Получение по почте лекарств, отпускаемых по рецепту

Вы можете заказать доставку рецептурных препаратов прямо в свой почтовый ящик! Получите запас покрываемых препаратов на срок до 90 дней. Эта услуга распространяется не на все препараты. Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт **myuhc.com/Community Plan, Pharmacies & Prescriptions, Rx Account** («Аптеки и рецептурные препараты, Учетная запись для рецептов»).

Транспортировка

Неэкстренная медицинская транспортировка покрывается Отделом здравоохранения штата Вашингтон. Если Вам нужна услуга наземного транспорта для получения медицинской помощи, можно организовать поездку. Список поставщиков услуг (агентов) можно найти на веб-сайте **hca.wa.gov/transportation-help**. Также покрывается перевозка в неотложных ситуациях.

Офтальмологические услуги

Обследование глаз покрывается планом UnitedHealthcare Community Plan. Найдите офтальмологический центр рядом с Вашим домом на веб-сайте **MarchVisionCare.com** или позвоните в Отдел обслуживания участников программы по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Очки

- Участники в возрасте до 20 лет: Очки покрываются Отделом здравоохранения штата Вашингтон с помощью Вашей сервисной карты ProviderOne. Позвоните в службу по работе с клиентами Отдела здравоохранения штата Вашингтон по телефону **1-800-562-3022** или ознакомьтесь со списком «Поставщики средств коррекции зрения» (Eyewear Supplier) на веб-сайте **fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider**.
- Участники в возрасте 21 года и старше: См. раздел Дополнительные услуги плана UnitedHealthcare Community Plan на стр. 10.

Стоматологические услуги

Ваши льготы на стоматологические услуги покрываются непосредственно программой Apple Health с помощью сервисной карты ProviderOne. Для получения дополнительной информации позвоните в службу обслуживания клиентов Отдела здравоохранения штата Вашингтон по телефону **1-800-562-3022** или посетите веб-сайт **hca.wa.gov/dental-services**. Чтобы найти поставщика стоматологических услуг, который принимает Apple Health, посетите веб-сайт **DentistLink.org**.





Получение обслуживания

Круглосуточная линия Nurseline

Если Вы заболели или получили травму, Вы можете не знать, следует ли Вам обратиться в отделение неотложной помощи, обратиться за неотложной помощью, записаться на прием к врачу или лечиться дома. Опытная медицинская сестра поможет Вам принять решение. Позвоните на линию медсестер NurseLine по телефону **1-877-543-3409**, ТТУ **711**, в любое время круглосуточно и без выходных.

Телемедицина (визиты к врачу в режиме онлайн)

Если Вы не можете прийти на прием к врачу, Вам нужна консультация в нерабочее время или Вам не с кем оставить ребенка, Вам может подойти услуга телемедицины.

- Спросите у своего врача, предлагают ли они визиты с использованием средств телемедицины.
- Свяжитесь с врачом за несколько минут с помощью приложения UHC Doctor Chat, 24/7. Получите ответы на вопросы, лечение и рецепт на рецептурные препараты, где бы Вы ни находились. Загрузите приложение Doctor Chat уже сегодня.

Стандартное обслуживание

Обращайтесь к своему основному лечащему врачу (Primary Care Provider, PCP) для регулярных осмотров, прививок, а также в случае заболевания простудой или гриппом. Они также могут обсудить любые проблемы с психическим здоровьем или помочь Вам обратиться к другим врачам.

Имя и номер телефона Вашего ОЛВ указаны в Вашей идентификационной карте участника плана UnitedHealthcare Community Plan. Чтобы сменить основного лечащего врача (PCP), позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Экстренная и неотложная медицинская помощь

- **Неотложная медицинская помощь.** При боли в груди, сильном кровотечении, затрудненном дыхании, тяжелой аллергической сыпи или если Вы чувствуете, что можете причинить вред кому-либо или себе. Немедленно позвоните по телефону **911** или обратитесь в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи.
- **Срочная медицинская помощь.** При заболеваниях или травмах, требующих быстрого вмешательства: незначительные растяжения, порезы, боль в горле, незначительные ожоги, сыпь, повышение температуры тела или инфекции. Найдите клинику неотложной помощи на вкладке «Найти обслуживание» (Find care) на веб-сайте **myuhc.com/CommunityPlan**.

