

Охрана психического здоровья в штате Вашингтон

Пособие по страховым услугам



Департамент здравоохранения и социального обслуживания штата Вашингтон

**Отделение охраны психического здоровья и лечения психических
заболеваний**

ይህ ማንበብ የማይችሉት ቃንቃ ከሆነ እገዛ እንዲያገኙ እባኩን በ 1-800-446-0259 ይደውሉ።

AMHARIC

إذا لم تتمكن من قراءة هذه اللغة، يرجى الاتصال على 1-800-446-0259 للحصول على مساعدة.

ARABIC

បើសិនវាមិនមែនជាភាសាដែលអ្នកអាចអានបាន សូមទូរសព្ទ 1-800-446-0259 សំរាប់ជំនួយ ។

CAMBODIAN

如果您看不懂這種語言，請電1-800-446-0259 請求幫助。

CHINESE

이 내용의 글이 귀하가 읽지 못하는 언어로 써여져 있으면 1-800-446-0259로 전화하여 도움을 요청하십시오.

KOREAN

ຖ້າບໍ່ແມ່ນພາສາທີ່ທ່ານອ່ານໄດ້, ກະລຸນາໃບທຫາ 1-800-446-0259 ເພື່ອຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫລືອ.

LAOTIAN

ਜੇ ਇਹ ਅਜਿਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਪੜ੍ਹ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਦਦ ਲਈ 1-800-446-0259 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

PUNJABI

Если данный документ напечатан на языке, на котором вы не можете читать, пожалуйста, обратитесь за помощью, позвонив по телефону 1-800-446-0259.

RUSSIAN

Haddii aysan tani ahayn luqadda aad akhrin kartid, fadlan wac 1-800-446-0259 si lagu caawiyo.

SOMALI

Si esto no está en un idioma que puede leer, por favor llame al 1-800-446-0259 para recibir ayuda.

SPANISH

Якщо ви не можете читати цією мовою, зверніться по допомогу, зателефонувавши за номером 1-800-446-0259.

UKRAINIAN

Nếu đây không phải là ngôn ngữ của quý vị, xin hãy gọi số 1-800-446-0259 để được giúp đỡ.

VIETNAMESE

Если вы не можете читать на языке, на котором составлено это пособие, обратитесь за помощью по телефону 1-800-446-0259.

Перед вами пособие по страховым услугам, предоставляемым по вопросам охраны психического здоровья в штате Вашингтон

Данные услуги предоставляются лицам, пользующимся страховым покрытием Medicaid. Если вы не являетесь клиентом Medicaid и нуждаетесь в медицинских услугах или в помощи, направленной на поддержку психического здоровья, либо в связи с расстройствами, вызванными приемом алкоголя/наркотических веществ, подайте соответствующую заявку на веб-сайте по адресу www.waHealthPlanFinder.org или позвоните 1-800-562-3022.

Клиенты программы Medicaid в штате Вашингтон имеют доступ к услугам, направленным на поддержку психического здоровья и лечение расстройств, связанных с употреблением алкоголя/наркотических веществ, которые также известны как услуги по охране психического здоровья, посредством Организаций по защите психического здоровья (ВНО). **Вновь созданные организации ВНО начали работу по координации и организации предоставления услуг, направленных на поддержку психического здоровья, с 1 апреля 2016 года.** Такие услуги доступны во всех регионах и районах штата за исключением округов Кларк (Clark) и Скамания (Skamania) (чтобы найти организацию ВНО, к которой вы относитесь, обратитесь к подразделу Who Provides Services? (Кто предоставляет услуги?) в разделе Information about Services (Информация об услугах)). Ваша организация ВНО может предоставить вам информацию и помощь на языке или в формате по вашему выбору, устно или письменно. В частности, в комплекс предоставляемых такой организацией услуг входят:

- Предоставление списка специалистов в области психического здоровья, работающих по месту жительства, включая их контактную информацию, специализацию, а также информацию о предоставлении ими услуг на других языках
- Услуги переводчика от поставщика услуг или от организации ВНО
- Предоставление информации по вопросу транспортировки на прием
- Оказание помощи с заполнением формы о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния (Mental Health Advance Directive)

Что делать, если я проживаю в округе Кларк (Clark) или Скамания (Skamania)?

Если вы проживаете в округе Кларк (Clark) или Скамания (Skamania), условия вашего страхового покрытия услуг по охране психического здоровья не изменятся. При этом, координация и оплата подобных услуг будут обеспечены посредством плана управляемого медицинского обслуживания, в рамках работы по которому у вас будет единая адресная точка обслуживания. Если вы не зарегистрированы в страховом плане Medicaid, либо не знаете, каким планом вы пользуетесь, позвоните в Управление здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Health Care Authority) по номеру 1-800-562-3022.

Каким образом американские индейцы или коренные жители Аляски получают доступ к услугам в рамках покрытия Medicaid в связи с лечением расстройств, связанных с употреблением алкоголя/наркотических веществ (SUD)?

- Штат регистрирует в программе с оплатой за услуги (fee-for-service) всех лиц, желающих получить обслуживание SUD, которые идентифицируют себя как американских индейцев или коренных жителей Аляски:
 - o Во время первой или повторной регистрации или в программе Medicaid; или
 - o В рамках предоставления новой информации через веб-сайт системы Healthplanfinder; или
 - o В результате передачи соответствующей информации в Центр обслуживания клиентов, получающих медицинское обслуживание (Medical Customer Service Center) Управления здравоохранения (Health Care Authority).

- Зарегистрированные в программе Medicaid Американские индейцы или коренные жители Аляски могут запросить услуги по лечению SUD у любого поставщика медицинских услуг, участвующих в программе Medicaid на условиях оплаты за услуги.
- В режиме оплаты за услуги обслуживание предоставляется без обязательного допуска на уровне организации ВНО или штата. Поставщики услуг в связи с SUD должны и далее обеспечивать соответствие всем требованиям в рамках выданных штатом лицензий или сертификатов для того, чтобы поддержать свой статус поставщика услуг программы Medicaid на условиях оплаты за услуги.
- Условие относится только к лечению в связи с употреблением алкоголя/наркотических веществ — если вы идентифицировали себя как американского индейца или коренного жителя Аляски во время подачи первой или повторной заявки на пользование страховым покрытием Medicaid, для того, чтобы получить обслуживание, вам надлежит связываться с медицинскими учреждениями напрямую. Список медицинских учреждений опубликован здесь: www.dshs.wa.gov/bha/services-american-indians-and-alaska-natives.

