

ПРИЛОЖЕНИЕ II

ТИПОВОЕ СОДЕРЖАНИЕ РУКОВОДСТВА УЧАСТНИКА ПРОГРАММ BADGERCARE PLUS И MEDICAID SSI

УСЛУГИ ПЕРЕВОДА

English – For help to translate or understand this, please call 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Spanish – Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Russian – Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Hmong – Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauv no kom koj totaub, hu rau 1-888-713-6180. (TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Chinese – 注意：如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Somali – DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Lao – ຫມາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານສາມາດໃຊ້ພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ພາສາຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Услуги переводчика предоставляются бесплатно.

ВАЖНЫЕ НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ MHS / NHP

Служба по работе с клиентами	1-888-713-6180	24/7
Номер экстренного вызова	1-888-713-6180	Звоните ежедневно, круглосуточно
Связь для незлышащих/телетайп	1-800-947-3529	

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ

Добро пожаловать в MHS / NHP! Как участник MHS / NHP Вы будете пользоваться медицинскими услугами врачей и больниц, входящих в сеть MHS / NHP. Список поставщиков этих услуг приведен в «Справочнике поставщиков» MHS / NHP. Вы можете также позвонить в нашу службу по работе с клиентами по телефону 1-888-713-6180.. В «Справочнике поставщиков» отмечены поставщики, принимающие новых пациентов.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТОЧКИ FORWARDHEALTH

Ваша идентификационная карточка ForwardHealth – это карточка, с помощью которой Вы будете получать услуги по программам BadgerCare Plus или Medicaid SSI.

Идентификационная карточка ForwardHealth отличается от карточки НМО. Всегда носите свою идентификационную карточку ForwardHealth с собой и показывайте ее каждый раз при посещении врача или больницы, а также при получении рецептурных лекарств.

Отсутствие карточки может вызвать проблемы при получении медицинских услуг или рецептурных лекарств. Если у Вас есть другие карточки медицинского страхования, также имейте их при себе. Это могут быть любые идентификационные карточки, выданные Вашей организацией НМО или другими поставщиками услуг.

ВЫБОР ОСНОВНОГО ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

Если Вы нуждаетесь в медицинской помощи, важно в первую очередь позвонить Вашему основному лечащему врачу. Выбор основного лечащего врача, который будет руководить всем Вашим медицинским обслуживанием, имеет большое значение. Основного лечащего врача можно выбрать из списка врачей, принимающих новых пациентов, согласно отметке в «Справочнике поставщиков» MHS / NHP. Врачи НМО с пониманием относятся к особенностям различных культур. Чтобы выбрать или сменить основного лечащего врача, позвоните в нашу службу по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180. Ваш основной лечащий врач поможет Вам принять решение о посещении другого врача или специалиста и при необходимости даст Вам направление. Помните, что перед тем, как записаться на прием к другому врачу, Вы должны получить согласие Вашего основного лечащего врача.

Женщины могут пользоваться услугами специалиста по женскому здоровью, например, акушера-гинеколога (OB/GYN) или медсестры-акушерки, без направления, в дополнение к выбору своего основного лечащего врача .

Для жителей сельской местности (Только одна НМО в Вашем округе)

Если Вы проживаете в сельской местности, где есть только одна НМО и Ваш основной лечащий врач не является поставщиком услуг из сети MHS / NHP, Вы можете продолжать пользоваться его услугами в течение 60 дней. Пожалуйста, позвоните в Вашу НМО как можно скорее после регистрации в программе и сообщите, кто является Вашим поставщиком. Если по истечении 60 дней Ваш поставщик не будет входить в сеть НМО, Вам предоставят список поставщиков, входящих в сеть, чтобы Вы выбрали нового врача.

ПОЛУЧЕНИЕ НЕОБХОДИМОГО МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Неотложная помощь

Неотложная помощь – это помощь, которая требуется Вам незамедлительно. Вот примеры таких ситуаций:

- Удушье
- Конвульсии
- Продолжительные или повторяющиеся судороги
- Серьезные переломы
- Сильные ожоги
- Острая боль

- Сильное или необычное кровотечение
- Подозрение на инфаркт
- Подозрение на отравление
- Подозрение на инсульт
- Затрудненное дыхание
- Потеря сознания

Если Вам необходима неотложная помощь, попытайтесь обратиться за помощью к поставщику услуг, входящему в сеть MHS / NHP. Если помощь нужна немедленно, обратитесь к ближайшему поставщику (в больницу, к врачу или в клинику). Позвоните по тел. 911 или в аварийно-спасательные службы местных отделений полиции или пожарной охраны, если Ваше состояние очень серьезное и Вы не можете попасть к ближайшему поставщику.