Профилактическое обслуживание

Осмотры здоровья у Вашего ОЛВ важны для поддержания здоровья.

Взрослые. Ежегодные профилактические обследования могут помочь Вам решить любые медицинские или поведенческие проблемы.

Дети. Профилактические обследования позволяют Вашему основному лечащему врачу проверить, как Ваш ребенок растет и развивается. Дети также пройдут необходимые обследования, такие как проверка речи и слуха, и им сделают прививки.

- **Дети дошкольного и старшего возраста.** Ежегодные визиты
- **Дети младшего возраста, младенцы и дети ясельного возраста.** Более частые визиты
- **Подростки.** Ежегодные визиты

Получение обслуживания (продолжение)

Медицинская помощь при поведенческих расстройствах

Вы можете получить помощь в лечении психических расстройств и расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Вам не требуется направление от Вашего ОЛВ. Найдите поставщика услуг, выполнив поиск на вкладке «Найти обслуживание» (Find care) на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan или позвонив в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Если у Вас кризисная ситуация в области психического здоровья, немедленно обратитесь за помощью. Кризисная ситуация — это ситуация, когда человек своим поведением может подвергнуть опасности себя или других.

Телефон доверия в кризисных ситуациях указан на обратной стороне Вашей идентификационной карты участника плана UnitedHealthcare Community Plan или в разделе «Важные номера» (Important Numbers) на обратной стороне этого руководства.

Телемедицина (визиты к врачу в режиме онлайн для лечения в области поведенческого здоровья)

Телемедицина позволяет Вам посещать врача, предоставляющего услуги в области поведенческого здоровья, в режиме онлайн с помощью телефона или компьютера, как при видеозвонке. Это поможет Вам получить медицинскую помощь, не посещая лично кабинет врача.

Телемедицина — это покрываемая льгота. Вы можете получить помощь у любого из следующих поставщиков услуг телемедицины:

Bright Heart Health. Услуги в области психического здоровья, злоупотребления опиоидами, расстройств, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами, расстройств пищевого поведения, медикаментозного лечения опиоидных расстройств и лечения хронической боли.

- **1-800-892-2695**
- **brighthearthealth.com**

Eleanor Health. Лечение заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

- **eleanorhealth.com**

BoulderCare. Лечение заболеваний, связанных со злоупотреблением психоактивными веществами.

- **boulder.care**

Charlie Health. Персонализированная интенсивная амбулаторная программа для молодежи.

- **1-866-508-7084**
- **charliehealth.com**

Обратитесь за помощью к консультанту по вопросам поведенческого здоровья

Консультант по вопросам поведенческого здоровья — это человек, который может помочь Вам бесплатно и сохранит Вашу информацию конфиденциальной. Они могут помочь, если у Вас возникли проблемы с медицинским обслуживанием в сфере поведенческого здоровья, например, у Вас есть жалобы или апелляции.

Консультант по вопросам поведенческого здоровья не является сотрудником плана UnitedHealthcare Community Plan и имеет опыт лечения поведенческих расстройств либо лично, либо через члена семьи.

Вы можете обратиться к консультанту по вопросам поведенческого здоровья, позвонив по телефону **1-800-366-3103** или написав по электронной почте info@obhadvocacy.org.

Ресурсы, которые Вы можете использовать сейчас

Программа Live and Work Well. Изучите ресурсы о поведенческом здоровье, отношениях, трудовой деятельности и здоровом образе жизни. Посетите веб-сайт liveandworkwell.com/en/member/uhcwa.

Чтобы получить помощь. Поиск помощи по месту жительства с продуктами, жильем, трудоустройством и другими вопросами на веб-сайте Optum.findhelp.com или перейдите на вкладку «Здоровье и благополучие» (Health & Wellness) на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.