Единственное исключение относится к имеющим право на обслуживание по программе Medicaid жителям Юго-западного региона (Southwest Region) (округа Кларк (Clark) и Скамания (Skamania)):

- В Юго-западном регионе (Southwest Region) американские индейцы или коренные жители Аляски с правом на обслуживание по программе Medicaid имеют право получать обслуживание в связи с SUD через Организации управляемого медицинского обслуживания (MCO) по договору с Управлением здравоохранения (Health Care Authority).

В отношении услуг, оказываемых посредством ВНО, в настоящем пособии приведены следующие инструкции и информация:

- Как получить услуги по поддержке психического здоровья, и что делать в экстренных случаях;
- Как узнать о том, какие услуги по поддержке психического здоровья доступны и могут быть предоставлены Отделением охраны психического здоровья и лечения психических заболеваний (Division of Behavioral Health and Recovery, DBHR) при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (Department of Social and Health Services) штата Вашингтон;
- Как узнать о других услугах по поддержке психического здоровья
- Ваши права и обязанности;
- Каким образом вы и члены вашей семьи могут помочь нам повысить качество предоставляемых вам услуг;
- Информация о медицинском обслуживании;
- Что делать, если вы не удовлетворены услугами; и
- Прочая важная информация, которую вам необходимо знать.

Дополнительная информация в отношении обслуживания по поддержке психического здоровья с государственным финансированием приведена в следующих разделах Пересмотренного кодекса штата Вашингтон (Revised Code of Washington, RCW): 70.96.A, 71.05, 71.24 и 71.34 по адресу <http://apps.leg.wa.gov/rcw/>.

Дополнительная информация в отношении системы поддержки психического здоровья Отделения DBHR и обслуживания для участников программы Medicaid приведена по адресу <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery>.

Чтобы запросить дополнительный экземпляр настоящего Пособия по страховым услугам, свяжитесь в вашей Организацией по защите психического здоровья (Behavioral Health Organization), которая указана на странице 3.

Содержание

Важные телефонные номера и ресурсы	2
Информация об услугах.....	3
Какие услуги доступны?.....	6
Права, связанные с услугами EPSDT (Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение) для детей.....	9
Права лиц, получающих медицинские услуги по поддержке психического здоровья.....	10
Распоряжение о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния (Mental Health Advance Directive).....	12
Жалобы и апелляции	13
Определения	17

Важные телефонные номера и ресурсы

Номера телефонов на случай кризисных ситуаций

- В случае возникновения ситуаций, в которых присутствует угроза жизни: позвоните 911 или обратитесь в ближайший пункт неотложной помощи. Вы не нуждаетесь в допуске к получению помощи в кризисных ситуациях.
- По вопросам круглосуточной поддержки в кризисных ситуациях, а также чтобы получить информацию в отношении употребления алкоголя/наркотических веществ, зависимости от азартных игр и проблем, связанных с психическим здоровьем, звоните бесплатно и в конфиденциальном режиме в консультационную службу для лиц, желающих побороть пагубную зависимость и пристрастия - Washington Recovery Help Line: 1-866-789-1511, телетайп 1-206-461-3219, или посетите веб-сайт консультационной службы по адресу www.waRecoveryHelpLine.org
- Чтобы получить телефоны отделения консультационной службы по месту жительства/ пребывания, посетите веб-сайт по адресу: <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/state-mental-health-crisis-lines>

Отделение охраны психического здоровья и лечения психических заболеваний штата Вашингтон (Washington State Division of Behavioral Health and Recovery)

Информация об услугах поддержки психического здоровья, а также контактные данные компетентных лиц и специалистов (для всех округов, кроме округов Кларк (Clark) и Скамания (Skamania))

- Пособие по страховым услугам, оказываемым для поддержки психического здоровья (Behavioral Health Benefits Book) на нескольких языках: <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/behavioral-health-benefits-book>
- Чтобы получить доступ к услугам по месту жительства/пребывания: www.dshs.wa.gov/BHOcontacts
- Чтобы получить подробную информацию в отношении услуг с финансированием на уровне штата: 1-360-725-3700, 1-800-446-0259 или www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery

Управление здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Health Care Authority, HCA)

Чтобы получить информацию о возможностях медицинского обслуживания с государственным финансированием, планах управляемого обслуживания, других условиях страхования для поддержки психического здоровья а также информацию о возможностях транспортировки: 1-800-562-3022, только для пользователей телетайпом (TDD/TTY) 1-800-848-5429 или 711 (для лиц, пользующихся оборудованием для слабослышащих или лиц с дефектами речи). Можно также послать электронное сообщение на адрес: ASKMEDICAID@hca.wa.gov или посетить веб-сайт по адресу www.hca.wa.gov/medicaid.

Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода в штате Вашингтон (Washington State Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA)

Информация об услугах по поддержке психического здоровья в рамках долгосрочного ухода:

- 1-800-422-3263. Жалобы/защита прав: 1-800-562-6028.
www.dshs.wa.gov/altsa

Управление административных слушаний штата Вашингтон (Washington State Office of Administrative Hearings)

- 1-800-583-8271. www.oah.wa.gov. PO Box 42489, Olympia 98504

Бюро по вопросам гражданских прав США (U.S. Office of Civil Rights)

- www.hhs.gov/ocr

Информация об услугах

Кто имеет право на государственные услуги по поддержке психического здоровья?

Лица, пользующиеся страховым покрытием Medicaid, могут бесплатно получить обусловленные медицинскими показаниями услуги по поддержке психического здоровья.