Если Вы вынуждены обратиться в больницу или к поставщику, не входящему в сеть MHS / NHP, позвоните в MHS / NHP по тел. 1-888-713-6180 как можно скорее и сообщите нам, что случилось.

Помните, отделения скорой помощи в больницах предназначены только для экстренных случаев. Если Ваша ситуация не требует неотложной помощи, позвоните своему врачу или по нашему номеру круглосуточной экстренной помощи 1-888-713-6180 перед тем, как обратиться в отделение скорой помощи. Если Вы не знаете, требует ли Ваше состояние или травма неотложной помощи, позвоните 1-888-713-6180. Мы скажем Вам, где можно получить помощь.

Срочная помощь

Срочная помощь – это помощь, которую Вам необходимо получить до планового посещения врача, но это **не** неотложная помощь. Вот примеры таких ситуаций:

- Ушибы
- Небольшие ожоги
- Небольшие порезы
- Большинство переломов
- Большинство лекарственных аллергий
- Несильное кровотечение
- Растяжения

Срочную помощь должны оказывать врачи MHS / NHP, кроме случаев, когда мы разрешим Вам обратиться к врачу, не входящему в сеть MHS / NHP. Не обращайтесь в отделение скорой помощи для получения срочной помощи без предварительного согласия MHS / NHP.

Получение медицинского обслуживания вдали от дома

Если Вам требуется медицинская помощь, но Вы находитесь слишком далеко от дома, чтобы обратиться к своему основному лечащему врачу или в свою больницу, сделайте следующее:

- В экстренных случаях обратитесь в ближайшую больницу, клинику или к доктору. Позвоните MHS / NHP по тел. 1-888-713-6180 как можно скорее, чтобы сообщить нам, что случилось.
- Для получения срочной или плановой помощи вдали от дома Вы сначала должны получить наше согласие на обращение к другому врачу, в другую клинику или больницу. Это относится и к детям, которые находятся вдали от дома вместе с родителем или родственником. Чтобы получить согласие на обращение к другому врачу, в другую клинику или больницу, позвоните по тел. 1-888-713-6180.

Медицинское обслуживание при беременности и родах

Если Вы забеременели, пожалуйста, сразу же сообщите об этом MHS / NHP и в Ваше агентство социального обеспечения (income maintenance (IM) agency), чтобы получить необходимую дополнительную помощь. На период беременности Вы освобождаетесь от частичной оплаты медицинских расходов.

Роды должны приниматься в больнице MHS / NHP. Поговорите со своим врачом MHS / NHP, чтобы узнать, в какую больницу Вам нужно будет обратиться, когда начнутся роды. Не выезжайте за пределы своего района, если у Вас нет согласия MHS / NHP на родовспомогательную помощь в другом месте. Врач MHS / NHP знает Вашу историю болезни и сможет помочь Вам лучше, чем другие врачи.

Кроме того, поговорите со своим врачом, если Вы планируете поездку на последнем месяце беременности. Мы хотим, чтобы Ваши роды прошли благополучно и без осложнений, поэтому Вам, скорее всего, нужно будет воздержаться от поездок на это время.

КОГДА ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ СЧЕТ ЗА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ

Покрываемые и непокрываемые услуги

Как участнику программы BadgerCare Plus и Medicaid SSI Вам нужно будет вносить только обязательную частичную плату за покрываемые услуги. Чтобы гарантировать, что Вам не пришлют счет за оказанные услуги, Вы должны пользоваться услугами поставщика из сети MHS / NHP. Единственным исключением являются экстренные случаи. Если Вы готовы принять на себя финансовые обязательства и составить письменный график оплаты услуг со своим поставщиком, Вы можете попросить об оказании непокрываемых услуг. За оказание непокрываемых услуг поставщики могут выставлять Вам счета в соответствии со своими обычными стандартными расценками.

При получении счета за услугу, на которую Вы не давали согласия, пожалуйста, позвоните по тел. 1-888-713-6180.