Дополнения к UnitedHealthcare



Как участник плана UnitedHealthcare Community Plan, Вы получаете дополнительные льготы бесплатно. Эти льготы предоставляются в дополнение к Вашим льготам Apple Health. Для получения более подробной информации позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

Поощрение участников

Получайте вознаграждения за прохождение важных профилактических осмотров, таких как осмотр ребенка, вакцинация, обследование на рак груди и мониторинг сахарного диабета. Вы можете получить до \$200 в год на подарочные карты. Соответствующие критериям участники получают уведомление по почте или электронной почте.

Очки (взрослые 21 год и старше)

Получите до \$100 на оправы для очков и линзы один раз в два года через сеть магазинов March Vision. Посетите веб-сайт **MarchVisionCare.com**.

Детский клуб для мальчиков и девочек

Молодежь в возрасте от 6 до 18 лет может стать участником программы. При регистрации предъявите удостоверение участника UnitedHealthcare Community Plan.

Поддержка материнства

Автомобильные сиденья. Выберите одну из двух моделей для новорожденного. Сделайте заказ в течение 12 месяцев после рождения ребенка по электронной почте **maternalhealthwa@uhc.com**.

Программа Healthy First Steps®. Работайте со специалистом по материнству для получения дополнительной поддержки и доступа к общественным ресурсам. Позвоните по телефону **1-800-599-5985** или посетите веб-сайт **uhchealthyfirststeps.com**.

Питание для мамы. При беременности с высоким риском в течение двух недель после родов можно получать продукты питания с доставкой на дом. Питание для роженицы и дополнительно для не более чем четырех членов семьи. Вы должны быть включены в программу Healthy First Steps (Здоровые первые шаги). Позвоните по телефону **1-800-599-5985**.

Программа виртуальной групповой партнерской поддержки Wellhop. Виртуально общайтесь с другими родителями для поддержки во время беременности и после родов. Дополнительная информация доступна на веб-сайте **momandbaby.wellhop.com**.

Приложение AbleTo

Используйте приложение для самостоятельного решения проблем с эмоциональным здоровьем, например, путем медитации и выполнения дыхательных упражнений. Посетите веб-сайт **ableto.com/begin**. В качестве кода доступа используйте свой идентификационный номер участника плана UnitedHealthcare Community Plan.

Поддержка для лиц, находящихся в тюремном заключении / под арестом

Получите услуги по координации медицинского обслуживания и сумку с предметами первой необходимости после выхода из мест лишения свободы. Чтобы найти назначенного Вам координатора медицинских услуг, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.

UnitedHealthcare OMW™ (On My Way)

Эта программа помогает молодым людям осваивать жизненные навыки для независимой жизни. Посетите веб-сайт **uhcOMW.com**.

Babyscripts™

Присоединяйтесь к приложению Babyscripts™, чтобы получать образовательную информацию, напоминания о визитах и зарабатывать до \$150 на подарочные карты. Загрузите приложение, чтобы зарегистрироваться.

Узнайте о программах координации медицинского обслуживания и поддержки

Участники плана UnitedHealthcare Community Plan получают бесплатные программы координации медицинского обслуживания и поддержки. Такие программы, как поддержка при онкологических заболеваниях, лечение сахарного диабета и комплексное ведение пациентов, помогут Вам справиться с проблемами и оставаться как можно более здоровыми.

Услуги могут включать:

- Помощь в решении вопросов, связанных с обслуживанием и льготами.
- Предоставление информации об общественных ресурсах.
- Координация медицинского обслуживания с Вашими врачами и организация предоставления медицинского оборудования.
- Помощь в решении проблем, затрудняющих получение медицинской помощи.
- Оценка Ваших медицинских потребностей и помощь в постановке целей.
- Беседы с Вами по телефону и организация визитов на дом при необходимости.
- Обучение навыкам самообслуживания и предоставление медицинской информации, позволяющей справиться с симптомами.
- Повышение осведомленности и помощь в осознанном принятии решений о хосписном уходе и паллиативном лечении.



