

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Справочник участника

Услуги для участников программы Pennsylvania HealthChoices

Округ Bucks: 1-877-769-9784

Округ Cambria: 1-800-424-0485

Округ Lehigh: 1-866-238-2311

Округ Montgomery: 1-877-769-9782

Округ Northampton: 1-866-238-2312

www.MagellanofPA.com

Содержание

Добро пожаловать	4
Введение.....	4
Добро пожаловать в Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan)	4
Отдел обслуживания участников	5
Услуги поставщиков медицинских услуг	6
Идентификационные карточки участника.....	6
Ситуации, требующие оказания экстренной помощи	7
Контактная информация для обращений на территории штата и страны	8
Контактная информация в округах обслуживания Magellan (Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery и Northampton)	9
Окружные транспортные службы	12
Окружные ресурсы (вмешательство в кризисных ситуациях, Warmlines и поддержка лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации)	12
Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (MATP)	14
Услуги в области охраны психического здоровья / помощи при умственной отсталости	15
Офисы Единого окружного управления (SCA)	16
Правозащитные организации на уровне штата и на национальном уровне, а также другие полезные ресурсы.....	16
Услуги по предоставлению информации и связи	24
Оформление подписки	24
Изменения в покрытии	24
Информация о поставщиках медицинских услуг.....	25
Выбор или смена поставщика медицинских услуг	26
Приемы в офисе врача.....	26
Медицинская помощь в нерабочее время	27
Права и обязанности	28
Уведомление о недопустимости дискриминации.....	28
Согласие на предоставление услуг в сфере охраны психического здоровья	31
Конфиденциальность и неприкосновенность частной жизни	32
Информация о счетах.....	34
Ответственность третьей стороны	35
Координирование страховых льгот	35
Сообщение о фактах мошенничества или злоупотреблениях	36
Услуги охраны психического здоровья	38
Покрываемые страховкой услуги.....	38
Не покрываемые страховкой услуги	40

Независимые заключения	41
Что такое предварительное разрешение?	41
Описание услуг	43
Обслуживание вне сети и не предусмотренные планом услуги.....	46
Поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть обслуживания плана.....	46
Получение медицинской помощи за пределами территории обслуживания Magellan.....	46
Не предусмотренные планом услуги	46
Заблаговременные распоряжения в отношении услуг по охране психического здоровья	50
Заявление о психическом здоровье	50
Доверенность на осуществление психиатрического лечения	51
Помощь в составлении заявлений о психическом здоровье и доверенностей на осуществление психиатрического лечения.....	51
Что делать, если поставщик не соблюдает распоряжения, изложенные в вашем заявлении о психическом здоровье или вашей доверенности на осуществление психиатрического лечения	51
Услуги охраны физического здоровья	52
Кто покрывает услуги охраны физического здоровья?	52
Ваши потребности в услугах охраны физического здоровья	52
Координирование медицинских услуг в рамках охраны физического и психического здоровья	53
HealthChoices: физическое здоровье	53
Community HealthChoices.....	53
Жалобы, претензии и беспристрастные слушания.....	55
Жалобы	55
Жалоба первого уровня	55
Жалоба второго уровня	58
Независимое рассмотрение жалобы.....	59
Претензии	60
Независимое рассмотрение претензии.....	62
Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий	63
Какого рода помощью я могу воспользоваться в процессе подачи и рассмотрения жалоб и претензий?.....	65
Беспристрастные слушания в Департаменте социального обеспечения.....	66
Ускоренное беспристрастное слушание.....	69
Услуги языковой поддержки.....	70

РАЗДЕЛ 1

Добро пожаловать

Введение

Что такое HealthChoices?

HealthChoices — это программа регулируемого медицинского обслуживания в рамках программы медицинской помощи (Medical Assistance) штата Пенсильвания. HealthChoices состоит из двух основных частей: охрана физического здоровья и охрана психического здоровья.

- Услуги в области охраны физического здоровья предоставляются организациями регулируемого медицинского обслуживания в сфере охраны физического здоровья (РН-МСО) или организациями регулируемого медицинского обслуживания, входящими в сеть Community HealthChoices (СНС-МСО). Надзор за деятельностью РН-МСО осуществляет Управление программ медицинской помощи Департамента социального обеспечения, а СНС-МСО контролируются Управлением по делам долговременного проживания Департамента социального обеспечения. Более подробную информацию об услугах охраны физического здоровья см. на стр. 52.
- Услуги охраны психического здоровья включают в себя услуги собственно психиатрического профиля и услуги коррекции расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ. Эти услуги предоставляются через организации по управлению поведенческим здоровьем (ВН-МСО), которые контролируются Управлением психического здоровья и злоупотреблений психоактивными веществами (ОМНСАС) Департамента социальных служб (DHS).
- Ваш план медицинского страхования может покрывать не все ваши расходы на здравоохранение. Просим вас внимательно прочитать данный справочник, чтобы выяснить, на какие медицинские услуги распространяется страховое покрытие.

Добро пожаловать в Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan)

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan) приветствует вас в качестве участника HealthChoices и Magellan! Возможно, вы никогда не испытывали проблем с психическим здоровьем или употреблением психоактивных веществ. Тем не менее, вы имеете право знать, какие услуги вам доступны.

В штате Пенсильвания Magellan сотрудничает с партнерами в следующих округах: Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery и Northampton. В качестве ВН-МСО Magellan осуществляет управление вашими льготами при взаимодействии с сетевыми поставщиками медицинских услуг. Magellan не предоставляет непосредственную медицинскую помощь. Magellan помогает организовать ваше медицинское обслуживание. Это облегчает вам получение помощи в вопросах охраны психического здоровья и решения проблем в связи со злоупотреблением наркотиками или алкоголем.

Отдел обслуживания участников

Сотрудники Отдела обслуживания участников Magellan могут вам помочь. Цель Magellan состоит в том, чтобы облегчить получение услуг охраны психического здоровья для следующих категорий граждан:

- Дети и подростки
- Взрослые
- Семьи

Magellan поможет вам:

- Узнать о необходимых услугах и получить их
- Найти поставщика медицинских услуг
- Получить ответы на ваши вопросы
- Получить направление на лечение
- Скоординировать ваше медицинское обслуживание (например, текстовые сообщения и т. д.)

Если у вас возникли проблемы, Magellan может помочь вам:

- Подать жалобу
- Провести проверку решения, принятого в отношении вашей жалобы или проблемы медицинского характера

Отдел обслуживания участников Magellan работает круглосуточно без выходных, и с ними можно связаться по телефону:

Округ Bucks 1-877-769-9784

Округ Cambria 1-800-424-0485

Округ Lehigh 1-866-238-2311

Округ Montgomery 1-877-769-9782

Округ Northampton..... 1-866-238-2312

Участники с нарушениями слуха или речи, а также глухотой могут обратиться за помощью в общении с Magellan, позвонив оператору службы Pennsylvania Relay по телефону 711.

С Magellan также можно связаться в письменной форме по адресу:

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Кому: Member Services (Отдел обслуживания участников)
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067
Факс: 1-866-667-7744
Эл. почта: MBHofPA@MagellanHealth.com

И:

Magellan приглашает вас посетить сайт www.MagellanofPA.com, чтобы найти ресурсы в округе и штате, а также следующую информацию:

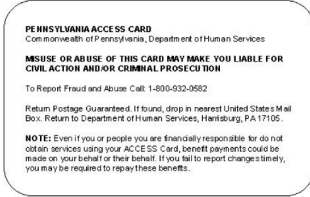
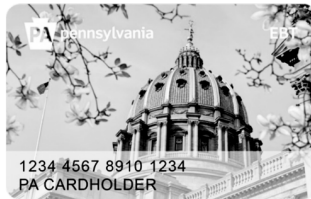
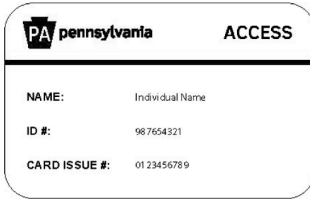
- Найти поставщиков медицинских услуг и справочники поставщиков медицинских услуг
- Узнать, как получить помощь в сфере охраны психического здоровья и помощи при злоупотреблении алкоголем и наркотиками
- Узнать о предстоящих событиях
- Ознакомиться с электронной версией этого справочника
- Заседания Рабочей консультативной группы участников
- Возможности участия в Коллегии по рассмотрению жалоб и претензий
- Прочитать информационные бюллетени для участников
- Узнать о восстановлении душевных и физических сил
- Ознакомиться с правами и обязанностями участников
- Ресурсы и поддержка для лиц, употребляющих опиоиды
- Поиск ресурсов по отказу от употребления табака
- Воспользоваться библиотекой образовательных материалов по здоровью и здоровому образу жизни

Услуги поставщиков медицинских услуг

Округ Bucks	1-877-769-9779
Округ Cambria	1-800-424-3711
Округ Lehigh	1-866-780-3368
Округ Montgomery	1-877-769-9779
Округ Northampton.....	1-866-780-3368

Идентификационные карточки участника

Вы получите карточку ACCESS или EBT. Вы можете предъявить эту карточку на приеме, если вам потребуется подтвердить, что вы зарегистрированы в программе Медицинской помощи (Medical Assistance). Если вы потеряете свою карту ACCESS или EBT, вы продолжите получать текущие предоставляемые вам услуги, а также все услуги будут по-прежнему доступны в период ожидания доставки новой карты. В этой ситуации вам нужно будет позвонить в свое Окружное управление помощи (County Assistance Office, CAO). Номера телефонов CAO в каждом округе указаны на странице 10.



Ситуации, требующие оказания экстренной помощи

Ознакомьтесь с Разделом 3 «Услуги охраны психического здоровья» начиная со страницы 38 для получения дополнительной информации о службах экстренной медицинской помощи. Если у вас возникла ситуация, требующая оказания экстренной медицинской помощи, вы можете **позвонить по телефону 911**. Вам не нужно сначала звонить в Magellan. Вам не нужно предварительное разрешение для получения услуг экстренной медицинской помощи. Вы также можете сразу обратиться в ближайшее отделение экстренной помощи. Необходимо действовать быстро, если у вас или у кого-либо в вашей семье критическое психическое состояние, которое, по вашему мнению, представляет угрозу для жизни. Особенно, если это приведет к причинению серьезного вреда вам или здоровью члена семьи. Национальная линия профилактики суицидов (National Suicide Prevention Lifeline) также является важным ресурсом, о котором следует помнить. Их бесплатный номер телефона: 1-800-273-8255. Национальная горячая линия по вопросам суицидов и кризисных ситуаций также является важным ресурсом. Вы можете позвонить, написать текстовое сообщение или зайти в чат 988, и с вами будет общаться специально обученный консультант.

Для получения экстренной помощи можно обращаться в ЛЮБУЮ больницу или службу экстренного реагирования. Magellan уведомит вас не менее чем за 30 дней до даты вступления в силу любых изменений в процедурах, связанных с услугами экстренной медицинской помощи. Сообщите сотрудникам больницы, что вы являетесь участником плана Magellan. Попросите их позвонить в отдел услуг поставщиков медицинских услуг Magellan:

- Округ Bucks 1-877-769-9779
- Округ Cambria 1-800-424-3711
- Округ Lehigh 1-866-780-3368
- Округ Montgomery 1-877-769-9779
- Округ Northampton..... 1-866-780-3368

Что если у меня возникнет экстренная ситуация, когда я нахожусь далеко от дома?