Частичная оплата

Согласно правилам программы BadgerCare Plus, организация MHS / NHP и ее поставщики и субподрядчики могут взимать с Вас небольшие суммы за обслуживание, которые называются частичной оплатой (copayment). От уплаты частичной оплаты освобождаются следующие участники:

- участники программы Medicaid SSI;
- постояльцы пансионатов для проживания с уходом (nursing home);
- беременные женщины;
- участники младше 19 лет, которые принадлежат к признанному на федеральном уровне племени;
- участники младше 19 лет, доход которых находится на уровне федерального уровня бедности или ниже.

Медицинские услуги, оказанные за пределами шт. Wisconsin

Если Вы находитесь за пределами шт. Wisconsin и нуждаетесь в экстренной помощи, поставщики медицинских услуг в том месте, где Вы находитесь, могут оказать Вам помощь и направить счет в MHS / NHP. Вам, вероятно, придется произвести частичную оплату экстренной помощи, оказанной за пределами шт. Wisconsin.

MHS / NHP не покрывает услуги, в том числе экстренную помощь, оказанные за пределами Соединенных Штатов, Канады и Мексики. Если необходимость в экстренной помощи возникнет во время Вашего пребывания в Канаде или Мексике, MHS / NHP оплатит эти услуги только в том случае, если банк врача или больницы находится в Соединенных Штатах. Другие услуги могут оплачиваться с согласия НМО, если поставщик пользуется услугами банка США. Пожалуйста, позвоните в MHS / NHP, если Вам была оказана экстренная помощь за пределами Соединенных Штатов.

Если Вы получите счет за услуги, немедленно позвоните в нашу службу по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180.

ДРУГИЕ СТРАХОВКИ

Если у Вас есть другие страховки, помимо MHS / NHP, Вы должны сообщать о них своему врачу или другому поставщику медицинских услуг. Ваш врач или другой поставщик медицинских услуг должен сначала направить счет другой страховой компании и только потом MHS / NHP. Если врач или другой поставщик медицинских услуг MHS / NHP не принимает другой страховки, позвоните специалисту по участию в программе НМО (НМО Enrollment Specialist) по тел. 1-800-291-2002. Он расскажет Вам, как пользоваться обеими программами страхования.

УСЛУГИ, ПОКРЫВАЕМЫЕ MHS / NHP

MHS / NHP отвечает за предоставление всех необходимых с медицинской точки зрения услуг, покрываемых программами BadgerCare Plus и Medicaid SSI.

Услуги в области лечения наркотической зависимости и психических расстройств

MHS / NHP предоставляет всем участникам услуги по лечению наркотической зависимости (наркотики и алкоголь) и психических расстройств. Если Вы нуждаетесь в таких услугах, позвоните 1-888-713-6180. Если Вам необходима неотложная помощь, позвоните на «кризисную горячую линию» по тел. 1-888-713-6180 или на нашу ежедневную круглосуточную медсестринскую линию по тел. 1-888-713-6180.

Все услуги оказываются MHS / NHP конфиденциально.

Услуги по планированию семьи

Мы предоставляем конфиденциальные услуги по планированию семьи всем участникам, в том числе несовершеннолетним. Если Вы не хотите обсуждать планирование семьи со своим основным лечащим врачом, позвоните в нашу службу по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180. Мы поможем Вам выбрать врача MHS / NHP, специализирующегося в планировании семьи, который не будет Вашим основным лечащим врачом.

Мы рекомендуем Вам получать услуги по планированию семьи у врача MHS / NHP, чтобы мы могли лучше координировать все Ваше медицинское обслуживание. Тем не менее, Вы также можете обратиться в любую клинику по планированию семьи, где примут Вашу идентификационную карточку ForwardHealth, даже если это клиника не относится к MHS / NHP.

Стоматологические услуги

MHS / NHP предоставляет все оплачиваемые страховкой стоматологические услуги. Вам нужно обратиться к стоматологу MHS / NHP. Имена наших стоматологов можно найти в «Справочнике поставщиков» или позвонив в Отдел по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180.

Как участник MHS / NHP Вы имеет право пройти плановое стоматологическое обслуживание в течение 90 дней после подачи заявки в письменной форме или по телефону, позвонив в наш Отдел по работе с клиентами. Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Washington, Racine, Kenosha Counties.