Мы заключаем договоры с общественными организациями на оказание услуг по поддержке психического здоровья. Чтобы иметь право на страховое обслуживание, вы должны иметь заболевание, на которое распространяется покрытие нашей программы, и его лечение должно быть необходимым с медицинской точки зрения. Это называется «Критерии доступа к услугам» (Access to Care Standards). Услуги, направленные на лечение психических состояний или расстройств, вызванных употреблением алкоголя или наркотических веществ, должны удовлетворять различными критериям, определяющим их медицинскую целесообразность (необходимость с медицинской точки зрения).



Кто предоставляет услуги, о которых рассказывается в этом буклете?

Департамент социального обеспечения и здравоохранения (Department of Social and Health Services) администрирует систему охраны психического здоровья штата Вашингтон с государственным финансированием и, на договорных основаниях, сотрудничает с организациями ВНО по вопросу оказания услуг по поддержке психического здоровья. Каждая организация ВНО охватывает территорию одного или нескольких округов. Все жители округов, за исключением клиентов Medicaid, проживающих в округах Кларк (Clark) и Скамания (Skamania), прикреплены к соответствующей организации ВНО.

Куда мне следует обратиться, чтобы получить обслуживание по поддержке психического здоровья?

Если вы полагаете, что вам необходимы услуги по поддержке психического здоровья, вы можете позвонить в местную организацию (ВНО) или же позвонить или прийти в партнерскую организацию, чтобы договориться о начальном обследовании и оценке состояния вашего здоровья. Указанные мероприятия проводятся с целью определения услуг, которые вам могут потребоваться. Вы получите информацию по вопросам поддержки психического здоровья и подачи заявки на получение обслуживания. В случае необходимости такая информация доступна на других языках.

За исключением услуг, предоставляемых в кризисных ситуациях, большинство услуг по поддержке психического здоровья предоставляются по разрешению местной организации ВНО. Чтобы получить услуги, на которые распространяется страховое покрытие, необходимо обратиться в заключившую с организацией ВНО договор о сотрудничестве компетентную организацию.

Данные местных организаций ВНО приведены по адресу:
www.dshs.wa.gov/VHOcontacts

Что происходит на начальном обследовании и в рамках оценки состояния здоровья?

Специалист в области психического здоровья встретится с вами, чтобы определить, какое лечение вам необходимо, а также дает ли вам ваше состояние право на получение обслуживания, предоставляемого посредством организации ВНО. Для этого могут потребоваться дополнительные посещения.

Специалист по поддержке психического здоровья побеседует с вами о ваших сильных сторонах и ваших нуждах. Он задаст вам вопросы о целях вашего обращения за услугами. Он может попросить вас рассказать о своей биографии и культурных корнях. Он задаст вам вопросы о проблемах с психическим здоровьем, употреблении алкоголя и наркотиков, о других медицинских проблемах и иных аспектах вашей жизни.

Если по завершении такой встречи специалист согласится с вами в том, что услуги помогут вам улучшить или стабилизировать ваше состояние и предотвратить усугубление болезни, он направит в организацию ВНО отчет с рекомендацией о предоставлении вам соответствующих услуг. Если организация ВНО согласится с рекомендациями специалиста, у вас есть право на получение услуг. Если же вы не согласны с рекомендациями, обратитесь к перечню ваших прав на странице 9.

Какие другие виды услуг по охране психического здоровья покрываются программой Medicaid?

Если вы не удовлетворяете Критериям доступа к услугам (Access to Care Standards), администрируемым ВНО, однако нуждаетесь в услугах по поддержке психического здоровья, вы можете иметь право на получение нерегулярных услуг, предоставляемых Управлением здравоохранения (Health Care Authority, HCA). Чтобы запросить услуги по поддержке психического здоровья, непосредственно свяжитесь с планом управляемого медицинского обслуживания Medicaid.

Если вы не зарегистрированы участником плана управляемого медицинского обслуживания Medicaid, позвоните 1-800-562-3022, чтобы получить данные поставщика услуг, связанных с психическим здоровьем, который принимает пациентов в режиме оплаты за услуги, или посетите веб-сайт по адресу <http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx>.

Потребуется ли мне оплачивать стоимость каких-либо услуг?

При обращении к поставщику услуг по поддержке психического здоровья, который не имеет договора с организацией ВНО, вам может потребоваться оплатить стоимость услуг. При получении услуг, не покрываемых программой или не обусловленных медицинскими показаниями, вам может потребоваться их оплатить. Если вы не уверены в том, что ваш поставщик услуг сотрудничает с организацией ВНО, или что покрытие распространяется на те или иные услуги, обратитесь в местную организацию ВНО.

Что, если я получу счёт за услуги?

Вы не должны получать счетов за услуги, покрываемые Medicaid, за исключением случаев, когда на услуги не было выдано предварительного разрешения, или если вы обратились к поставщику, на получение услуг которого у вас нет разрешения.

Если вы получили счёт, обратитесь в бухгалтерию организации, которая направила вам счёт. Скажите сотрудникам бухгалтерии, что вы пользуетесь страховым покрытием Medicaid и попросите объяснить, почему выставлен счёт.

Если проблему не удалось решить таким образом, вы можете обратиться за дополнительной помощью к своему поставщику услуг по поддержке психического здоровья, в свою организацию ВНО или к специалисту/в Службу по защите прав (Ombuds).

Что такое Служба по защите прав (Ombuds)?

Служба по защите прав (Ombuds) — это лицо или организация, нанятая организацией ВНО, которая помогает клиентам решать любые вопросы, касающиеся получения обслуживания или же качества получаемого обслуживания. Служба по защите прав сотрудничает с вами и организацией ВНО по вопросам, касающимся подачи жалоб, апелляций и проведения беспристрастных слушаний. Служба по защите прав может оказывать помощь лицам с расстройствами психического здоровья. Контактные данные Службы по защите прав в вашем регионе проживания/пребывания указаны в списке контактных данных организации ВНО по адресу: www.dshs.wa.gov/VHOcontacts. Вы также можете позвонить по телефону 1-800-446-0259. Услуги Службы оказываются бесплатно.