Вы или член вашей семьи можете столкнуться с экстренным психическим состоянием, находясь далеко от дома. Ваши симптомы могут внезапно обостриться. В этом случае следует **позвонить по номеру 911** или обратиться в ближайшее отделение экстренной помощи при больнице. Вы можете обращаться за экстренной помощью в любую больницу. Сообщите сотрудникам больницы, что вы являетесь участником Magellan, и укажите название округа, в котором вы живете.

Что делать после нормализации экстренного состояния?

Позвоните в Magellan, если вам требуется последующее амбулаторное наблюдение после нормализации экстренного состояния. Мы поможем вам записаться на прием к соответствующему поставщику медицинских услуг. Если вам потребуется дополнительная медицинская помощь, Magellan может потребоваться сначала предоставить разрешение. Если вы находитесь за пределами территории обслуживания и нуждаетесь в лечении, но ситуация не является экстренной, позвоните в Magellan по телефону отдела обслуживания участников в вашем округе. Мы поможем вам найти поставщика услуг из сети плана или обсудим варианты лечения. Вы можете запланировать поездку в другое место в пределах США. Рекомендуем вам обратиться к своим врачам (психиатру и врачу, отвечающему за охрану вашего физического здоровья), прежде чем покидать дом. Обязательно получите все назначенные вам рецептурные препараты перед отъездом. Поговорите со своими врачами (психиатром и врачом, отвечающим за охрану вашего физического здоровья), если вы планируете выехать за пределы страны. Спросите, стоит ли вам выезжать за пределы страны. Ваши льготы не будут покрывать услуги, предоставляемые за границей.

Контактная информация для обращений на территории штата и страны

Имя, фамилия	Контактная информация: телефон или веб-сайт	Предоставляемая поддержка
Детская линия	1-800-932-0313	
Центр поддержки потребителей службы зачисления в план	1-800-440-3989 Телетайп (TTY): 1-800-618-4225 www.enrollnow.net	Понедельник – пятница, 8 а.м. – 6 р.м.
Горячая линия для информирования о фактах мошенничества и злоупотреблений при Департаменте социального обеспечения	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Сообщить о мошенничестве или злоупотреблении участником или поставщиком услуг в рамках Программы медицинской помощи. Более подробную информацию см. на странице 36 данного справочника.
Отдел страхования, Бюро обслуживания потребителей	1-877-881-6388	Попросить предоставить бланк жалобы, подать жалобу или проконсультироваться с представителем отдела обслуживания потребителей.

Имя, фамилия	Контактная информация: телефон или веб-сайт	Предоставляемая поддержка
Управление правовой помощи	1-800-322-7572 www.palegalservices.org	
Национальная горячая линия по вопросам суицидов и кризисных ситуаций	1-800-273-8255 или 988	Вы можете позвонить, написать текстовое сообщение или зайти в чат 988, и с вами будет общаться специально обученный консультант.
Департамент социального обеспечения штата Пенсильвания / COMPASS	1-877-395-8930 <i>или</i> 1-800-451-5886 (TTY/TTD) <i>или</i> www.compass.state.pa.us <i>или</i> Мобильное приложение myCOMPASS PA для смартфонов	Смена ваших персональных данных для соответствие критериям программы Medical Assistance. Более подробную информацию см. на странице 24 данного справочника.
Услуги по защите	1-800-490-8505	Сообщить о предполагаемых фактах злоупотреблений, халатности, эксплуатации или оставления без присмотра взрослого человека в возрасте старше 60 лет, а также взрослого в возрасте от 18 до 59 лет с физической или умственной неполноценностью.

Контактная информация в округах обслуживания Magellan (Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery и Northampton)

Группы оценки удовлетворенности потребителей / семей

Magellan хочет, чтобы вы были довольны услугами, которые вам предоставляют. Группы оценки удовлетворенности потребителей / семьи (CFST) включают отдельных лиц и семьи, которые имеют опыт использования услуг, а затем опрашивают мнение участников Magellan о предоставляемых им услугах. Представители этих групп могут связаться с вами по поводу предоставляемой вам медицинской помощи. Работа групп направлена на то, чтобы узнать ваши впечатления об услугах в сфере охраны психического здоровья, помощи при злоупотреблении психоактивных веществ и сопутствующих услугах. Эти группы собирают ответы или предложения участников. Magellan, окружные партнеры и поставщики медицинских услуг используют эту

информацию для разработки и внедрения более эффективных услуг. Вы можете связаться с местной CFST следующим образом:

Округ Bucks

Voice and Vision, Inc.
1243 Easton Road, Suite 201
Warrington, PA 18976
1-800-734-5665
www.voiceandvisioninc.org

Округ Cambria

Peer Empowerment Network
514 Somerset Street
Johnstown, PA 15901
1-814-254-4342
www.pendropincenter.org

Округа Lehigh и Northampton

Lehigh Valley Recovery Partnership Team
70 West North Street, Suite 101
Bethlehem, PA 18018
1-610-861-2741
www.recoverypartnership.us

Округ Montgomery

Advocacy: FamilyWorx
1210 Stanbridge Street, Suite 600
Norristown, PA 19401
1-610-618-2059 или 1-484-672-1446

Satisfaction: Family Satisfaction Team (FST)

1210 Stanbridge Street, Suite 600
Norristown, PA 19401
1-610-618-6540 или 1-484-672-1446

Окружные офисы помощи (CAO)

Жители Пенсильвании могут получить помощь и услуги от окружных офисов помощи.

Офис помощи в округе Bucks

1214 New Rodgers Road
Bristol, PA 19007-2593
1-215-781-3300

Бесплатный номер: 1-800-362-1291
Факс: 1-215-781-3438
LIHEAP: 1-215-781-3393

Офис помощи в округе Cambria

625 Main Street
Johnstown, PA 15901
1-877-315-0389
Факс: 1-814-533-2214
LIHEAP: 1-814-533-2253

Офис помощи в округе Lehigh

555 Union Blvd, Suite 3
Allentown, PA 18109
1-610-821-6509
Факс: 1-610-821-6705
LIHEAP: 1-610-821-6702

Офисы помощи в округе Montgomery

Norristown District
1931 New Hope Street
Norristown, PA 19401-3191
1-610-270-3500
Факс: 1-610-270-1768
LIHEAP: 1-610-272-1572

Pottstown District

24 Robinson Street
Pottstown, PA 19464-5584
1-610-327-4280
Факс: 1-610-327-4350
LIHEAP: 1-610-272-1572

Офис помощи в округе Northampton

201 Larry Holmes Drive, P.O. Box 10
Easton, PA 18044-0010
1-610-250-1700
Факс: 1-610-250-1839
LIHEAP: 1-610-250-1785 или 1-610-250-1786

Окружные транспортные службы

Позвоните в Magellan, если вам сложно попасть на прием к поставщику медицинских услуг. Magellan поможет вам организовать поездку, предоставив вам информацию о транспортных службах округа.

Округ Bucks (Bucks County Transport Inc.)

1-215-794-5554 (местные звонки)

1-888-795-0740 (бесплатный номер)

www.bctransport.org

Округ Cambria (Community Action Partnership of Cambria County)

1-814-535-4630 (местные звонки)

1-888-647-4814 (бесплатный номер)

www.capcc.us/community-services

Округа Lehigh и Northampton (LANTA)

1-610-253-8333 (местные звонки)

1-888-253-8333 (бесплатный номер)

1-610-432-8505 (TTY)

www.lantabus.com

Округ Montgomery (TransNet)

1-215-542-7433 (местные звонки)

www.suburbantransit.org

Окружные ресурсы (вмешательство в кризисных ситуациях, Warmlines и поддержка лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации)

Кризис — это не просто момент, когда все становится невыносимым. Кризисы нарастают с течением времени, и часто их можно распознать и урегулировать заранее. Местные кризисные программы обеспечивают не только немедленную поддержку в кризисных ситуациях, но и помощь в управлении повторяющимися или будущими кризисами. Warmlines и услуги поддержки лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации, также доступны в нескольких наших округах. Мы консультируем по самому широкому спектру вопросов: тревожность, депрессия, профилактика суицида, проблемы в школе. Отправьте текстовое сообщение HOME на номер 741741.

Округ Bucks

Позвоните по номеру 988 на Национальную горячую линию по вопросам суицидов или свяжитесь с одним из кризисных центров, указанных ниже:

Горячая линия помощи в кризисных ситуациях — для подключения к следующему доступному кризисному оператору

1-800-499-7455

Центры помощи в кризисных ситуациях фонда Lenape Valley Foundation

Больница Lower Bucks Hospital

499 Bath Road

Bristol, PA 19007

Больница Doylestown Hospital

595 West State Street

Doylestown, PA 18901

1-215-345-2273

Фонд Lenape Valley Foundation (мобильная помощь в кризисных ситуациях)

500 North West Street

Doylestown, PA 18901

1-877-435-7709

Фонд Penn Foundation при больнице Grand View Hospital

700 Lawn Avenue

Sellersville, PA 18960

1-215-257-6551

Округ Cambria

Позвоните на номер 988, чтобы связаться с Национальной горячей линией по вопросам суицидов и кризисных ситуаций

Округа Lehigh и Northampton

Службы вмешательства в кризисных ситуациях округа Lehigh

1-610-782-3127

Службы экстренной помощи округа Northampton

1-610-252-9060

Сеть здравоохранения Lehigh Valley

1637 Chew Street

Allentown, PA 18102

1-610-402-8000

1200 Cedar Crest Blvd.

Allentown, PA 18103

1-610-402-8000

2545 Schoenersville Road
Bethlehem, PA 18017
1-484-884-2200

Больница Lehigh Valley Hospital — Hecktown Oaks

3780 Hecktown Rd.
Easton, PA 18045
1-888-402-5846

Линия помощи лицам, оказавшимся в аналогичной ситуации, округа Northampton

1-855-PA-PEERS (бесплатный номер)
* Только для округа Northampton

Больница St. Luke's Hospital

1736 Hamilton Blvd.
Allentown, PA 18104
1-610-628-8300

801 Ostrum Street
Bethlehem, PA 18015
1-484-526-4000

Больница St. Luke's Hospital — Кампус Easton

250 South 21st Street
Easton, PA 18042
1-866-785-8537

Больница St. Luke's Hospital — Кампус Sacred Heart

421 Chew Street
Allentown, PA 18102
1-610-776-4500

Горячая линия взаимопомощи

1-833-899-1331

* Только для округа Lehigh

Сообщество помощи в комплексном восстановлении нормального образа жизни (Reflections: Whole-Life Recovery Community)

1-610-748-1011

круглосуточная поддержка в среде лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации

Округ Montgomery

Национальная горячая линия по вопросам суицидов и кризисных ситуаций доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю (ее обслуживает Окружная служба Монтгомери по чрезвычайным ситуациям)

988 (Ветераны: нажмите на 1)

Окружная горячая линия Монтгомери по вопросам кризисных ситуаций доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю
1-855-634-NOPE (4673)

Горячая линия поддержки лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации
Доступна 7 дней в неделю с 1 до 9 р.т.
1-855-715-8255 (разговор) 1-267-225-7785 (текст)

Горячая линия для подростков
Доступна 7 дней в неделю с 1 до 9 р.т.
1-866-825-5856 (разговор) 1-215-703-8411 (текст)

Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (МАТР)

Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (Medical Assistance Transportation Program, МАТР) покрывает услуги транспортировки в определенных ситуациях. Обратитесь к местному поставщику услуг МАТР по телефону 1-888-647-4814. Необходимо заполнить и подписать единовременную заявку на предоставление услуг МАТР. Поставщик услуг МАТР предоставит вам информацию о том, как планировать транспортные услуги, пользоваться местной программой, а также проинформирует о ваших правах. Более подробная информация представлена на странице 47.