Стоматологические услуги покрываются страховкой BadgerCare Plus и Medicaid SSI. Покрываемые стоматологические услуги может оказывать поставщик, зарегистрированный в Medicaid, который примет Вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти поставщика, зарегистрированного в Medicaid:

1. Войдите на сайт: www.forwardhealth.wi.gov.
2. Нажмите на ссылку «Members» (Участники) или на аналогичный значок в центре страницы.
3. Прокрутите вниз и нажмите на вкладку «Resources» (Ресурсы).
4. Нажмите на ссылку «Find a Provider» (Найти поставщика).
5. В опции «Program» (Программа) выберите «BadgerCare Plus».

Вы также можете позвонить в службу по работе с участниками ForwardHealth по тел. 1-800-362-3002.

Если Вам требуется неотложная стоматологическая помощь, у Вас есть право на получение услуг в течение 24 ч. после подачи заявки. Неотложная стоматологическая помощь необходима для лечения сильной зубной боли, опухоли, температуры, инфекции или травмы зуба. Если Вам требуется неотложная стоматологическая помощь:

- Если у Вас уже есть стоматолог, входящий в сеть MHS / NHP:
- Позвоните в кабинет стоматолога.
- Сообщите о том, что Вы или Ваш ребенок нуждаетесь в неотложной стоматологической помощи.

- Опишите, что именно Вас беспокоит. Это может быть, например, сильная зубная боль или флюс.
- Позвоните нам, если Вас нужно привезти на прием к стоматологу или отвезти после приема.
- Если у Вас в настоящее время **нет** стоматолога, входящего в сеть MHS / NHP:
- Позвоните 1-888-713-6180. Сообщите нам о том, что Вы или Ваш ребенок нуждаетесь в неотложной стоматологической помощи. Мы поможем Вам получить помощь стоматолога.
- Сообщите нам, если Вас нужно привезти на прием к стоматологу или отвезти после приема.

Хиroppaктические услуги (мануальная терапия)

Хиroppaктические услуги покрываются страховкой BadgerCare Plus и Medicaid SSI. Покрываемые хиroppaктические услуги может оказать поставщик, зарегистрированный в Medicaid, который примет Вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти поставщика, зарегистрированного в Medicaid:

1. Войдите на сайт: www.forwardhealth.wi.gov.
2. Нажмите на ссылку «Members» (Участники) или на аналогичный значок в центре страницы.
3. Прокрутите вниз и нажмите на вкладку «Resources» (Ресурсы).
4. Нажмите на ссылку «Find a Provider» (Найти поставщика).
5. В опции «Program» (Программа) выберите «BadgerCare Plus».

Вы также можете позвонить в службу по работе с участниками ForwardHealth по тел. 1-800-362-3002.

Услуги окулиста

MHS / NHP покрывает услуги окулиста, включая очки, но при этом могут действовать определенные ограничения. Для получения дополнительной информации позвоните в наш Отдел по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180.

Услуги по лечению аутизма

Программа BadgerCare Plus и Medicaid SSI покрывает предоставление услуг по лечению аутизма. Покрываемые услуги по лечению аутизма может оказывать поставщик, зарегистрированный в Medicaid, который примет Вашу идентификационную карточку ForwardHealth. Чтобы найти поставщика, зарегистрированного в Medicaid:

1. Войдите на сайт: www.forwardhealth.wi.gov.
2. Нажмите на ссылку «Members» (Участники) или на аналогичный значок в центре страницы.
3. Прокрутите вниз и нажмите на вкладку «Resources» (Ресурсы).
4. Нажмите на ссылку «Find a Provider» (Найти поставщика).
5. В опции «Program» (Программа) выберите «BadgerCare Plus».

Вы также можете позвонить в службу по работе с участниками ForwardHealth по тел. 1-800-362-3002.

Услуги HealthCheck (медосмотр)

HealthCheck – это программа, которая покрывает прохождение полного медосмотра, включая лечение всех болезней, выявленных при его прохождении, для участников моложе 21 года. Такие медосмотры имеют важное значение. Молодые люди в возрасте до 21 года должны обращаться к врачу регулярно, а не только когда они больны. Программа HealthCheck выполняет три задачи:

1. Выявление и лечение медицинских проблем у лиц моложе 21 года.
2. Ознакомление лиц моложе 21 года со специальными медицинскими услугами.
3. Предоставление лицам моложе 21 года права на получение определенных медицинских услуг, которые в других случаях не покрываются.

Медосмотр HealthCheck включает:

- соответствующую возрасту иммунизацию (прививки);
- анализ крови и мочи (включая проверку уровня содержания свинца в крови согласно возрасту);
- проверку состояния зубов и направление к стоматологу, начиная с возраста 1 года;
- изучение истории болезни и истории развития;
- проверку слуха;
- физический осмотр;
- проверку зрения.