Чтобы связаться с программой поддержки или координации медицинского обслуживания, позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, TTY **711**.



Отдел обслуживания участников
1-877-542-8997, TTY 711



myuhc.com/CommunityPlan



Приложение UnitedHealthcare



Вы недовольны своим поставщиком, компанией UnitedHealthcare или каким-либо компонентом Вашего обслуживания?

Жалобы

Вы имеете право подать жалобу (претензию), если Вы недовольны.

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать жалобу» (I want to file a grievance).
- Объясните, в чем заключается Ваша жалоба.
- Мы рассмотрим Вашу жалобу и в течение 45 дней направим Вам письмо с результатами.

Апелляции

Если Ваш поставщик медицинских услуг попросил нас утвердить Ваше медицинское обслуживание, а мы отказали, Вы можете попросить нас пересмотреть принятое решение, если Вы не согласны. Это называется «апелляцией».

Чтобы подать апелляцию:

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать апелляцию» (I want to file an appeal).
- Объясните, какое медицинское обслуживание не было одобрено.
- Для получения дополнительной информации мы свяжемся с Вашим поставщиком.
- Обычно Вы получаете письмо с решением в течение 14 дней. Если нам потребуется больше времени, мы сообщим Вам.

Чтобы подать апелляцию, требующую ускоренного (быстрого) рассмотрения:

Для получения медицинской помощи или помощи в области психического здоровья Вы можете подать апелляцию, требующую ускоренного рассмотрения.

- Позвоните в отдел обслуживания участников и скажите: «Я хочу подать апелляцию, требующую ускоренного рассмотрения» (I want to file an expedited appeal).
- Объясните, почему Вам нужно быстро получить решение.
- Мы рассмотрим Ваш запрос и примем решение в течение 3 дней, а в течение 5 дней отправим письмо.

Если Ваша апелляция отклонена:

- Отдел обслуживания участников может рассказать Вам, как запросить рассмотрение судьей по административным делам и другие варианты получения разрешения на предоставление медицинского обслуживания.

Подробную информацию о жалобах и апелляциях можно найти в Справочнике участника на веб-сайте myuhc.com/CommunityPlan.

Подать претензию или апелляцию:

- Позвоните в Отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ **711**.
- Напишите нам по адресу:
UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
- Отправьте нам письмо по факсу: **1-801-994-1082**
- Обратитесь через веб-сайт myuhc.com/CommunityPlan.

Дискриминация является нарушением закона. Компания соблюдает применимое федеральное законодательство о гражданских правах и не допускает дискриминации, ограничения людей или иного отношения к ним на основании расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности, пола, сексуальной ориентации или гендерной идентичности.

Если вы считаете, что с нашей стороны были проявления дискриминации, вы можете направить претензию нашему координатору по гражданским правам (Civil Rights Coordinator).

По электронной почте: UHC_Civil_Rights@uhc.com

По почте: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130

Если вам требуется помощь в подаче жалобы, позвоните по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711, с 8 а.м. до 5 р.м. с понедельника по пятницу.

Вы также можете подать жалобу в Министерство здравоохранения и социального обеспечения США (U.S. Department of Health and Human Services), Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) следующими способами:

Онлайн: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Телефон: Бесплатный номер 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

По почте: U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, HHH Building, Room 509F
Washington, D.C. 20201

Мы предоставляем бесплатные вспомогательные средства и услуги людям с ограниченными возможностями, помогающие им общаться с нами, например:

- Услуги квалифицированных сурдопереводчиков
- Письменную информацию в других форматах (напечатанную крупным шрифтом, в форме аудиозаписи, в доступном электронном и других форматах)

Мы также предлагаем бесплатные услуги перевода людям, для которых английский язык не является основным, например:

- услуги квалифицированных устных переводчиков;
- информацию, напечатанную на других языках.

Если вам нужны эти услуги, позвоните в отдел обслуживания участников по телефону **1-877-542-8997**, ТТУ 711, с 8 а.м. до 5 р.м., с понедельника по пятницу.