Услуги в области охраны психического здоровья / помощи при умственной неполноценности

Программы охраны психического здоровья / помощи при патологиях развития в округе Bucks
1-215-444-2800

Программа охраны психического здоровья / помощи лицам с умственной неполноценностью / вмешательства на ранних стадиях в округе Cambria
1-814-535-8531

Программа округа Lehigh для лиц с умственной неполноценностью
1-610-782-3126

Управление округа Montgomery по вопросам охраны психического здоровья / патологий развития / вмешательства на ранних стадиях
1-610-278-3642

Управление программ для лиц с патологиями развития округа Northampton
1-610-829-4750

Офисы Единого окружного управления (SCA)

Муниципальные программы по борьбе с расстройствами, связанными с употреблением психоактивных веществ, реализуются через окружные офисы программ, называемых Едиными окружными управлениями (SCA).

SCA округа Bucks

1-215-773-9313

SCA округа Cambria

1-814-536-5388 (будни)

1-814-535-8531 (выходные / вечер)

SCA округа Lehigh

1-610-782-3555

SCA округа Montgomery

1-610-278-3642

SCA округа Northampton

1-610-829-4725

Правозащитные организации на уровне штата и на национальном уровне, а также другие полезные ресурсы

Многие группы в Пенсильвании и по всей стране готовы помочь, если у вас возникла проблема или вопросы в связи с предоставляемыми вам услугами. Они могут предоставить вам информацию или совет. Некоторые из этих ресурсов перечислены ниже. Можно ознакомиться с другими типами помощи на веб-сайте Magellan по адресу www.MagellanofPA.com: на странице для участников в разделе «Сообщество» (“Community”) необходимо нажать на «Ресурсы, предоставляемые в рамках сообщества и онлайн» (“Community & Online Resources”).

2-1-1

Общенациональная служба, ежегодно объединяющая миллионы людей, чтобы помочь. Чтобы получить помощь, можно зайти на сайт www.211.org и выполнить поиск по местным ресурсам через местного поставщика 2-1-1 или просто позвонить по телефону 2-1-1. Специалисты готовы помочь получить доступ к лучшим ресурсам и услугам по месту жительства круглосуточно, без выходных для удовлетворения любых потребностей.

ASERT

Комплексное обслуживание, образовательные услуги, ресурсы и обучение для лиц с аутизмом (Autism Services, Education, Resources, and Training Collaborative, ASERT) — это инициатива штата, финансируемая Управлением программ для лиц с патологиями развития (Office of Developmental

Programs, ODP). Целью ASERT Collaborative является обеспечение упрощенного доступа к информации для жителей Пенсильвании с диагнозом аутизм.

Муниципальный колледж округа Bucks

www.bucks.edu

Клуб округа Lehigh

Их миссия состоит в том, чтобы предложить людям с психическими заболеваниями безопасную и способствующую выздоровлению среду, в которой каждому человеку предоставляется возможность в полной мере раскрыть свой личный и профессиональный потенциал и получить поддержку в достижении своих целей.

www.clubhouseoflehighcounty.org

Community Action Committee of the Lehigh Valley, Inc.

Эта организация контролирует программу OnTrack и программу Weatherization для округов Lehigh и Northampton. Узнайте больше об усилиях этой организации в сфере помощи в оплате бытового энергопотребления, перейдя по ссылке: www.communityactionlv.org

Законопроект штата Пенсильвания о лицах с инвалидностью (DLP)

DLP предоставляет бесплатную юридическую помощь. Услуги предназначены для детей и взрослых с патологиями развития. Они также для тех, у кого есть серьезные проблемы с психическим здоровьем. Это касается случаев, когда люди сталкиваются с плохим обращением вследствие их инвалидности.

1901 Law & Finance Building
429 Fourth Avenue
Pittsburgh, PA 15219
1-412-391-5225

801 Arch Street, Suite 610
Philadelphia, PA 19107
1-215-238-8070

Права инвалидов штата Пенсильвания (DRP)

DRP является некоммерческой корпорацией штата, назначенной в качестве федеральной организации для продвижения и защиты гражданских прав взрослых и детей с ограниченными возможностями.

301 Chestnut Street
Suite 300
Harrisburg, PA 17101
1-717-236-8110
1-800-692-7443
Факс: 1-717-236-0192
Телетайп: 1-877-375-7139
www.disabilityrightspa.org

Организация поставщиков услуг по борьбе с наркотиками и алкоголем в штате Пенсильвания (DASPOP)

DASPOP помогает лицам, имеющим коммерческую страховку или детскую медицинскую страховку и испытывающим трудности с доступом к льготам на лечение наркозависимости.

3820 Club Drive
Harrisburg, PA 17110
www.daspop.org

Образовательный юридический центр (ELC)

Образовательный юридический центр является частной, некоммерческой юридической фирмой, представляющей общественные интересы, которая защищает права учащихся государственных школ. ELC помогает семьям, где есть молодежь школьного возраста, нуждающимся в поддержке и информации о юридических правах, касающихся жилья и процесса коррекционного образования.

1315 Walnut Street, 4th Floor, Suite 400
Philadelphia, PA 19107-4714
1-215-238-6970
www.elc-pa.org

Центр ювенального права

Центр ювенального права является национальной некоммерческой юридической фирмой, представляющей общественные интересы. Они продвигают и защищают права и благополучие молодежи в системах социального обеспечения детей и правосудия. Они делают это, используя правовую защиту, публикации, проекты, государственное образование и обучение, чтобы обеспечить этим детям защиту и услуги, необходимые им для того, чтобы стать продуктивными взрослыми.

1315 Walnut Street, 4th Floor
Philadelphia, PA 19107
1-215-625-0551
1-888-864-6393
www.jlc.org

Юридическая служба Laurel Legal Services

Предоставляет бесплатные гражданско-правовые услуги малообеспеченным лицам и семьям.

227 Franklin Street
Suite # 400
Johnstown, PA 15901
1-814-536-8917
1-800-253-9558
www.laurellegalservices.org

Правовая помощь юго-восточной части Пенсильвании (LASP)

Они сотрудничают с организациями, государственными органами и предприятиями для предоставления общественных программ и услуг, интерактивной помощи и правовой поддержки.

625 Swede Street
Norristown, PA 19401
1-610-275-5400
1-877-429-5994 (испанский язык)
www.lasp.org

Муниципальный колледж округа Lehigh (LCCC)

www.lccc.edu

Программа помощи малоимущим семьям в оплате бытового энергопотребления (LINEAR)

LINEAR помогает семьям с низкими доходами оплачивать счета за отопление. LINEAR — это субсидия, которая предлагает помощь в виде денежного пособия, направляемого непосредственно коммунальной компании, или кризисного пособия для домохозяйств, находящихся в непосредственной опасности остаться без тепла (это может включать проблему с системой отопления или печью).

Горячая линия LINEAR для обслуживания клиентов:
1-877-395-8930
www.dhs.pa.gov

Ассоциация душевного здоровья штата Пенсильвания (МНАРА)

МНАРА является некоммерческой организацией, которая отражает этническое и культурное разнообразие Содружества. В своей работе они представляют психическое здоровье своих граждан. Они внедряют принципы, способствующие восстановлению душевных и физических сил отдельных лиц и их семей. Они делают это посредством предоставления правозащитных и образовательных услуг, а также через государственную политику.

4105 Derry Street, Lower Level
Harrisburg, PA 17111
1-717-346-0549 или 1-866-578-3659
Эл. почта: info@mhara.org

Партнерства в области психического здоровья

Они предлагают услуги по охране психического здоровья во всем регионе городской агломерации Филадельфии и за его пределами, включая округа Bucks, Chester, Montgomery и Philadelphia в Пенсильвании, а также в некоторых местах в штате Делавэр.

1211 Chestnut Street, Suite 100
Philadelphia, PA 19107
1-215-751-1800

Муниципальный колледж округа Montgomery

www.mc3.edu

Национальный альянс по психическим заболеваниям (NAMI)

NAMI — это группа самопомощи / защиты интересов потребителей и членов семьи. Они работают над повышением уровня государственного образования и устранением социального отторжения психических заболеваний. NAMI предлагает образовательные программы и группы поддержки для родителей молодежи, членов семьи и друзей взрослых, которые столкнулись с диагнозом в области психического здоровья.

2149 N. 2nd Street
Harrisburg, PA 17110
1-717-238-1514
1-800-950-6264 (звонок бесплатный)
www.namipa.org

Отделение в округе Bucks

1432 Easton Rd., Suite 2D
Warrington, PA 18976
1-215-343-3055
www.namibuckspa.org

Отделение в Lehigh Valley

802 West Broad St.
Bethlehem, PA 18018
1-610-882-2102
www.nami-lv.org

Отделение в Main Line

320 Woodley Road
Merion Station, PA 19066
1-267-251-6240
www.namipamainline.org

Отделение в округе Montgomery

100 West Main St., Suite 204
Lansdale, PA 19446
1-215-361-7784
www.namimontcopa.org

Национальный совет по проблемам старения

Национальный совет по проблемам старения является первой благотворительной организацией в США, которая дала возможность пожилым американцам быть услышанными на национальном уровне. Группа выступает в качестве защитников интересов этой группы населения в отношениях с поставщиками услуг и политиками.

251 18th Street South, Suite 500
Arlington, VA 22202
1-571-527-3900
www.ncoa.org

Сеть медицинской помощи

Сеть медицинской помощи в сфере психического здоровья предоставляется в партнерстве с Национальной ассоциацией окружных директоров по психическому здоровью и патологиям развития. Они предоставляют комплексную базу данных, помогая людям быстро находить местные программы и услуги и делать осознанный выбор в отношении того, что им нужно.

www.lehigh.pa.networkofcare.org/mh

www.northampton.pa.networkofcare.org/mh

Муниципальный колледж Northampton

www.northampton.edu

Центр социально-медицинской помощи округа Northampton

Центр социально-медицинской помощи округа Northampton — это уникальная программа социальной реабилитации. Это место, куда можно прийти, отдохнуть и повеселиться, познакомиться с новыми людьми и пообщаться с друзьями, перекусив и приняв участие в различных мероприятиях центра.

www.recoverypartnership.us/drop-in-center

Юридические услуги North Penn Legal Services

North Penn Legal Services является некоммерческой организацией, предоставляющей жителям северо-восточной Пенсильвании с низким доходом юридическую помощь в гражданских процессах. Они предоставляют юридическую помощь, чтобы люди знали свои права и могли пользоваться бесплатным юридическим представительством по не уголовным вопросам, таким как выселение из жилья, дискриминация, семейное право и вопросы защиты прав потребителей.