Что если мне требуются услуги транспортировки/перевозок для получения медицинского обслуживания?

Во многих случаях Medicaid оплачивает услуги транспортировки/перевозок к месту получения обслуживания. Если вам требуется помощь в организации транспортировки, позвоните по телефону 1-800-562-3022 или обратитесь в вашу организацию ВНО.

Как получить услуги в экстренной ситуации?

Если вы сталкиваетесь с внезапной или серьёзной психической проблемой, требующей немедленного лечения, вам могут быть предоставлены кризисные услуги, связанные с психическим здоровьем. Если вы полагаете, что нуждаетесь в такой неотложной помощи, позвоните в службу 911 или направьтесь в ближайшее отделение неотложной помощи. Для получения таких услуг прохождение предварительного обследования не является необходимым, и за них не взимается плата.

Что если мне необходимо лечение психического заболевания в больнице?

Если вы полагаете, что для лечения психического заболевания вам может потребоваться госпитализация, немедленно свяжитесь со своим поставщиком услуг по охране психического здоровья, позвоните по кризисной линии или обратитесь в ближайший пункт экстренной помощи. Стационарное лечение (в больнице) покрывается планом Medicaid. При этом, на такое лечение необходимо получить предварительное разрешение организации ВНО; в противном случае вам может потребоваться оплатить услуги.

Если вы находитесь на лечении в больнице, вы получите обслуживание после выписки во избежание наступления новых кризисных ситуаций и с целью содействия в выздоровлении.



Какие услуги доступны?

Вы, ваш поставщик услуг по поддержке психического здоровья и другие приглашённые вами лица выработают наиболее подходящий для вас индивидуальный план. Такой «Индивидуальный план услуг/лечения» будет учитывать ваши личные особенности, семейные ресурсы и наличие ресурсов по месту жительства; он будет составлен с учётом вашего возраста, культурных корней и взглядов.

Ниже приведён список услуг, на которые у вас есть право при условии их включения в ваш индивидуальный план:

Расстройства в связи с приемом алкоголя и наркотических веществ

- Оценка состояния — собеседование с поставщиком медицинских услуг с целью определения необходимых услуг
- Краткосрочное вмешательство и направление на лечение — с ограничением времени, для сокращения масштабов проблемы
- Управляемый процесс воздержания (детоксификация) — помощь в снижении объемов употребления алкоголя и наркотических веществ на протяжении какого-либо периода времени, до безопасного прекращения использования (лечение на базе медицинских учреждений на условиях медицинского страхового покрытия)
- Амбулаторное лечение — индивидуальные и групповые консультационные сессии в вашей общине
- Интенсивное амбулаторное лечение — более частые индивидуальные и групповые консультационные сессии
- Стационарное лечение на территории специализированного учреждения — комплексная программа индивидуального консультирования, группового консультирования и образовательных услуг, предоставляемых на базе регламентного учреждения с круглосуточным пребыванием
- Услуги по лечению наркотической зависимости — амбулаторная оценка и лечение наркотической зависимости Включает в себя утвержденный курс лечения и консультирование.
- Социальное сопровождение — помощь в организации медицинского, социального, образовательного и других форм обслуживания

Психическое здоровье

- Первоначальное обследование — позволяет определить ваши потребности и цели и помогает вам и вашему основному поставщику медицинских услуг отработать план лечения.
- Кризисное обслуживание – круглосуточное обслуживание, направленное на стабилизацию вашего состояния в кризис, которое обеспечивается в месте/на объекте, в/на котором ваши потребности могут быть удовлетворены на оптимальном уровне. Вы не нуждаетесь в первоначальном обследовании до получения данной услуги.
- Индивидуальное лечение — консультирование и/или другие мероприятия, направленные на удовлетворение ваших потребностей и достижение целей, в соответствии с вашим планом медицинских услуг.

- Управление приемом лекарственных средств — лицензированный персонал, назначающий лечение и консультирующий по вопросам, связанным с побочными эффектами.
- Контроль приема медикаментов — услуги по контролю за эффективностью препарата и правильным его приемом
- Услуги групповой терапии — возможность обмена информацией с другими лицами с подобными проблемами
- Помощь друга — помощь и поддержка в освоении общественной системы медицинской психиатрической помощи, а также достижение цели, подразумевающей исцеление, обеспечиваемая обученным человеком, проходящим этап выздоровления
- Краткосрочное вмешательство и лечение — кратковременное консультирование, ориентированное на конкретную проблему
- Семейная терапия — семейное консультирование, помогающее строить более прочные взаимоотношения и решать проблемы
- Интенсивная помощь — услуги, предоставляемые группой специалистов по защите психического здоровья, с целью достижения целей в соответствии с индивидуальным планом обслуживания
- Терапевтическое психообразование — информация о психических заболеваниях/состояниях, вариантах лечения психических расстройств, медикаментах и восстановлении, в том числе по вопросам поддержки и/или содействия
- Дневная поддержка — интенсивная программа, обучающая либо помогающая в приобретении навыков самостоятельной жизни
- Оценка состояния и лечение/госпитализация в общине — обусловленная медицинскими показаниями амбулаторная кризисная терапия. Вы не нуждаетесь в первоначальном обследовании до получения данной услуги.
- Услуги по стабилизации — предоставляются дома или в учреждении с почти домашней атмосферой с целью профилактики госпитализации. Вы не нуждаетесь в первоначальном обследовании до получения данной услуги.
- Помощь в реабилитации — координирование стационарных и амбулаторных услуг по защите психического здоровья. Это может быть частью предварительного обследования.
- Предоставление услуг по месту постоянного проживания — услуги по месту жительства, если вы живете в общине
- Оценка нужд особых категорий населения — помощь в планировании лечения со стороны специалистов, работающих с детьми, пожилыми людьми и людьми, представляющими различные культуры
- Психологическая оценка — тестирование, которое помогает с постановкой диагноза, оценкой состояния и планированием лечения

Могу ли я выбирать своего поставщика услуг по поддержке психического здоровья?