Это уведомление доступно по адресу <https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

1-877-542-8997, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Amharic: ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይቻላል። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Burmese: သတိမူရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Cambodian: យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Laotian: ເຊີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Oromo: FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

Persian: توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

Punjabi: ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Romanian: ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Tigrigna: ኣቓል:- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ኣገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃበኩም። ኣገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽሪ ደውሉ።

Ukrainian: УБАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Kosraean: MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsruh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsruh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

Marshallese: KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej belloko ilo ejjelok wōḡāān ñan eok. Ñe kwōj aikuj jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

Palauan: ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

Pohnpeian: MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

Chuukese: ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

Yapese: MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu denguwa nag e pii numba ni baaray nga lang.

Важные номера телефонов и другая полезная информация

Медицинская информация 911

Отдел обслуживания участников 1-877-542-8997, TTY 711

С понедельника по пятницу 8:00 — 17:00.

Отдел здравоохранения штата Вашингтон Отдел обслуживания клиентов: 1-800-562-3022 Стоматологическое обслуживание: 1-800-562-3022 Транспортные услуги: hca.wa.gov/transportation-help

Горячие линии

Доступны круглосуточно и без выходных

Округ King (Кинг)

1-866-427-4747

Округ Pierce (Пирс)

1-800-576-7764

Округа Island, San Juan, Snohomish, Skagit and Whatcom (Айленд, Сан-Хуан, Снохомиш, Скаджит и Уотком)

1-800-584-3578

Округа Clallam, Jefferson and Kitsap (Каллам, Джефферсон и Китсап)

1-888-910-0416

Округа Thurston and Mason (Терстон и Мейсон)

1-800-270-0041

Округа Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum (Коулиц, Грейс-Харбор, Льюис, Пасифик и Вакиакум)

1-800-803-8833

Округа Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima (Асотин, Бентон, Колумбия, Франклин, Гарфилд, Киттитас, Уолла Уолла, Уитмен и Якима)

1-888-544-9986

Округа Chelan, Douglas, Grant, Okanogan (Челан, Дуглас, Грант, Оканоган)

1-800-852-2923

Округа Clark, Klickitat and Skamania (Кларк, Кликатит и Скамания)

1-800-626-8137

Округа Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens (Адамс, Ферри, Линкольн, Пенд-Орей, Спокан, Стивенс)

1-877-266-1818

Линия медсестер UnitedHealthcare NurseLine

Доступны круглосуточно и без выходных
1-877-543-3409, TTY 711

Ссылка для подростков

Подростки могут пообщаться с подростками с 18:00 до 22:00. **1-866-833-6546**

Электронная почта: teenlink@crisisclinic.org
веб-сайт teenlink.org

Национальная линия жизни по вопросам предотвращения суицида

Для получения круглосуточной немедленной помощи в случае кризисной ситуации в области психического здоровья или мыслей о суициде

Позвоните или отправьте сообщение на номер 988
988lifeline.org

Горячая линия Washington Recovery Helpline

Круглосуточная линия кризисного вмешательства и направления к специалистам по проблемам в связи употреблением психоактивных веществ, проблемам в связи с зависимостью от азартных игр или для получения поддержки в области поведенческого здоровья.

Адрес электронной почты: recovery@crisisclinic.org
warecoveryhelpline.org

Телефонная служба помощи по расстройствам, связанным со злоупотреблением психоактивными веществами

1-855-780-5955
liveandworkwell.com/recovery

Горячая линия UnitedHealthcare по вопросам мошенничества и злоупотребления

1-844-359-7736

Отделение по расследованию и противодействию мошенничеству с программой медицинских страховок (Medicaid Fraud Control Unit) в штате Вашингтон

MFCUreferrals@atg.wa.gov

Washington Healthplanfinder

Продлить право на участие в плане, изменить адрес или номер телефона

1-855-923-4633, TTY/TDD 1-855-627-9604
wahealthplanfinder.org