559 Main Street, Suite 200
Bethlehem, PA 18018-5881.
Телефон: 610-317-8757
Факс: 610-317-8778

www.northpennlegal.org/locations/lehigh-and-northampton-counties-bethlehem-office

Управление профессиональной реабилитации (OVR)

Управление профессиональной реабилитации штата Пенсильвания предоставляет услуги профессиональной реабилитации, чтобы помочь лицам с инвалидностью подготовиться к работе, получить или сохранить ее.

www.dli.pa.gov/Individuals/Disability-Services/ovr

PA CareerLink

www.pacareerlink.pa.gov/jponline

Peal Center

Обслуживает семьи, где есть дети с ограниченными возможностями и особыми потребностями в медицинской помощи. Они делают это посредством предоставления информации и обучения по вопросам образования в западной и центральной части Пенсильвании. Это также включает в себя потребности в медицинском обслуживании на территории всего штата.

2325 E. Carson Street, Suite 100A
Pittsburgh, PA 15203
1-412-281-4404 или 1-866-950-1040
Телетайп (TTY): 1-412-281-4409
Факс: 1-412-281-4408
www.pealcenter.org

Законопроект Pennsylvania Health Law Project (PHLP)

Предоставляет бесплатные юридические и правозащитные жителям Пенсильвании, испытывающим трудности с доступом к финансируемому государством медицинскому страхованию или услугам.

Pittsburgh Office
650 Smithfield Street
Suite 2130
Pittsburgh, PA 15222
1-412-434-5779 или 1-800-274-3258
Телетайп: 1-866-236-6310
Факс: 1-717-236-6311
www.phlp.org

Муниципальный колледж Pennsylvania Highlands

www.pennhighlands.edu

Пенсильванская ассоциация потребителей услуг, связанных с лечением психических заболеваний (PMHCA)

Эта организация на уровне штата оказывает помощь всем людям, обращающимся за лечением психических заболеваний, на любом из этапов терапии.

pmhca.wildapricot.org

Пенсильванская коалиция консультантов (PAPSC) Это организация на уровне штата, чьи члены делятся друг с другом опытом лечения проблем, связанных с психическим здоровьем или употреблением психоактивных веществ. Все члены коалиции используют навыки поддержки людей с аналогичными проблемами, чтобы вселить в них надежду на выздоровление.

pareersupportcoalition.org

Pennsylvania Recovery Organization – Achieving Community Together (PROACT)

Это региональная инициатива, направленная на поддержку восстановления состояния здоровья обычных граждан. Они работают над устранением социального отторжения зависимостей и влияют на общественное мнение и политику в отношении ценности возвращения к нормальной жизни. Поддержка лиц, оказавшихся в аналогичной ситуации, и образовательные программы предлагаются во всех представительствах организации. В число участников PRO-ACT входят:

- Выздоровливающие лица
- Члены семьи и друзья
- Профессионалы, работающие в данной области
- Другие люди с особым интересом и знаниями в области восстановления, которые хотят оказать поддержку в возвращении к нормальной жизни

Линия предоставления информации, вмешательства и поддержки в восстановлении:

1-800-221-6333

www.councilsepa.org/programs/pro-act

Продовольственный банк Second Harvest Food Bank

Миссия данной организации состоит в том, чтобы получать продовольствие и распределять его среди нуждающихся людей через местные некоммерческие организации, а также предоставлять образовательные ресурсы и осуществлять пропаганду, чтобы покончить с голодом. www.shfbvlv.org

The Arc

The Arc является крупнейшей правозащитной организацией в Соединенных Штатах для лиц с нарушениями умственного и физического развития и их семей. Группа родителей основала The Arc в штате Пенсильвания со следующими целями для людей с умственной неполноценностью:

- Содействие общему благополучию
- Продвижение развития научных исследований
- Улучшение понимания

The Arc в округе Cambria

960 Bedford Street
Johnstown, PA 15902
1-814-535-1511

The Arc в округах Lehigh и Northampton

2289 Avenue A
Bethlehem, PA 18017
1-610-849-8076

Turning Point of the Lehigh Valley

Turning Point — это безопасное место, где могут найти убежище жертвы насилия и их дети.

Круглосуточная горячая линия: 1-610-437-3369

www.turningpointlv.org

Департамент по делам ветеранов США (VA)

VA управляет различными льготами и услугами, которые предоставляют финансовую и другие формы помощи военнослужащим, ветеранам и их иждивенцам.

Льготы: 1-800-827-1000

Медицинское обслуживание: 1-877-222-8387

Линия помощи в кризисных ситуациях для ветеранов: 1-800-273-8255

Услуги по предоставлению информации и связи

Magellan может бесплатно предоставить это руководство и другую необходимую вам информацию на языках, отличных от английского. Magellan также может бесплатно предоставить ваш справочник и другую необходимую вам информацию в других форматах, таких как компакт-диск, шрифт Брайля, крупный шрифт, DVD, электронная связь и другие форматы, в случае необходимости. Обращайтесь в Отдел обслуживания участников Magellan за любой необходимой вам помощью. В зависимости от необходимой вам информации, Magellan может потребоваться до 5 дней, чтобы отправить вам информацию.

Magellan также предоставит переводчика, в том числе для американского языка жестов или телетайпа, если вы не говорите или не понимаете по-английски или являетесь глухим или слабослышащим. Эти услуги предоставляются участникам бесплатно. Если вам нужен переводчик, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan, и специалисты соединят вас с подходящим для вас переводчиком. Для получения услуг телетайпа (TTY) позвоните оператору службы Pennsylvania Relay по телефону 711.



Если вы согласны получать текстовые сообщения от Magellan, отсканируйте QR-код, чтобы заполнить форму онлайн, или отправьте электронное письмо по адресу textconsent@magellanhealth.com для получения инструкций о том, как предоставить такое согласие.

Оформление подписки

Для получения услуг в рамках HealthChoices вам необходимо сохранять соответствие критериям программы медицинской помощи. Вам направят документы или позвонят, чтобы сообщить о необходимости обновить соответствующие данные. Важно следовать инструкциям, чтобы не утратить право на участие в программе медицинской помощи Medical Assistance. Если у вас возникнут вопросы относительно предоставленных вам документов или сомнения относительно актуальности данных для соответствия критериям участия в программе медицинской помощи Medical Assistance, следует обратиться в ваш окружной офис помощи (CAO). Для получения дополнительной информации перейдите по ссылке www.dhs.pa.gov/phe.

Изменения в покрытии

Есть причины, по которым ваше право на участие в программе медицинской помощи Medical Assistance или программе HealthChoices может измениться. В следующих разделах изложены

причины, по которым ваше право на участие может измениться, и порядок ваших действий в такой ситуации.

Изменения в домохозяйстве

Позвоните в свой CAO в случае каких-либо изменений в вашем домохозяйстве.

Например:

- У кого-то в вашем домохозяйстве родился ребенок
- Изменился ваш адрес или номер телефона
- Вы или член семьи, который живет с вами, получаете другую медицинскую страховку
- Член семьи переезжает к вам или уезжает от вас
- Смерть в семье

Помните, что важно сразу позвонить в свой CAO при любых изменениях в вашем домохозяйстве, поскольку это изменение может повлиять на ваши льготы.

Что происходит в случае моего переезда?

Если вы переезжаете в другой округ в Пенсильвании, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan, чтобы сообщить им, что вы переезжаете. Magellan может помочь вам получить услуги в вашем новом сообществе. Вы также должны позвонить в свой CAO и сообщить им свой новый адрес и номер телефона.

В случае переезда за пределы штата вы не сможете сохранить возможность обслуживания в рамках HealthChoices. Вам следует сообщить в свой CAO и Magellan о том, что вы уезжаете из Пенсильвании. Ваш социальный работник аннулирует ваши льготы в штате Пенсильвания. Вам потребуется подать заявку на оформление льгот в другом штате.

Утрата льгот

Если по какой-либо причине вы утратите свои льготы в рамках программы медицинской помощи Medical Assistance, вам следует позвонить в свой CAO. CAO поможет вам понять, почему вы прекратили получать льготы по программе медицинской помощи, а также сообщит условия возобновления вашего права на получение этих льгот.

Информация о поставщиках медицинских услуг

В справочнике поставщиков медицинских услуг Magellan и инструменте поиска поставщиков медицинских услуг изложена информация о поставщиках из сети Magellan. Справочник поставщиков медицинских услуг и инструмент поиска поставщиков медицинских услуг размещены в Интернете на сайте www.MagellanofPA.com, и для поиска необходимой информации необходимо нажать на «Поиск поставщика медицинских услуг» ('Provider Search') или «Получение медицинской помощи» ('Getting Care') под страницей для участников. Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan, чтобы попросить отправить вам копию справочника поставщиков медицинских услуг. В средстве поиска поставщиков

медицинских услуг представлена самая актуальная доступная информация, включающая следующие сведения о сетевых поставщиках:

- Имя и фамилия, адрес, адрес сайта, адрес электронной почты, номер телефона
- Принимает ли поставщик медицинских услуг новых пациентов
- Расписание работы
- Профессиональная квалификация и предлагаемые поставщиками услуги
- Владеет ли поставщик медицинских услуг другими языками кроме английского и, если да, какими
- Доступны ли места приема поставщика медицинских услуг для лиц на инвалидных креслах

Выбор или смена поставщика медицинских услуг

Вы можете выбрать поставщиков, представленных в справочнике.

- Если вы начинаете пользоваться новой услугой, переходите на другое медицинское обслуживание или хотите сменить поставщика по какой-либо причине, Magellan поможет вам выбрать нового поставщика медицинских услуг. Обратитесь за помощью в Отдел обслуживания участников Magellan.
- Если вы являетесь новым участником Magellan и в настоящее время получаете услуги, вам может потребоваться начать получать свои услуги от поставщика из сети Magellan. Если ваш текущий поставщик зарегистрирован в Программе медицинской помощи Medical Assistance штата Пенсильвания, но не входит в сеть Magellan, вы можете продолжать получать свои услуги от своего текущего поставщика в течение 60 дней. Magellan оплатит эти услуги вашему поставщику медицинских услуг. Если ваш поставщик медицинских услуг не зарегистрирован в Программе медицинской помощи Medical Assistance штата Пенсильвания, Magellan не будет оплачивать предоставляемые вам услуги от этого поставщика. Если вам нужна помощь в поиске поставщика медицинских услуг в сети Magellan, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.
- Бывают случаи, когда поставщик медицинских услуг выходит из сети Magellan. Например, поставщик может закрыться или переехать. Когда поставщик, который предоставляет вам услуги, покидает сеть Magellan, вы получите соответствующее уведомление. Если поставщик зарегистрирован в программе медицинской помощи Medical Assistance штата Пенсильвания, но не входит в сеть Magellan, вы сможете продолжать получать свои услуги от своего текущего поставщика в течение 60 дней. Вам также нужно будет выбрать нового поставщика медицинских услуг.

Приемы в офисе врача

Запись на прием к поставщику медицинских услуг

Чтобы записаться на прием к поставщику медицинских услуг, позвоните в его офис. Если вам требуется помощь в записи на прием, рекомендуем звонить в Отдел обслуживания участников Magellan.