Вы можете выбирать поставщика услуг по поддержке психического здоровья в рамках сети ВНО по месту жительства/пребывания. Организация ВНО предоставит вам список поставщиков медицинских услуг в вашем районе обслуживания, в котором будут указаны их имена и фамилии/названия, адреса, номера телефонов, а также перечислены языки, на которых говорит/которые использует поставщик услуг/персонал поставщика услуг (кроме английского). Если вы не выберете поставщика услуг, он будет вам назначен. У вас есть право запросить замену поставщика услуг в любое время.

Как найти группу поддержки на пути выздоровления?

Чтобы в конфиденциальном режиме получить информацию по данному вопросу, позвоните на бесплатную линию службы Recovery Help Line штата Вашингтон (Washington) по телефону: 1-866-789-1511.

Как получить доступ к медицинским услугами, покрываемым программой Medicaid?

Если у вас нет основного поставщика медицинских услуг, вы можете посетить веб-сайт по адресу: <http://www.hca.wa.gov/medicaid/Pages/index.aspx> или позвонить 1-800-562-3022, чтобы получить помощь в выборе поставщика по месту жительства. Поставщик услуг по поддержке психического здоровья также может помочь вам в этом вопросе.

Не забудьте взять с собой к врачу карточку получателя медицинских услуг, с тем чтобы врач смог определить диапазон вашего страхового покрытия.

Детям в возрасте до 21 года полагается медосмотр по программе «Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение» (EPSDT). В ходе медосмотра могут выявиться другие потребности в медицинском уходе за детьми. Врач может затем выдать вам направления для повторных визитов.



Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT) для детей

Что такое «Раннее и периодическое обследование, диагностика и лечение» (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT) для детей?

EPSDT – это программа здравоохранения для детей в возрасте от рождения и до 21 года, покрываемая планом Medicaid, распространяющаяся на приёмных детей и предоставляющая доступ к другим услугам. В рамках программы EPSDT дети могут проходить регулярные медицинские осмотры. Если ребёнку требуется медицинский уход в связи с заболеванием, выявленным в ходе осмотра, Medicaid оплатит стоимость такого дополнительного ухода при условии, что он обусловлен медицинскими показаниями. По результатам осмотра в рамках EPSDT ваш ребёнок может получить направление на обследование психического здоровья через систему ВНО либо в рамках плана медицинского страхования ребёнка. В рамках программы необходимо пройти начальное обследование на уровне ВНО.

Когда детям следует прийти на медосмотр?

Детям следует прийти на первый медосмотр сразу же по получении вами карточки услуг. После первого осмотра:

- Если ребёнок моложе двух лет, проконсультируйтесь у своего основного поставщика услуг о том, как часто следует приводить ребёнка на осмотр.
- Дети в возрасте от двух до шести лет должны проходить осмотры раз в год.
- Дети в возрасте от семи до 20 лет должны проходить осмотры раз в два года.
- Во время любого из таких посещений может быть выдано направление на определение состояния психического здоровья. По результатам проверки состояния психического здоровья ребенка специалистом в этой области, указанный специалист совместно с основным поставщиком медицинских услуг отработает план ухода для ребенка.

Medicaid также покрывает некоторые стоматологические услуги и проверку зрения по программе EPSDT.

Что, если моему ребёнку или мне нужно посетить стоматолога?

Клиентам Medicaid предоставляется ограниченное страхование стоматологических услуг. Чтобы найти доступного стоматолога, позвоните в местное общество зубных врачей. Телефон общества должен быть в телефонной книге в разделе “Dentist Referral” («Направления к зубным врачам»); можно также позвонить по тел. 1-800-562-3022.

В чём состоят мои права как лица, получающего оплачиваемые государством услуги поддержки психического здоровья?

У вас есть право:

- Получать запрашиваемую информацию и услуги, покрываемые Medicaid
- Получать лечение в обстановке уважения, достоинства и конфиденциальности
- Участвовать в принятии решений, касающихся вашего здоровья, в частности пользоваться правом на отказ от лечения
- Не подвергаться дискриминации или изоляции
- Получить копию прав пациента, получающего психиатрическую поддержку
- Получать копии своих медицинских документов и запрашивать о внесении в них изменений или о корректировке информации
- Получить информацию о доступных возможностях страхового обслуживания по вопросам поддержки психического здоровья
- Подавать жалобы, апелляции или ходатайства в случае, если вы не удовлетворены качеством обслуживания
- Получить список номеров телефонов для получения помощи в кризисных ситуациях
- В любое время менять поставщиков услуг или курирующих специалистов и получать услуги Службы по защите прав по вопросам подачи жалоб, апелляций или проведения беспристрастного слушания
- Получать услуги в местах, оборудованных приспособлениями (доступных) для инвалидов
- Получать данные поставщиков услуг, относящихся к вашей организации ВНО, в частности их имена и фамилии/названия, адреса, номера телефонов, а также информацию об используемых языках (кроме английского), ежегодно и по запросу
- Получать услуги в необходимом вам объёме и в течение периода времени соответствующей продолжительности
- Получать письменное Уведомление о решении/действии (Notice of Action) от организации ВНО в случае отказа, ограничения или сокращения объёма, приостановления или прекращения обслуживания, или же если вы не СОГЛАСНЫ С УСЛОВИЯМИ ПЛАНА
- Получать информацию о структуре и работе отделений организации ВНО
- Получать неотложное или экстренное лечение или услуги в кризисных состояниях
- Получать обслуживание в пост-стабилизационный период после получения неотложного или экстренного лечения, или же услуг в кризисных состояниях, повлекших за собой госпитализацию