Чтобы записаться на прохождение медосмотра HealthCheck или получить дополнительную информацию, позвоните в наш Отдел по работе с клиентами по тел. 1-800-xxx-xxxx.

Если Вам нужно организовать проезд для прохождения HealthCheck, пожалуйста, позвоните менеджеру службы неэкстренной медицинской перевозки Департамента здравоохранения (Department of Health Services (DHS) non-emergency medical transportation (NEMT)) по тел. 1-866-907-1493 (или TTY 1-800-855-2880), чтобы назначить время перевозки.

Транспортные услуги

Неэкстренную медицинскую перевозку (NEMT) организует менеджер DHS NEMT. Менеджер NEMT заказывает и оплачивает проезд для получения покрываемых услуг участниками, которые не могут самостоятельно организовать проезд. Неэкстренная медицинская перевозка может осуществляться следующими видами транспорта:

- общественным транспортом, таким как городской автобус;
- неэкстренными машинами скорой помощи;
- специализированным медицинским транспортом;
- другими транспортными средствами в зависимости от медицинских и транспортных нужд участника.

Кроме того, если для проезда на покрываемый программой прием Вы используете свой личный автомобиль, Вы можете иметь право на компенсацию расходов на проезд.

Плановые перевозки нужно заказывать, как минимум, за два рабочих дня до приема. Чтобы заказать плановую перевозку, звоните менеджеру NEMT по тел. 1-866-907-1493 (или ТТУ 1-800-855-2880) с понедельника по пятницу, с 7:00 до 18:00. Можно также заказать транспорт для получения срочной помощи. Транспорт для проезда на прием по оказанию срочной помощи предоставляется в течение трех часов.

Фармацевтические льготы

Вы можете получить рецепт от врача, специалиста или стоматолога, работающего с MHS / NHP. Покрываемые рецептурные и некоторые нерецептурные препараты можно получить в любой аптеке, где принимают идентификационные карточки ForwardHealth.

Покрываемые лекарства могут выдаваться с ограничениями или с условием частичной оплаты. Рецептурные препараты Вы получите, даже если не сможете сделать частичную оплату.

ОЦЕНКА ПОТРЕБНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И МЕДИЦИНСКИХ НУЖД (только для BadgerCare Plus Childless Adults и SSI Managed Care)

Как участника MHS / NHP Вас могут попросить побеседовать с подготовленным штатным специалистом о Ваших потребностях в медицинском обслуживании. Представители НМО свяжутся с Вами в течение первых 60 дней после регистрации в MHS / NHP, чтобы выбрать время для обсуждения Вашей истории болезни и необходимого обслуживания. Разговор с НМО очень важен для того, чтобы Вы могли получить нужное обслуживание и услуги. Если у Вас есть вопросы или Вы хотели бы напрямую обратиться в MHS / NHP, чтобы запланировать обсуждение Ваших медицинских нужд, пожалуйста, позвоните по тел. 1-888-713-6180..

ЕСЛИ ВЫ ПЕРЕЕЗЖАЕТЕ

Если Вы планируете переезд, проинформируйте об этом Ваше агентство социального обеспечения (Income Maintenance (IM) agency). Если Вы переезжаете в другой округ, Вам нужно также обратиться в агентство IM в новом округе, чтобы внести необходимые изменения в Ваши данные в программе BadgerCare Plus или Medicaid SSI.

Если Вы выезжаете за пределы зоны обслуживания MHS / NHP, позвоните специалисту по участию в программе НМО (НМО Enrollment Specialist) по тел. 1-800-291-2002. Он поможет Вам выбрать организацию НМО, которая обслуживает ту местность, куда Вы переезжаете.

ПОЛУЧЕНИЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДРУГОГО ВРАЧА

Если Вы не согласны с лечебными рекомендациями своего врача, Вы можете получить медицинскую консультацию у другого специалиста. За получением информации обратитесь к своему врачу или в наш Отдел по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180.

ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ РЕГИСТРАЦИИ В НМО

Как правило, для получения оплачиваемых медицинских услуг по программам BadgerCare Plus и Medicaid SSI Вы должны зарегистрироваться в НМО. Освобождение от регистрации в НМО означает, что Вы не обязательно должны быть участником НМО, чтобы получать льготные медицинские услуги. В основном, освобождение дается на короткий период времени, чтобы Вы могли закончить курс лечения до того, как станете участником НМО. Если Вы считаете, что Вам нужно освобождение от регистрации в НМО, Вы можете получить дополнительную информацию у специалиста по участию в программе – НМО Enrollment Specialist по тел. 1-800-291-2002.