Если вам нужна помощь в записи на прием к поставщику медицинских услуг, ознакомьтесь с разделом Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (МАТР) на странице 47 данного руководства или позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Стандарты для приемов

Поставщики Magellan должны предоставлять услуги в течение 1 часа в экстренных ситуациях, в течение 24 часов в неотложных ситуациях и в течение 7 дней, когда речь идет о плановых приемах и направлениях к специалистам. Экстренное состояние — это ситуации, которые носят настолько серьезный характер, что разумный человек, не имеющий медицинской подготовки, должен предположить наличие непосредственной угрозы жизни человека или его здоровью в долговременной перспективе. Неотложное состояние — это болезнь или состояние, которые в отсутствие лечения в течение 24 часов могут стремительно стать критическими или перейти в экстренное медицинское состояние.

Медицинская помощь в нерабочее время

Вы можете звонить в Magellan при возникновении медицинских проблем не экстренного характера ежедневно и круглосуточно.

Дежурный медработник поможет вам получить необходимый уход и лечение.

Мотивация участника

Программа повышения качества обслуживания (QI) плана Magellan включает мониторинг качества и безопасности медицинской помощи и услуг, предоставляемых участникам организаций обслуживания клиентов Magellan.

- Спектр задач Программы QI включает объективный и систематический мониторинг медицинского обслуживания, ориентированного на качество и восстановление душевных и физических сил, а также предоставляемых участникам плана услуг.
- Контроль за реализацией Программы QI и мероприятий, включающих услуги, адаптированные в языковом и культурном плане (CLAS), осуществляет директор по качеству при поддержке Центров координирования медицинского обслуживания Magellan (СМС) и сотрудников организации.
- Вопросы по Программе повышения качества обслуживания можно направлять на электронный адрес HealthChoicesCG@magellanhealth.com.

РАЗДЕЛ 2

Права и обязанности

Уведомление о недопустимости дискриминации

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan) несет обязательства по соблюдению применимых норм федерального законодательства о гражданских правах и не допускает дискриминацию по признаку расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, статуса инвалидности, вероисповедания, членства в религиозных организациях, происхождения, пола, гендера, гендерной идентичности, гендерного самовыражения или сексуальной ориентации.

Magellan не лишает обслуживания и не меняет своего отношения к гражданам по причине их расы, цвета кожи, национального происхождения, возраста, статуса инвалидности, вероисповедания, членства в религиозных организациях, происхождения, пола, гендера, гендерной идентичности, гендерного самовыражения или сексуальной ориентации.

Magellan бесплатно предоставляет лицам с инвалидностью необходимые приспособления и услуги для обеспечения их возможностью эффективного общения с нами, такие как:

- Услуги квалифицированных сурдопереводчиков
- Письменная информация в других форматах (крупный шрифт, аудио, доступные электронные и другие форматы)

Magellan бесплатно предоставляет услуги переводчиков для лиц, чьим основным языком не является английский, в частности:

- Услуги квалифицированных устных переводчиков
- Информацию, изложенную на других языках

Если вам нужны эти услуги, позвоните в Magellan по телефону 1-877-769-9784 (TTY/PA Relay 711).

Если вы считаете, что Magellan не предоставил вам эти услуги или с его стороны имела место иная форма дискриминации на основании расовой принадлежности, национального происхождения, возраста, статуса инвалидности, вероисповедания, членства в религиозных организациях, происхождения, пола, гендера, гендерной идентичности, гендерного самовыражения или сексуальной ориентации, вы можете подать жалобу по адресу:

Magellan Healthcare, Inc.

Civil Rights Coordinator (Координатор по вопросам гражданских прав)

Corporate Compliance Department (Отдел по делам соблюдения корпоративных норм)

8621 Robert Fulton Drive

Columbia, MD 21046

Горячая линия по вопросам гражданских прав (для жалоб на нарушения гражданских прав):

800-424-7721

Отдел обслуживания участников Magellan (по всем прочим вопросам): 877-769-9784
Факс: (866) 667-7744
Эл. почта: compliance@magellanhealth.com

The Bureau of Equal Opportunity (Бюро равных возможностей), Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675, Harrisburg, PA 17105-2675,
Телефон: (717) 787-1127, ТТУ/PA Relay 711,
Факс: (717) 772-4366, или
Эл. почта: RA-PWBEOAO@pa.gov

Вы можете подать жалобу лично, по почте, факсу или электронной почте. Если вам нужна помощь в подаче жалобы, Magellan и Бюро равных возможностей готовы помочь вам.

Вы также можете подать жалобу о нарушении гражданских прав в Управление по защите гражданских прав Министерства здравоохранения и социального обеспечения США в электронном виде через Портал для приема жалоб о нарушении гражданских прав Управления по защите гражданских прав по адресу: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, либо по почте или по телефону по следующим контактными данным:

U.S. Department of Health and Human Services (Министерство здравоохранения и социальных служб США),
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Формы жалоб доступны по адресу <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Вы имеете следующие права и обязанности в качестве участника Magellan.

Права участника плана

Вы имеете право на:

1. Уважительное отношение с признанием вашего достоинства и потребности в неприкосновенности частной жизни со стороны сотрудников Magellan и сетевых поставщиков медицинских услуг.
2. Получение легкодоступной и понятной информации о Magellan, его услугах и поставщиках, которые лечат вас, когда вам это нужно.
3. Выбор поставщиков медицинских услуг из сети Magellan по вашему желанию. Вы можете сменить поставщика медицинских услуг, если вы им недовольны.
4. Получение экстренных медицинских услуг в случае необходимости от любого поставщика без одобрения со стороны Magellan.

5. Получение понятной для вас информации от своих поставщиков и возможность поговорить с ними о доступных вам вариантах лечения без какого-либо вмешательства со стороны Magellan.
6. Принятие решений о вашем лечении. Если вы не в состоянии принять решение самостоятельно, вы имеете право обратиться за помощью или назначить другого человека принимать решения от вашего имени. Вы можете отказаться от лечения или услуг, если только вы не обязаны получать принудительное лечение в соответствии с Законом о процедурах по охране психического здоровья (Mental Health Procedures Act).
7. Соблюдение принципов конфиденциальности при общении с поставщиками медицинских услуг, а также при хранении ваших данных и вашей медицинской документации.
8. Просмотр и получение копий ваших медицинских записей, а также право на запрос внесения исправлений и изменений в ваши записи.
9. Подачу запроса на независимое заключение.
10. Подачу жалобы, если вы не согласны с решением Magellan о том, что услуга не является для вас необходимой по медицинским показаниям (информацию о процессе можно найти начиная со страницы 60).
11. Подачу жалобы в случае недовольства предоставленным вам лечением или обслуживанием (информацию о процессе можно найти начиная со страницы 55).
12. Запрос беспристрастного слушания в Департаменте социального обеспечения (информацию о процессе можно найти начиная со страницы 66).
13. Свободу от применения каких-либо форм физического ограничения свободы или изоляции для принуждения к совершению каких-либо действий или в качестве средства дисциплинарного воздействия или наказания, а также для облегчения работы поставщика медицинских услуг.
14. Получение информации об услугах, которые Magellan или поставщик медицинских услуг не покрывает из-за моральных или религиозных причин, а также о способах получения этих услуг.
15. Реализацию своих прав без негативного влияния на отношение к вам со стороны Департамента социального обеспечения, Magellan или сетевых поставщиков медицинских услуг.
16. Составление заблаговременных распоряжений. Более подробную информацию см. в разделе 5 на стр. 50.
17. Составление рекомендаций о правах и обязанностях участников плана Magellan.
18. Ознакомление с соответствующими медицинским показаниям альтернативными вариантами услуг охраны психического здоровья, которые могут потребоваться вместо услуг, предлагаемых планом. Это называется «замена услуг» (“In Lieu of Services”, ILOS). ILOS может помочь нам предоставить вам более широкий спектр возможных вариантов медицинской помощи.

Обязанности участника плана

Участники плана обязаны сотрудничать со своими поставщиками услуг по охране психического здоровья. Magellan необходима ваша помощь, чтобы вы получали необходимые вам услуги и поддержку.

Вот что входит в ваши обязанности:

1. По возможности предоставлять информацию, необходимую вашим поставщикам медицинских услуг.
2. Сообщать вашему поставщику медицинских услуг о лекарствах, которые вы принимаете. Следует также указать безрецептурные лекарства, витамины и природные средства.
3. Участвовать в принятии решений, касающихся медицинского ухода за вами и лечения.
4. Сотрудничать с вашими поставщиками медицинских услуг в процессе разработки и реализации планов вашего лечения.
5. Сообщать вашим поставщикам медицинских услуг о своих пожеланиях и потребностях.
6. Принимать лекарства в соответствии с предписаниями и сообщать своему врачу в случае возникновения проблем.
7. Своевременно приходить на прием к врачу.
8. Узнавать о страховом покрытии Magellan, включая все покрываемые и не покрываемые страховкой льготы и ограничения.
9. Обращаться только к сетевым поставщикам медицинских услуг, за исключением случаев, когда Magellan дает разрешение на обращение к несетевому поставщику.
10. Уважительно относиться к другим пациентам, персоналу и работникам поставщика медицинских услуг.
11. Сообщать о фактах мошенничества и злоупотреблений на Горячую линию для информирования о фактах мошенничества и злоупотреблений при Департаменте социального обеспечения.

Согласие на предоставление услуг в сфере охраны психического здоровья

Для получения психиатрической помощи детям в возрасте до 14 лет требуется согласие родителя или законного опекуна. Для получения психиатрической помощи детям в возрасте 14 лет и старше не требуется согласие родителя или законного опекуна. Они могут самостоятельно обратиться за получением услуг в области охраны психического здоровья и имеют право решать, кто будет иметь доступ к соответствующей информации. Все несовершеннолетние пациенты могут получить помощь без согласия родителей или законных опекунов в случае употребления алкоголя или наркотиков. Кроме того, родитель или законный опекун может дать согласие на оказание психиатрической помощи ребенку в возрасте от 14 до 18 лет.

Важно, чтобы все, кто поддерживает ребенка, сотрудничали и принимали активное участие в планировании ухода за ребенком. Каждый, кто поддерживает ребенка, должен, по возможности, делиться информацией, необходимой для ухода за ребенком.

В приведенной ниже таблице изложено, кто может дать согласие на лечение.

Если ребенок	Тогда
В возрасте до 14 лет	Для получения психиатрической помощи требуется разрешение со стороны родителя или опекуна.
В возрасте 14 лет или старше	Может получать психиатрическую помощь без разрешения со стороны родителя или опекуна
Любой возраст	Может получить помощь при проблемах с алкоголем или наркотиками без разрешения родителей или опекуна.

Чтобы получить дополнительную информацию о том, кто может дать согласие на лечение, можно позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan. Иногда трудно понять, что ребенок имеет права на неприкосновенность частной жизни и может согласиться на психиатрическую помощь. Magellan может помочь вам лучше понять эти права, чтобы вы могли обеспечить наилучшую поддержку своему ребенку.