- Получать услуги, соответствующие возрасту и культурным особенностям
- Получать бесплатные услуги сертифицированного переводчика и услуги письменного перевода соответствующих материалов
- Получать запрашиваемую информацию и помощь на выбранном языке и в том формате, который вы предпочитаете
- Добиваться разъяснения вам имеющихся вариантов лечения и их альтернатив
- Отказываться от любого предложенного лечения
- Получать уход в условиях отсутствия дискриминации в отношении вас (в частности, по возрастному и расовому признаку, видам заболеваний, и т.д.)
- Не подвергаться сексуальной эксплуатации и сексуальным домогательствам в любой форме
- Получать разъяснение по поводу всех выписанных лекарств, в том числе в отношении их возможных побочных действий
- Формулировать распоряжения о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/заболевания (advance directive), отражающие ваш выбор и предпочтения по поводу лечения ваших психических расстройств/заболеваний
- Получать информацию в отношении распоряжений о принятии решений в случае прогрессирования медицинского состояния/заболевания
- Получать высококачественные услуги, обусловленные медицинскими показаниями
- Получать заключение другого (второго) специалиста по охране психического здоровья из сети местной организации ВНО, если вы не согласны с заключением вашего поставщика услуг
- Выбирать поставщика услуг для себя и вашего ребенка (если ваш ребенок моложе 13 лет)
- Запрашивать и получать копии своей медицинской документации. Вам будет предоставлена информация о стоимости копирования документов

Чтобы получить дополнительную информацию, обращайтесь на веб-сайт Бюро по вопросам гражданских прав (Office of Civil Rights) по адресу <http://www.hhs.gov/ocr> или же посетите веб-сайте по адресу <http://apps.leg.wa.gov/wac/default.aspx?cite=388-877A-0460>

Проводится ли анкетирование клиентов на предмет удовлетворённости предоставленными услугами?

По меньшей мере один раз в год вам будут направлены материалы добровольного опроса для ознакомления с мнениями клиентов и членов их семей о предоставленном обслуживании. Если к вам обратились с такой просьбой, постарайтесь на неё откликнуться. Ваше мнение — это лучший способ повысить качество вашего обслуживания. Любая предоставленная вами информация является конфиденциальной.

Распоряжение о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния

Что такое «Распоряжение о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния»?

«Распоряжение о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния» – это письменный документ, в котором описывается, какие действия должны быть предприняты в отношении вас в случае наступления кризиса или существенного ухудшения самочувствия, в частности приводящих к госпитализации. «Распоряжение о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния» содержит инструкции в отношении совершения или несовершения определённых действий другими лицами. В нём может быть указано выбранное лицо, которое уполномочено принимать решения от вашего имени.

Если у вас есть «Распоряжение о принятии решений в случае ухудшения физического состояния», вам следует сообщить о нем вашему поставщику услуг по охране психического здоровья с тем, чтобы он был в курсе ваших пожеланий.

Как составить «Предварительное медицинское указание, касающееся психического здоровья»?

Копию формы «Распоряжения о принятии решений в случае прогрессирования психического расстройства/состояния», а также дополнительную информацию в отношении ее заполнения можно получить на веб-сайте по адресу <https://www.dshs.wa.gov/bha/division-behavioral-health-and-recovery/mental-health-services-and-information> в разделе Information for Clients and Families (Информация для клиентов и членов их семей) или же позвонив в Отдел сотрудничества с клиентами (Office of Consumer Partnerships) по телефону 1-800-446-0259. Ваши организация ВНО, поставщик услуг по поддержке психического здоровья, а также Служба/специалист по защите прав также могут оказать вам помощь в заполнении данной формы.



Жалобы и апелляции

Что, если я не удовлетворен(а) качеством услуг?

Если вы не удовлетворены качеством обслуживания, вы можете обратиться в организацию ВНО или к поставщику услуг по поддержке психического здоровья по месту получения обслуживания. Если это не поможет, можно сделать следующее:

- Связаться со Службой по защите прав и получить помощь по вопросу подачи жалоб. Специалисты Службы помогут вам подать жалобу в организацию ВНО
- Подать апелляцию, если вы получили из своей организации ВНО письменное уведомление о решении/действии (Notice of Action); и/или
- Запросить о проведении Административного слушания (также называется «Беспристрастное слушание»), если вы не удовлетворены результатом рассмотрения поданной жалобы или апелляции

Куда мне обратиться за помощью в подаче жалобы, апелляции или запроса о проведении административного (беспристрастного) слушания?

Служба по защите прав, организация ВНО, поставщик услуг по поддержке психического здоровья, у которого вы получаете обслуживание, а также любое лицо по вашему выбору могут помочь вам разрешить вопросы, связанные с получаемым вами обслуживанием по поддержке психического здоровья. Если необходимо вы будет обеспечены устным переводчиком.

Как подать жалобу?

Процесс подачи жалобы включает следующие шаги:

1. Вы можете подать жалобу лично, по телефону или в письменном виде в организацию, являющуюся основным поставщиком получаемых услуг поддержки психического здоровья. Вы можете обратиться за помощью в Службу по защите прав при местной организации ВНО. Вы также можете подать жалобу в организацию ВНО в районе обслуживания. Подавая жалобу в письменном виде, в последней необходимо указать:
 - Ваши имя и фамилию;
 - Как с вами связаться;
 - Суть проблемы;
 - Как бы вы хотели, чтобы проблема разрешилась, если вы знаете
 - Вашу подпись и дату подписания
2. После получения вашим поставщиком услуг или организацией ВНО вашей жалобы, они известят вас в письменном виде о ее получении в течение пяти рабочих дней.

3. Жалоба будет рассмотрена людьми, не имеющими отношения к проблеме(-ам). Если жалоба касается лечения психических заболеваний, то в её рассмотрении примет участие квалифицированный специалист по поддержке/охране психического здоровья.
4. Вы получите письмо из соответствующей организации в течение 90 дней с момента принятия решения.
5. Если вы подадите жалобу в организацию поставщика услуг, и она будет отклонена, вы можете повторно подать ее в организацию ВНО. Жалоба, поданная в отношении решения, принятого поставщиком услуг по вопросу лечения, в организацию ВНО подается также, как и на основании «Уведомления о решении/действии».
6. Организация ВНО сообщит вам о получении вашей жалобы в течение пяти рабочих дней.
7. Организация ВНО рассмотрит вашу жалобу и решение, принятое поставщиком услуг, и направит вам письмо со своим решением в течение 90 дней.
8. Если вы не получите решения в установленные сроки или если вы не согласны с решением организации ВНО, вы можете подать запрос о проведении административного (беспристрастного) слушания.