ПОМОЩЬ В РЕШЕНИИ ВОПРОСОВ И ПРОБЛЕМ

Защитник прав участников MHS / NHP

MHS / NHP имеет защитника прав участников (Member Advocate), который поможет Вам получить необходимое обслуживание. Обратитесь к своему защитнику прав участников, если Вам нужна помощь в ответе на вопросы о получении медицинского обслуживания или в решении проблем, связанных с получением медицинских услуг в MHS / NHP. Номер телефона защитника прав участников (Member Advocate): 1-888-713-6180.

Независимый защитник (только для Medicaid SSI)

Если у Вас есть проблемы с получением медицинских услуг и Вы являетесь участником MHS / NHP по программе Medicaid SSI, позвоните независимому защитнику – SSI External Advocate по тел. 1-888-713-6180.

Программа штата Wisconsin по рассмотрению жалоб участников НМО омбудсменами (State of Wisconsin NMO Ombuds Program)

Штат назначает омбудсменов (Ombuds) (лиц, предоставляющих нейтральную, конфиденциальную и неофициальную помощь), которые могут помочь Вам решить вопросы и проблемы, связанные с Вашим участием в НМО. Омбудсмены могут посоветовать Вам, как получить от НМО необходимое обслуживание. Они также помогут Вам в рассмотрении проблем и жалоб, связанных с программой НМО или Вашей организацией НМО. Чтобы поговорить с омбудсменом, позвоните по тел. 1-800-760-0001.

ОФОРМЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ, ЖАЛОБЫ ИЛИ АПЕЛЛЯЦИИ

Претензии или жалобы

Информируйте нас о случаях, когда у Вас появляются претензии к обслуживанию, предоставляемому Вам в MHS / NHP. Если у Вас есть жалобы, пожалуйста, звоните защитнику прав участников MHS / NHP (Member Advocate) по тел. 1-888-713-6180. или пишите нам по адресу:

MHS / NHP
10700 W Research Dr. #300
Milwaukee, WI 53226

Если Вы хотите поговорить о своей проблеме с кем-то, кто не работает в MHS / NHP, позвоните специалисту по участию в программе (HMO Enrollment Specialist) по тел. 1-800-291-2002. Специалисту по участию в программе HMO может помочь Вам в решении проблемы или составлении официальной жалобы в адрес MHS / NHP или программ BadgerCare Plus и Medicaid SSI.

Жалоба на работу программ BadgerCare Plus и Medicaid SSI подается по адресу:

BadgerCare Plus and Medicaid SSI
Managed Care Ombuds
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470
1-800-760-0001

Если Ваша претензия или жалоба требует незамедлительных действий, так как задержка в лечении существенно повысит риск для Вашего здоровья, пожалуйста, как можно скорее позвоните в MHS / NHP по тел. 1-888-713-6180.

Отношение к Вам не изменится из-за того, что Вы оформили претензию или подали жалобу. Это не повлияет на Ваши медицинские льготы.

Апелляции

Вы имеете право подать апелляцию в Департамент слушаний и апелляций шт. Wisconsin (State of Wisconsin Division of Hearings and Appeals (DHA)) для проведения беспристрастного слушания, если Вы считаете, что Вам было неправомерно отказано в льготах или Ваши льготы были неправомерно ограничены, сокращены, отсрочены или приостановлены MHS / NHP. Апелляцию нужно подать не позднее 45 дней после принятия оспариваемого решения. Если Вы подадите апелляцию до момента вступления в силу такого решения, предоставление услуг может быть продолжено. Если в ходе слушания решение будет принято не в Вашу пользу, Вам, возможно, придется оплатить стоимость услуг.

Письменная заявка на проведение беспристрастного слушания подается по адресу:

Department of Administration, Division of Hearings and Appeals, P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875

Слушание будет проводиться судьей по административным делам в округе по месту Вашего проживания. Вы можете иметь представителя на время слушания или привести своего друга для оказания поддержки. В случае необходимости предоставления специальных условий в связи с ограниченными возможностями или потребности в переводе, пожалуйста, позвоните по тел. 1-608-266-3096 (голосовой) или 1-608-264-9853 (для лиц с нарушением слуха).