Конфиденциальность и неприкосновенность частной жизни

Magellan должен защищать конфиденциальность вашей личной медицинской информации (PHI), включая информацию о расе, этнической принадлежности и языке. Если вам позвонит представитель Magellan, он должен будет подтвердить личность, прежде чем раскрывать, откуда он звонит. Magellan обязан информировать вас о том, каким образом может использоваться или предоставляться другим лицам ваша PHI. Сюда входит предоставление вашей PHI поставщикам медицинских услуг, которые осуществляют ваше лечение, чтобы план Magellan мог оплатить их услуги. Это также включает в себя предоставление вашей PHI Департаменту социального обеспечения. Если у вас есть вопрос о том, как может быть использована или передана другим лицам ваша PHI, отправьте запрос в письменной форме по адресу:

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Кому: Privacy Officer (Инспектор по вопросам конфиденциальности)
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067

Дополнительно вы также можете ознакомиться с Уведомлением Департамента о порядке сохранения конфиденциальности по адресу

<https://www.magellanofpa.com/for-members/> в разделе «Получение медицинской помощи» ('Getting Care') или www.pa.gov/content/dam/corapwp-pagov/en/dhs/documents/docs/publications/documents/forms-and-pubs-omap/HIPPA%20Privacy.pdf.

В некоторых случаях ваш округ может располагать собственными правилами в области обработки конфиденциальной информации. Эта информация доступна на веб-сайтах, перечисленных ниже.

- Участники Bucks County HealthChoices могут ознакомиться с Уведомлением о политике конфиденциальности HIPAA социальной службы округа Bucks на веб-сайте <https://buckscounty.gov/HIPAA>.
- Уведомление округа Northampton о политике конфиденциальности доступно на веб-сайте https://www.norcopa.gov/corecode/uploads/document6/uploaded_pdfs/corecode/HIPAA%20Notice%20of%20Privacy%20Practices_584.pdf

Если иное не разрешено или не требуется по закону, Magellan не использует и не раскрывает вашу PHI без предварительного получения действительной формы согласия на раскрытие / использование (Форма разрешения на использование и раскрытие (AUD) защищенной медицинской информации). В Пенсильвании несовершеннолетние в возрасте от 14 до 17 лет могут контролировать процесс раскрытия данных о психическом здоровье из их медицинской карты. Как правило, в тех случаях, когда несовершеннолетний имеет право дать согласие на свое лечение и согласие родителя / опекуна несовершеннолетнего не требуется, несовершеннолетний контролирует процесс публикации данных о таком лечении из его медицинской карты.

Обратитесь в отдел обслуживания участников Magellan для получения дополнительной информации о форме AUD или обратитесь к разделу «Формы разрешения на раскрытие информации и портал для доступа участников» ('Release Forms and Member Access Portal') на сайте www.MagellanofPA.com. Форму AUD можно отправить в электронном формате или заполнить, подписать и отправить ее в Magellan по факсу на номер: 1-866-667-7744.

Если вы подписываете форму AUD от имени участника, вам может потребоваться предоставить юридическое подтверждение того, что вы можете действовать от имени этого человека. Magellan всегда будет использовать минимальный объем информации, необходимой для предоставления или использования. Magellan может потребоваться использовать или раскрыть информацию не указанным здесь образом. В таком случае перед использованием или раскрытием вашей информации Magellan попросит вас предоставить письменное разрешение.

Какие еще у меня есть права в связи с защитой конфиденциальности?

- Вы имеете право подать запрос на введение ограничений в отношении некоторых вариантов раскрытия и использования нами вашей медицинской информации. Magellan рассмотрит каждое обращение. Magellan не обязан соглашаться с поступившим запросом. В некоторых случаях ограничения, установленные в отношении раскрытия вашей информации, могут затруднить Magellan оплату предоставляемых вам услуг.

- Вы имеете право запросить получение конфиденциальных сообщений. Magellan отправит информацию на самый последний адрес, указанный в наших файлах. Это вытекает из права, которым вы воспользовались для подачи заявления на получение льгот. Вы имеете право запросить получение уведомлений о вашей медицинской информации другим способом или по другому адресу. Запросы необходимо подавать в письменной форме. Magellan не обязан одобрять поступивший запрос.
- Вы имеете право на получение копии вашей медицинской информации, которая является частью вашей медицинской документации. Данное право не распространяется на заметки психотерапевта или информацию, собранную для подготовки к судебным разбирательствам по гражданским, уголовным или административным искам. Иногда закон не разрешает раскрытие информации. Magellan не имеет права разглашать информацию о здоровье, если это может причинить вред вам или другому человеку. Magellan не может раскрывать информацию, созданную вашим поставщиком медицинских услуг. Для получения этой информации следует обращаться к своему поставщику медицинских услуг.
- Вы имеете право обратиться в Magellan с просьбой внести изменения в медицинскую информацию, если какие-то данные отсутствуют или указаны неверно.
- Вы имеете право запросить список тех, кому была предоставлена ваша медицинская информация. Сюда не входят ситуации:
 - Когда у Magellan было ваше письменное разрешение.
 - Информация была раскрыта Magellan для осуществления лечения, оплаты или медицинской деятельности.
 - Информация была раскрыта Magellan в целях обеспечения соблюдения закона или национальной безопасности.
 - Если информация была раскрыта до 14 апреля 2003 года.

Информация о счетах

Поставщики медицинских услуг из сети Magellan не имеют права выставять вам счета за услуги, которые покрываются планом Magellan. Даже если поставщик медицинских услуг не получил от Magellan оплату или получил не всю требуемую им сумму, поставщик не имеет права выставить счет вам. Это называется сальдирование счета.

В каких ситуациях поставщик медицинских услуг может выставить мне счет?

Поставщики медицинских услуг могут выставить вам счет, если:

- Услуги были предоставлены вам несетевым поставщиком медицинских услуг без разрешения от Magellan, и поставщик заранее сообщил вам о том, что услуга не будет покрыта страховкой, и вы согласились ее оплатить.
- Вам были предоставлены услуги, не покрываемые Magellan, и поставщик заранее сообщил вам о том, что услуга не будет покрыта страховкой, и вы согласились ее оплатить.
- Вам было предоставлено обслуживание поставщиком медицинских услуг, который не является участником программы медицинской помощи Medical Assistance.

Что мне делать в случае получения счета?

Если вы получили счет от поставщика сети Magellan, и вы полагаете, что он не должен был выставить вам счет, вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan.

Если вы получили счет по одной из вышеуказанных причин, дающих поставщику право выставить вам счета, вам следует произвести оплату или позвонить поставщику.

Ответственность третьей стороны

Вы можете пользоваться страховкой Medicare или другой медицинской страховкой. Medicare или другая медицинская страховка, которой вы пользуетесь, является вашей основной страховкой. Такая альтернативная страховка называется «ответственностью третьей стороны» (TPL). Наличие альтернативной страховки не влияет на ваше право участия в программе медицинской помощи Medical Assistance. В большинстве случаев Medicare или ваш альтернативный страховщик заплатит вашему поставщику медицинских услуг раньше, чем это сделает Magellan. В адрес Magellan могут выставляться счета только на сумму, которую не оплачивает Medicare или альтернативный страховщик.

Вы должны уведомить как CAO, так и Отдел обслуживания участников Magellan, если у вас есть Medicare или другая медицинская страховка. При обращении к поставщику медицинских услуг или в аптеку вам следует предъявлять им вашу карточку участника Medicare и карточку ACCESS. Это позволяет гарантировать оплату ваших медицинских счетов.

Координирование страховых льгот

Если у вас есть страховка Medicare и необходимая вам услуга или лечение покрываются Medicare, вы сможете получить медицинское обслуживание у любого поставщика услуг Medicare по вашему выбору. Поставщик медицинских услуг не обязан входить в сеть обслуживания Magellan. Вам также не нужно получать предварительное разрешение от Magellan. Magellan согласует с Medicare необходимость оплаты услуг поставщика после того, как заплатит Medicare, и если поставщик медицинских услуг является участником программы медицинской помощи Medical Assistance.

Если вам необходима услуга, которую не покрывает Medicare, но покрывает Magellan, вам необходимо получить ее у поставщика сети Magellan. На эти услуги распространяются все правила Magellan, такие как необходимость получения предварительного разрешения и направления к специалисту.

Если у вас нет страховки Medicare, но есть другая медицинская страховка, и вам необходима услуга или другое медицинское обслуживание, которое покрывается вашей альтернативной страховкой, вам необходимо найти соответствующего поставщика, который входит и в сеть вашей альтернативной страховки, и в сеть Magellan. Вы обязаны соблюдать правила вашей альтернативной страховки и Magellan, такие как получение предварительного разрешения и направления к специалисту. Magellan согласует с вашим альтернативным страховщиком

необходимость оплаты услуг вашего поставщика после того, как первым их оплатит ваш альтернативный страховщик.

Если вам необходима услуга, которую не покрывает ваша альтернативная страховка, вам необходимо получить ее у поставщика сети Magellan. На эти услуги распространяются все правила Magellan, такие как необходимость получения предварительного разрешения и направления к специалисту.

Сообщение о фактах мошенничества или злоупотреблениях

Как вы можете сообщить о фактах мошенничества или злоупотреблениях со стороны участников?

Если вы считаете, что кто-то использует вашу или чужую карту ACCESS для получения услуг, оборудования или лекарств, подделывает или меняет свои рецепты или получает услуги, которые не являются необходимыми, вы можете связаться с Magellan по следующим телефонам или по электронной почте.

- Вы можете сообщить о потенциальном мошенничестве или злоупотреблении в Отдел особых расследований Magellan (SIU)
 - Горячая линия SIU Magellan: 1-800-755-0850
 - Эл. почта SIU Magellan: SIU@MagellanHealth.com
- Если у вас есть опасения, связанные с подозрительной, незаконной или неэтичной деятельностью, вы можете сообщить об этих проблемах на Горячую линию Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия. Горячая линия доступна круглосуточно в любой день недели. Звонки принимает независимый поставщик, и звонящие могут сохранить анонимность. Все случаи будут расследованы и в отношении них будет сохранена конфиденциальность.
 - Горячая линия Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия: 1-800-915-2108
 - Эл. почта Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия: Compliance@MagellanHealth.com

Вы также можете сообщить эту информацию на Горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотреблений при Департаменте социального обеспечения по телефону 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Как вы можете сообщить о фактах мошенничества или злоупотреблениях со стороны поставщика медицинских услуг?

Мошенничество со стороны поставщика медицинских услуг имеет место, когда поставщик выставляет счета за услуги, оборудование или лекарственные препараты, которые не были вам предоставлены, либо выставляет счета не на те услуги, которые были вам предоставлены. Также примером мошенничества со стороны поставщика является неоднократное выставление счетов за одну и ту же услугу или изменение даты предоставления услуги. Чтобы сообщить о мошенничестве или злоупотреблении со стороны поставщика медицинских услуг, вы можете связаться с Magellan по следующим телефонам или по электронной почте.