Что такое «решение или действие» (Action)?

Если вы запрашиваете обслуживание через организацию ВНО в районе проживания/пребывания и не согласны с решением, принятым поставщиком услуг по вопросу лечения, запрос, поданный в этой связи с организацией ВНО, подается также, как и на основании «решения/действия».

«Решение/действие» это:

1. Отказ в предоставлении запрошенного обслуживания, покрываемого Medicaid, полностью или частично. Отказ в предоставлении медикаментов будет являться «решением/действием» только в том случае, если вы позвоните в ВНО и попросите о присвоении ему соответствующего статуса.
2. Решение о сокращении, приостановке или прекращении организацией ВНО обслуживания, утвержденного ранее. Если поставщик услуг изменит объем или тип обслуживания таким образом, который не совпадает с вашими предпочтениями, вы можете обратиться в организацию ВНО с запросом о придании такому акту официального статуса «решения/действия».
3. Неспособность организации ВНО или поставщика услуг своевременно оказать вам услуги.
4. Неспособность организации ВНО принять решение в установленные сроки.

Что такое «Уведомление о решении/действии» (Notice of Action)?

Письмо из организации ВНО, которое отменяет, приостанавливает, сокращает или прекращает предоставляемые вам страховые услуги Medicaid по поддержке психического здоровья. Такое письмо содержит:

- Разъяснение причин, по которым вы получили такое письмо.
- Основания для вынесения решения/действия.
- Положения о правах в связи с подачей апелляции или проведением административного (беспристрастного) слушания
- Положения о вашем праве на получение заключения второго специалиста

Как подать апелляцию?

В случае получения «Уведомления о решении/действии» из организации ВНО, и, при этом, вы не удовлетворены таким решением/действием, вы можете принять следующие меры, предполагающие определенную реакцию со стороны ВНО:

- 1.** Сообщить в организацию ВНО лично, по телефону или в письменном виде о том, что вы подаете апелляцию. Вы должны подать апелляцию в течение 90 дней с даты уведомления. В апелляции необходимо указать:
 - Ваши имя и фамилию;
 - Как с вами связаться;
 - Причины несогласия с «Уведомлением о решении/действии»; и
 - Вашу подпись и дату подписания.

- 2.** Если в «Уведомлении о решении/действии» будет указано решение об отказе вам в обслуживании после начального обследования, в уведомлении будет содержаться следующая информация:
 - Положения о вашем праве на получение альтернативного заключения и о том, как это сделать;
 - Информация о других услугах, доступных посредством Управления здравоохранения (НСА) или в общине, в которой вы проживаете; и
 - Положения о вашем праве на подачу запроса о проведении административного (беспристрастного) слушания, если вы не согласны с решением об отказе в обслуживании.

- 3.** Если «Уведомление о решении/действии» касается получаемых вами услуг, вы можете запросить о продолжении их предоставления вплоть до принятия решения по апелляции. Если вы хотите и далее пользоваться покрываемыми страховкой услугами, необходимо обеспечить удовлетворение следующим условиям:
 - Вы должны запросить о продолжении предоставления услуг в течение 10 календарных дней с даты «Уведомления о решении/действии».
 - Страховое обслуживание будет обеспечено только в течение периода, установленного до получения вами Уведомления.
 - В случае отклонения вашей апелляции, вам может быть предложено заглатить за полученное продолженное обслуживание.

- 4.** Организация ВНО сообщит вам о получении вашей апелляции в течение пяти рабочих дней.

5. В рамках апелляционного процесса вы можете:
 - Назначить законного представителя, обратиться за помощью в Службу по защите прав, к адвокату или же к любому лицу, которое, по вашему мнению, поможет вам с вашей апелляцией.
 - Дать любые показания или представить любые факты, обосновывающие вашу позицию.
 - Изучить материалы дела, в том числе медицинскую информацию, а также прочие документы, имеющие отношение к делу.
6. Организация ВНО примет решение в течение 45 календарных дней после получения вашей апелляции за исключением случаев, в которых сроки рассмотрения апелляции были продлены.
7. Продление срока рассмотрения апелляции на 14 календарных дней может быть запрошено вами или организацией ВНО, если такое продление отвечает вашим интересам. Если организация ВНО запросит о продлении срока рассмотрения апелляции, вы получите соответствующее уведомление.

Что такое ускоренная апелляция?

Вы можете запросить об ускоренном рассмотрении апелляции, если ваш поставщик услуг по поддержке психического здоровья придет к выводу о том, что в вашей ситуации предпочтительнее, если апелляция будет рассмотрена в ускоренном режиме. Если организация ВНО не будет возражать против ускоренного рассмотрения апелляции, вы будете извещены лично или по телефону. Ваша организация ВНО примет решение в течение трех рабочих дней об удовлетворении вами критериев в отношении рассмотрения вашей апелляции в ускоренном режиме. Срок рассмотрения апелляции может быть продлен на 14 календарных дней, если, по мнению организации ВНО, такое продление отвечает вашим интересам.

Получу ли я письменное решение по моей апелляции?

Вы получите Уведомление о решении (Notice of Resolution) из организации ВНО в связи с поданной вами апелляцией, в котором будет указана причина принятия решения, а также обосновывающая его информация. Если решение, принятое по апелляции, не является для вас удовлетворительным, в Уведомлении будут указаны инструкции в отношении запроса о проведении административного (беспристрастного) слушания.

Каким образом я подаю запрос о проведении административного (беспристрастного) слушания?

Если в результате подачи жалобы или апелляции вы не удовлетворены принятым решением, вы можете запросить о проведении административного слушания в течение 90 календарных дней с даты Уведомления о решении, связавшись с Бюро административных слушаний (Office of Administrative Hearings) по адресу:

Office of Administrative Hearings
PO Box 42489
Olympia, WA 98504
Телефон: 1-800-583-8271

Судья в области административного права рассмотрит представленную фактическую информацию и примет решение о том, были ли нарушены законы штата Вашингтон. Принятое решение обязательно к выполнению организацией ВНО.