Отношение к Вам не изменится из-за того, что Вы подадите заявку на проведение беспристрастного слушания. Это не повлияет на Ваши медицинские льготы.

Если Вам нужна помощь в составлении заявки на проведение беспристрастного слушания, пожалуйста, позвоните омбудсмену BadgerCare Plus и Medicaid SSI Ombuds по тел. 1-800-760-0001 или специалисту по участию в программе (HMO Enrollment Specialist) по тел. 1-800-291-2002.

ВАШИ ПРАВА

Информация о системе поощрительного вознаграждения врачей

Вы имеете право задать вопрос о том, есть ли у нас специальные финансовые договоренности с нашими врачами, которые могут повлиять на предоставление направлений или других необходимых Вам услуг. Чтобы получить эту информацию, позвоните в наш Отдел по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180 и попросите предоставить данные о системе оплаты услуг наших врачей.

Информация о квалификации поставщика

Вы имеете право получить информацию о поставщиках предоставляемых Вам услуг, включая сведения об образовании, профессиональной сертификации и прохождении периодической аттестации. Такую информацию можно получить в нашем Отделе по работе с клиентами по тел. 1-888-713-6180.

Оформление заблаговременного распоряжения, распоряжения о медицинском обслуживании на случай неспособности принять решение или доверенности на распоряжение медицинским обслуживанием

Вы имеете право принимать решения относительно Вашего медицинского обслуживания. У Вас есть право соглашаться или отказываться от прохождения медицинского или хирургического лечения. У Вас есть право планировать и распоряжаться видами медицинского обслуживания, которое может предоставляться Вам в будущем, если Вы будете неспособны выразить свои желания. Вы можете сообщить врачу о своих пожеланиях, оформив заблаговременное распоряжение (Advance Directive), распоряжение о медицинском обслуживании на случай неспособности принять решение (Living Will) или доверенность на распоряжение медицинским обслуживанием (Power of Attorney for Health Care). Обратитесь к своему врачу для получения дополнительной информации.

Вы имеете право подать жалобу в DHS Division of Quality Assurance (Отдел обеспечения качества DHS), если инструкции, содержащиеся в Вашем заблаговременном распоряжении, распоряжении о медицинском обслуживании на случай неспособности принять решение или доверенности на распоряжение медицинским обслуживанием, не будут выполняться. Вы можете обратиться за помощью в оформлении жалобы.

Право на получение медицинских документов

Вы имеете право получить копии Ваших медицинских документов у своего поставщика(ов). Мы можем помочь Вам в получении таких копий. Пожалуйста, позвоните по тел. 1-888-713-6180, чтобы получить помощь. Обратите внимание, что Вам, возможно, придется заплатить за получение копий медицинских документов. Вы можете исправить неточную информацию в своих медицинских документах с согласия своего врача.

Ваши права участника

- Вы имеете право пользоваться услугами переводчика при прохождении любого обслуживания, оплачиваемого BadgerCare Plus и/или Medicaid SSI.
- Вы имеете право получить информацию, содержащуюся в данном руководстве участника, на другом языке или в другой форме.
- Вы имеете право получать медицинские услуги согласно федеральному законодательству и законодательству штата. Вы должны иметь доступ ко всем покрываемым услугам. При наличии медицинской необходимости доступ к услугам должен предоставляться ежедневно и круглосуточно.
- Вы имеете право на получение информации о вариантах лечения, включая право на получение заключения другого врача.
- Вы имеете право принимать решения относительно своего медицинского обслуживания.
- Вы имеете право на достойное и уважительное обращение.
- Вы имеет право быть свободным от любого ограничения или изоляции, используемых как средство давления, контроля, успокоения или в качестве репрессивной меры.
- Вас имеете право пользоваться своими правами без риска вызвать негативное отношение к Вам со стороны НМО и поставщиков, входящих в его сеть.

Ваши гражданские права

MHS / NHP предоставляет покрываемые услуги всем участникам, имеющим на это право, независимо от следующих факторов:

- возраст;
- цвет кожи;
- ограниченные возможности;
- национальность;
- раса;
- пол.

Доступ ко всем услугам, необходимым с медицинской точки зрения и покрываемым страховкой, предоставляется одинаковым образом всем нашим участникам. Все лица или организации, связанные с MHS / NHP, которые дают направления или рекомендации участникам на получение услуг, должны одинаково обращаться со всеми участниками.