- Вы можете сообщить о потенциальном мошенничестве или злоупотреблении в Отдел особых расследований Magellan (SIU)
 - Горячая линия SIU Magellan: 1-800-755-0850
 - Эл. почта SIU Magellan: SIU@MagellanHealth.com
- Если у вас есть опасения, связанные с подозрительной, незаконной или неэтичной деятельностью, вы можете сообщить об этих проблемах на Горячую линию Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия. Горячая линия доступна круглосуточно в любой день недели. Звонки принимает независимый поставщик, и звонящие могут сохранить анонимность. Все случаи будут расследованы и в отношении них будет сохранена конфиденциальность.
 - Горячая линия Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия: 1-800-915-2108
 - Эл. почта Корпоративного отдела Magellan по вопросам нормативно-правового соответствия: Compliance@MagellanHealth.com

Вы также можете сообщить эту информацию на Горячую линию по вопросам мошенничества и злоупотреблений при Департаменте социального обеспечения по телефону 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

РАЗДЕЛ 3

Услуги охраны психического здоровья

Покрываемые страховкой услуги¹

Внимательно прочитайте эту главу, чтобы знать, на какие услуги распространяется страховое покрытие. Если останутся вопросы о том, какие услуги покрываются, или вам потребуется дополнительная информация о покрываемой услуге, свяжитесь с Отделом обслуживания участников Magellan.

Страховое покрытие Magellan распространяется на следующие услуги:

Примечание. Символ звездочки рядом с услугой означает, что эта услуга предлагается не во всех округах обслуживания плана Magellan. Позвоните в Отдел обслуживания участников, чтобы определить, доступна ли услуга в вашем округе.

- 23-часовое наблюдение
- Амбулаторное координирование процесса отказа от психоактивных веществ (WM) (детоксикация) – употребление психоактивных веществ
- Услуги индивидуального координирования медицинского обслуживания (включая интенсивное ведение дел, координирование ресурсов, смешанное управление делами и наставничество в вопросах восстановления)
- Сертифицированные услуги поддержки лиц, попавших в аналогичную ситуацию (CPS)
- Сертифицированные услуги по восстановлению (CRS)
- Координирование процесса отказа от психоактивных веществ (WM) с проживанием в клинике (детоксикация) – употребление психоактивных веществ
- Высокоинтенсивное координирование процесса отказа от психоактивных веществ с проживанием в клинике – употребление психоактивных веществ
- Координирование процесса отказа от психоактивных веществ низкой интенсивности с проживанием в клинике – употребление психоактивных веществ
- Мониторинг и поддерживающие услуги с применением препарата Клозапин (Клозарил)
- Принимающий дом с услугой реабилитации и проживания по месту жительства (CRR)
- Проверка на ранних стадиях и периодические обследования, диагностика и лечение (EPSDT)
- Семейные услуги охраны психического здоровья для детей / подростков
- Медицинские центры с федеральной аккредитацией
- Электрошоковая терапия в условиях стационара

- Услуги интенсивной психиатрической помощи (IBHS), индивидуальной и АВА (дети / подростки)
- Интенсивная амбулаторная программа (IOP) – употребление психоактивных веществ
- Лабораторные услуги (если относятся к диагностике психических отклонений и назначены практикующим специалистом по охране психического здоровья в рамках его практики)
- Интенсивное лечение под профильным медицинским контролем в стационаре – употребление психоактивных веществ
- Координирование процесса отказа от психоактивных веществ (WM) под профильным медицинским контролем с проживанием (детоксикация) – употребление психоактивных веществ
- Координирование процесса отказа от психоактивных веществ (WM) под медицинским наблюдением в стационаре (детоксикация) – употребление психоактивных веществ
- Интенсивное лечение под медицинским наблюдением в стационаре – употребление психоактивных веществ
- Услуги вмешательства в кризисных психических ситуациях
- Госпитализация в стационар для лечения психических расстройств
- Метадоновая поддержка – употребление психоактивных веществ
- Мобильное психиатрическое лечение
- Мультисистемная психотерапия (MST)
- Центры передового опыта в области лечения опиоидной зависимости
- Электрошоковая терапия в амбулаторных условиях
- Амбулаторные услуги — услуги охраны психического здоровья, помощи при злоупотреблении психоактивными веществами или сопутствующие услуги
- Программы частичной госпитализации при расстройствах психики вследствие употребления психоактивных веществ
- Услуги частичной госпитализации с предоставлением услуг в сфере охраны психического здоровья, помощи при злоупотреблении психоактивными веществами или сопутствующих услуг
- Услуги психиатрической реабилитации (PRS)
- Психологическое тестирование
- Психиатрические больницы (дети / подростки)
- Оценка состояния при употреблении психоактивных веществ
- Ассертивное лечение по месту жительства (ACT)*
- Группа лечения двойного диагноза (DDTT)*
- Расширенная неотложная помощь (EAC) – на базе больницы*
- Расширенная неотложная помощь (EAC) – не на базе больницы*
- Функциональная семейная терапия (FFT)*
- Услуги интенсивной психиатрической помощи*
- Долговременное структурированное проживание (LTSR)*
- Помощь в кризисных ситуациях с возможностью проживания*
- Психиатрические больницы (взрослые)*

- Команда восстановления и оздоровления (WRT)*
1. Права участников и средства их защиты — замена услуг или места их предоставления (ILOS)
ILOS предоставляется участнику в качестве срочной или долговременной замены покрываемых страховкой услуг или места их предоставления в рамках плана страхования штата. Замена также может применяться в ситуациях, когда предполагается, что ILOS должна уменьшить или исключить потребность в использовании покрываемых страховкой медицинских услуг или учреждений в будущем в рамках плана страхования штата.

Magellan не обязывает вас пользоваться услугами, предложенными в качестве ILOS в рамках вашего льготного плана.

Участник страхового плана, которому были предложены ILOS в качестве замены покрываемых страховкой услуг или места их предоставления, в соответствии с планом страхования штата, либо использующий ILOS в аналогичной ситуации, сохраняет за собой все права и средства защиты, доступные в рамках положений федеральной программы Medicaid (включая право на подачу претензии или апелляции в отношении ILOS). Если участник страхового плана предпочитает отказаться от ILOS, он сохраняет за собой право на получение услуги или предоставление медицинского учреждения, покрываемых планом страхования штата, на тех же условиях, которые действовали бы в отсутствие возможности использования ILOS.

Нельзя использовать ILOS для создания ограничений, препятствий или рисков для участника в аспекте доступа к услугам или медицинским учреждениям, покрываемым планом медицинского страхования штата; а план Magellan не имеет права отказывать в доступе к услугам или медицинским учреждениям, покрываемым планом медицинского страхования штата, по причине того что:

- участнику были предложены ILOS в качестве возможной замены услуги, покрываемой планом медицинского страхования штата, или места ее предоставления; или
- участник в настоящее время получает ILOS в качестве замены услуги, покрываемой планом медицинского страхования штата, или места ее предоставления; или
- участник пользовался ILOS в прошлом.

Не покрываемые страховкой услуги

Magellan покрывает только ваши услуги в сфере охраны психического здоровья. Ваша MCO по охране физического здоровья будет покрывать предоставляемые вам услуги по охране физического здоровья, большинство лекарств, услуги стоматологов и офтальмологов. Если у вас есть какие-либо вопросы о том, покрывает ли Magellan ту или иную необходимую вам услугу, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Независимые заключения

Вы имеете право подать запрос на независимое заключение, если у вас есть сомнения относительно того или иного предложенного вам медикаментозного лечения или услуги. Независимое заключение может обеспечить вас дополнительной информацией, которая поможет вам принять важные решения в отношении вашего лечения. Независимое заключение предоставляется бесплатно.

Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan, чтобы узнать имя другого поставщика медицинских услуг в сети Magellan, который вынесет независимое заключение. Если в сети Magellan нет альтернативного поставщика медицинских услуг, вы можете попросить Magellan выдать разрешение на обращение к несетевому поставщику медицинских услуг.

Что такое предварительное разрешение?

Прежде чем получить некоторые услуги, необходимо оформить предварительное разрешение в Magellan. Это называется «предварительным разрешением». В отношении услуг, которые требуют предварительного разрешения, Magellan проводит предварительную оценку их необходимости с медицинской точки зрения. Вы и ваш поставщик медицинских услуг обязаны подать запрос в Magellan на предварительное разрешение до предоставления вам той или иной услуги.

Что означает «необходимый по медицинским показаниям»?

«Необходимый по медицинским показаниям» означает, что услуга или лекарство выполняет какую-либо из перечисленных далее функций:

- Должны предотвратить заболевание, состояние или инвалидность (или имеются объективные основания так полагать).
- Должны уменьшить влияние заболевания, состояния или инвалидности на физическое или психическое состояние или развитие или скорректировать уже имеющиеся последствия (или имеются объективные основания так полагать).
- Должны помочь вам выполнять повседневные задачи с учетом ваших возможностей и возможностей лиц аналогичного возраста.

Если вам потребуется помощь в выяснении того, в каких ситуациях услуга или препарат являются необходимыми по медицинским показаниям, или потребуется дополнительная информация, следует звонить в Отдел обслуживания участников Magellan.

Как подать запрос на предварительное разрешение

Ваш поставщик медицинских услуг из сети Magellan должен предоставить вам поддержку в подаче запроса на оформление предварительного разрешения на рекомендованные им терапевтические услуги. Ваш поставщик из сети Magellan позаботится о том, чтобы вы прошли все необходимые оценки состояния или показателей здоровья, поможет заполнить любые формы, организовать любые встречи команды в случае необходимости и свяжется с Magellan от

вашего имени, чтобы своевременно запросить предварительное разрешение и вы смогли получить необходимую медицинскую помощь.

Если вам нужна помощь, чтобы лучше понять процесс получения предварительного разрешения, поговорите со своим поставщиком медицинских услуг или позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Если вам или вашему поставщику медицинских услуг потребуется экземпляр рекомендаций в отношении оценки медицинской необходимости или прочие правила, которыми мы пользовались для вынесения решения по вашему запросу на предварительное разрешение, следует обратиться в Отдел обслуживания участников Magellan.

На какие услуги или препараты требуется предварительное разрешение?

В представленной далее таблице перечислены некоторые (но не все) услуги и препараты, на которые требуется предварительное разрешение. Если вы или ваш поставщик медицинских услуг не уверены в том, требуется ли для получения услуги или лекарства предварительное разрешение, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Перечисленные далее уровни медицинского обслуживания требуют получения предварительного разрешения (или регистрации/уведомления о госпитализации).

Все высокие уровни медицинского обслуживания, включая следующее.

- Госпитализация в связи с психическими расстройствами, злоупотреблением психоактивными веществами и детоксикацией (уведомление о первичной госпитализации и предварительное разрешение для продления пребывания в стационаре)
- Лечение психических расстройств и зависимости от психоактивных веществ в профильном учреждении
- Частичная госпитализация для лечения психических расстройств и зависимости от психоактивных веществ
- Программы помощи в кризисных ситуациях с проживанием
- Долговременное структурированное лечение с проживанием (LTSR)/амбулаторное лечение взрослых в альтернативных условиях (АОР)

Все нетрадиционные амбулаторные услуги, включая следующее.

- Психологическое тестирование
- Электросудорожная терапия (ЭСТ, в стационаре и амбулаторно)
- Ассертивное лечение по месту жительства (АСТ)
- Группа лечения двойного диагноза
- Услуги семейной помощи
- Услуги интенсивной психиатрической помощи (индивидуальные услуги, прикладной поведенческий анализ, групповые занятия и оценка)

В отношении услуг, требующих предварительного разрешения, поставщикам необходимо получить такое разрешение до начала их предоставления. Magellan также требует получать

предварительное разрешение при необходимости продолжения предоставления услуг. Поставщики медицинского обслуживания могут запросить пересмотр продолжительности предоставления услуги до наступления последнего покрываемого страховкой дня текущего лечения.