Определения

Критерии доступа к услугам: минимальные критерии, определяющие право клиентов Medicaid на доступ к услугам по поддержке психического здоровья посредством организации ВНО.

Решение/действие:

- (1) Отказ или ограниченное разрешение Организации по защите психического здоровья (Behavioral Health Organization, ВНО) по вопросу предоставления вам запрошенных услуг поставщиком услуг по поддержке психического здоровья с указанием вида и уровня предоставления обслуживания;
- (2) Решение организации ВНО о сокращении либо временном или бессрочном прекращении предоставления вам услуг, которые вы получали до настоящего времени;
- (3) Несогласие клиента с планом лечения/ухода
- (4) Отказ организации ВНО в полной или частичной оплате услуг;
- (5) Непредоставление услуг в установленные сроки; и (или)
- (6) Неспособность организации ВНО принять решение в установленные сроки.

Апелляция: запрос о пересмотре решения/действия.

Поддержка психического здоровья: лечение психических состояний и/или расстройств в связи с употреблением алкогольных напитков/наркотических веществ

Учреждение по защите психического здоровья (Behavioral Health Agency, ВНА):

учреждение, лицензированное в штате Вашингтон, имеющее право на оказание услуг по защите психического здоровья, и заключившее договор субподряда с организацией ВНО на оказание подобных услуг.

Помощь в преодолении кризисных состояний: услуги по оценке состояния и лечению кризисных психических состояний, предоставляемые в круглосуточном режиме. Кризисные услуги предназначены для стабилизации состояния пациента в кризисной ситуации, предотвращения его усугубления и незамедлительного лечения и вмешательства в условиях, наиболее приспособленных для удовлетворения нужд данного лица, либо условиях, предусматривающих наименьшие ограничения для жизни и функционирования.

Клиент: лицо, зарегистрированное в программе Medicaid.

Экстренная медицинская помощь: предназначена для лиц, у которых в случае непредоставления такой помощи может с большой вероятностью возникнуть потребность в кризисном вмешательстве или обследовании на предмет госпитализации ввиду опасности для самих себя или окружающих либо серьёзная инвалидность.

Беспристрастное слушание: слушание, проводимое в Бюро административных слушаний штата Вашингтон в случае, если подача жалобы или апелляции не привели к решению возникшей проблемы на условиях, удовлетворяющих клиента, подавшего такую жалобу или апелляцию.

Жалоба: выражение неудовлетворения в отношении любого акта, не являющегося «решением/действием». Жалобы могут, среди прочего, касаться качества ухода и предоставляемых услуг, обращения без должного почтения/уважения со стороны поставщика услуг и несоблюдения ваших прав.

Обслуживание, необходимо с медицинской точки зрения или медицинская целесообразность: термин для характеристики запрошенной услуги, которая, по обоснованным прогнозам, позволит предотвратить, поставить диагноз, скорректировать, излечить, облегчить либо предотвратить ухудшение состояния получателя до степени, представляющей угрозу для жизни либо ведущей к страданию или боли, либо ведущей к болезни или немощности, либо могущей привести к физическому недостатку или его усугублению, либо к физическому дефекту или дисфункции, в условиях, когда данному лицу, запрашивающему о предоставлении услуг, не может быть предоставлен или ему не подходит никакой другой, столь же эффективный, но более консервативный и существенно менее дорогостоящий курс лечения. Курс лечения может включать простое наблюдение либо, где это уместно, отсутствие всякого лечения. В дополнение к этому должно быть установлено, что 1) у данного лица зафиксировано расстройство/определенное состояние психического здоровья, уход в связи с которым обеспечивается в рамках услуг по охране психического здоровья, предоставляемых на уровне штата Вашингтон; 2) нарушение функций у данного лица и вытекающие из этого потребности должны быть обусловлены психическим заболеванием; 3) есть разумные основания полагать, что вмешательство необходимо для улучшения, стабилизации или предотвращения усугубления функционирования, нарушение которого обусловлено наличием психического заболевания; 4) ожидается, что вмешательство принесёт данному лицу пользу; и 5) любые другие формальные или неформальные виды ухода или поддержки не помогут удовлетворить нужды данного лица, которые в настоящее время остаются неудовлетворёнными.

Поставщик услуг по поддержке психического здоровья (Behavioral Health Care

Provider, BHCP): лицо, чьей основной обязанностью является помощь клиентам в составлении и выполнении индивидуального плана реабилитационных услуг по охране психического здоровья.

Услуги по защите прав: бесплатная и конфиденциальная служба для помощи тем, кто желает подать жалобу, апелляцию или запросить административное (беспристрастное) слушание по поводу услуг по поддержке психического здоровья. Сотрудник Службы по защите прав поможет вам решить возникшие вопросы или проблемы на минимально возможном уровне. Служба по защите прав функционирует независимо от Организации по защите психического здоровья (ВНО).

Пост-стабилизационные услуги: услуги, оказываемые после выписки из больницы после кризисной ситуации для профилактики госпитализации и кризисных ситуаций в будущем.

Восстановление: восстановление психического здоровья — процесс излечения и трансформации, который позволяет лицу, имеющему проблемы с психическим здоровьем, вести полноценную жизнь в общине, параллельно пытаясь полностью реализовать свой жизненный потенциал. Организация по защите психического здоровья (ВНО): Окружная организация, группа окружных организаций или иная структура, назначенная штатом для управления оказанием/предоставлением услуг по поддержке психического здоровья в определенном РЕГИОНЕ.

Запрос о предоставлении услуг: действие с целью подачи заявки на получение услуг по телефону, лично или в письменном виде; заявка может быть подана клиентом или лицом, которое может дать юридически законное согласие на лечение.

Экстренный уход/лечение: услуги, предоставляемые лицам с приближающимся кризисом психического здоровья. Если такие услуги не оказать в течение 24 часов с момента поступления запроса, то состояние лица может ухудшиться до такой степени, что потребуются услуги неотложной помощи.



Наша миссия:

Изменение жизни к лучшему через поддержку полноценного процесса выздоровления, независимого образа жизни и благосостояния.