Предварительное разрешение на услугу

Magellan рассмотрит запрос на предварительное разрешение и информацию, отправленную вами или вашим поставщиком медицинских услуг. Magellan сообщит вам о своем решении в течение 2 рабочих дней с даты получения Magellan запроса, если у Magellan будет достаточно информации, чтобы решить, является ли услуга необходимой по медицинским показаниям.

Если у Magellan будет недостаточно информации для принятия решения по запросу, Magellan сообщит вашему поставщику медицинских услуг в течение 48 часов после получения запроса о том, что Magellan требуется дополнительная информация для принятия решения по запросу, и предоставит ему 14 дней для предоставления этих сведений. Magellan сообщит вам о своем решении в течение 2 рабочих дней после получения дополнительной информации.

Вы и ваш поставщик медицинских услуг получите письменное уведомление об одобрении вашего запроса или отказе с указанием причины отказа в соответствующем случае.

Что делать, если я получу уведомление об отказе?

Если Magellan отклоняет запрос на услугу или лекарство или не одобряет его в исходной форме, вы можете подать жалобу или претензию. Если вы подадите жалобу или претензию в связи с отказом по текущей услуге или препарату, Magellan обязан выдать разрешение на предоставление такой услуги или препарата на период рассмотрения жалобы или претензии. См. Раздел 7 «Жалобы, претензии и беспристрастные слушания», который начинается со страницы 55 данного справочника, чтобы ознакомиться с более подробной информацией о жалобах и претензиях.

Описание услуг

Услуги экстренной помощи

Услуги экстренной помощи — это услуги, необходимые для лечения или оценки экстренного медицинского состояния, в том числе психиатрического профиля. Экстренное медицинское состояние — это состояние, которое носит настолько серьезный характер, что разумный человек, не имеющий медицинской подготовки, должен предположить наличие непосредственной угрозы жизни человека или его здоровью в долговременной перспективе. Если ваше медицинское состояние требует экстренной медицинской помощи, следует обратиться в ближайшее отделение экстренной медицинской помощи, **позвонить в службу 911** или в службу скорой помощи по месту жительства. Вам не нужно предварительное разрешение от Magellan для получения услуг экстренной медицинской помощи, и в такой ситуации вы можете обратиться в любую больницу или в другое учреждение, предоставляющие такие услуги.

Если вы не уверены, требует ли ваше состояние оказания экстренной помощи, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan. Обращения принимаются круглосуточно без выходных.

Перевозка транспортом скорой помощи

Ваш план охраны физического здоровья покрывает перевозку транспортом скорой помощи при экстренных медицинских состояниях. Если вам необходимо вызвать скорую помощь, **позвоните по номеру 911** или местному поставщику услуг скорой помощи. Не следует звонить в Программу транспортировки в рамках медицинской помощи (МАТР) (изложено на странице 47 данного справочника) при необходимости перевозки транспортом скорой помощи.

Амбулаторные услуги

Magellan покрывает амбулаторные услуги при психических заболеваниях и расстройствах психики на фоне употребления психоактивных веществ. Амбулаторные услуги не требуют пребывания в больнице ночью. Magellan поможет организовать предоставление вам таких услуг у одного из сетевых поставщиков.

Услуги стационарного лечения в больнице

Magellan покрывает стационарное лечение в больнице при психических заболеваниях и расстройствах психики на фоне употребления психоактивных веществ. Необходимо пользоваться услугами больницы из сети плана Magellan. Чтобы узнать, входит ли больница в сеть Magellan, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan. Вы также можете зайти на веб-сайт Magellan по адресу www.MagellanofPA.com и нажать на «Найти поставщика» ('Find a Provider') на главной странице, чтобы воспользоваться справочником поставщиков медицинских услуг и инструментом поиска поставщиков и проверить, входит ли больница в сеть Magellan.

Важно продолжать наблюдение у врача после выписки из больницы. Вам следует посещать все приемы после выписки из больницы. Обычно врач записывает на прием в течение 7 дней после выписки из больницы.

Лекарственные препараты для амбулаторного лечения

Ваш план охраны физического здоровья покрывает большинство лекарств для амбулаторного лечения психических расстройств. Лекарственные препараты для амбулаторного лечения — это лекарства, которые не предоставляются в больнице. Если у вас есть какие-либо вопросы о лекарствах для амбулаторного лечения, вы можете позвонить в свой план охраны физического здоровья.

Медикаментозная терапия

Медикаментозная терапия предполагает применение таких препаратов, как Метадон, Субоксон или Вивитрол для лечения опиоидной зависимости. План Magellan предоставляет страховое покрытие на Метадон. Субоксон, Вивитрол и другие лекарства, используемые для лечения опиоидной зависимости, назначаются сетевыми поставщиками медицинских услуг Magellan и покрываются вашим планом охраны физического здоровья. Если у вас есть какие-либо вопросы о медикаментозной терапии, вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan.

Телемедицина

Некоторые услуги могут быть предоставлены вам с помощью технологии видеоконференций (вы разговариваете со своим врачом или другим поставщиком на экране электронного устройства). Это называется телемедициной. Использование телемедицины помогает участникам быстрее получать труднодоступные услуги. Если вам предлагают услугу посредством сервиса телемедицины, вам будет предоставлена возможность выбора между получением услуг в формате телемедицины или на очном приеме. Ваш поставщик медицинских услуг обязан предоставить вам возможность получения услуг в очном формате.

РАЗДЕЛ 4

Обслуживание вне сети и не предусмотренные планом услуги

Поставщики медицинских услуг, не входящие в сеть обслуживания плана

Поставщик медицинских услуг, не входящий в сеть обслуживания плана — это поставщик медицинских услуг, который не заключил с Magellan договор о предоставлении услуг участникам плана. Бывают ситуации, когда вам необходимо воспользоваться услугами врача или больницы, которые не входят в сеть Magellan. В этом случае вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan. Magellan проверит, есть ли в вашем районе другой поставщик, который может предоставить аналогичный тип необходимой вам медицинской помощи. Если Magellan не может предоставить вам выбор по крайней мере из двух поставщиков в вашем районе, он предоставит вам лечение у поставщика медицинских услуг вне сети плана, который зарегистрирован в программе медицинской помощи Medical Assistance.

Получение медицинской помощи за пределами территории обслуживания Magellan

Если вы находитесь за пределами зоны обслуживания Magellan и у вас возникла экстренная медицинская ситуация, обратитесь в ближайшее отделение экстренной помощи или **позвоните по номеру 911**. При экстренных медицинских состояниях вам не нужно получать разрешение от Magellan для получения медицинской помощи.

Если вам необходима медицинская помощь при не экстренном медицинском состоянии, когда вы находитесь за пределами территории обслуживания плана, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan, и вам помогут получить наиболее подходящую помощь.

Magellan не покрывает услуги, предоставляемые вам за пределами США.

Не предусмотренные планом услуги

У вас может быть право на получение услуг, отличных от тех, которые предоставляет план Magellan. Ниже перечислен ряд услуг, которые предоставляются, но не покрываются планом Magellan. Если вам потребуется помощь в получении этих услуг, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Медицинская транспортировка в случаях, не требующих экстренной медицинской помощи

Magellan не покрывает услуги медицинской транспортировки для участников HealthChoices в случаях, не требующих неотложной медицинской помощи. Magellan может помочь вам организовать транспортировку на прием для получения покрываемых страховкой услуг в рамках таких программ, как Shared Ride или Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (MATP), описанная ниже.

Если у вас есть вопросы о транспортировке в случаях, не требующих экстренной медицинской помощи, позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (Medical Assistance Transportation Program)

Программа транспортировки в рамках медицинской помощи (MATP) обеспечивает предоставление бесплатной транспортировки в не экстренных ситуациях на приемы к врачу и в аптеки, если участнику необходима такая помощь. Сотрудники MATP в округе вашего проживания оценят вашу потребность в данной программе и предоставят вам соответствующий транспорт. Услуги транспортировки обычно предоставляются следующими способами:

- В местах доступности общественного транспорта MATP предоставляет участнику жетоны, проездные или денежную компенсацию стоимости проезда на общественном транспорте.
- Если участник может воспользоваться своей или чьей-то машиной, MATP может оплатить расстояние в милях плюс парковку и сопутствующие сборы при наличии чеков.
- В местах, где недоступен общественный транспорт, или он вам не подходит, MATP предоставляет услуги социального транспорта, что включает перевозку в фургонах, фургонах с подъемником или на такси. Обычно в таком автомобиле перевозят более одного пассажира с остановками в различных местах.

Если вам необходим транспорт, чтобы попасть на прием или в аптеку, свяжитесь с представителем программы MATP, чтобы получить дополнительную информацию и зарегистрироваться для получения необходимых услуг. Обратитесь к местному поставщику услуг MATP по телефону 1-888-647-4814. Необходимо заполнить и подписать единовременную заявку на предоставление услуг MATP. Поставщик услуг MATP предоставит вам информацию о том, как планировать транспортные услуги, пользоваться местной программой, а также проинформирует о ваших правах. Вы также можете посетить страницу MATP на веб-сайте Департамента социального обслуживания по адресу <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

MATP уточнит в Magellan, входит ли прием у врача, на который вам необходима доставка транспортом, в спектр покрываемых планом услуг. Magellan совместно с MATP поможет вам организовать доставку транспортом. Вы также можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan для получения дополнительной информации.

Программа для женщин, младенцев и детей

Программа для женщин, младенцев и детей (WIC) обеспечивает полезными для здоровья продуктами и питанием для младенцев, детей в возрасте до пяти лет, а также беременных, недавно родивших или кормящих грудью женщин. Программа WIC помогает вам и вашему

ребенку правильно питаться посредством обучения принципам здорового питания и предоставления талонов на продукты в гастрономах. WIC обеспечивает правильное питание для младенцев и маленьких детей, чтобы они росли здоровыми. Вы можете попросить бланк заявки на участие в программе WIC у своего поставщика услуг по охране материнства во время следующего приема или по телефону 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Более подробная информация представлена на веб-сайте WIC по адресу www.pawic.com.

Домашнее насилие: кризис и профилактика

Все знают жертв домашнего насилия. На этом месте может оказаться ваши соседи, ваши коллеги или члены вашей семьи. Чаще всего жертвами домашнего насилия становятся женщины, хотя такое может случаться и с мужчинами. Домашнее насилие происходит в семье или между людьми, состоящими в близких отношениях, и является способом контроля одного человека над другим.

Домашнее насилие включает физическое насилие, такое как побои, пинки, удушение, толкание или применение таких предметов как ножи и пистолеты для травмирования жертвы. Данная категория также включает причинение вреда в эмоциональном плане в форме угроз, ругательств и унижений. Жертвы могут подвергаться сексуальному насилию или принуждению к нежеланному половому акту. Супруг или партнер может воровать деньги или прочие вещи, уничтожать личное имущество, причинять вред домашним питомцам, угрожать детям, не позволять выходить из дома, с работы, видаться с друзьями или членами семьи.

Если с вами происходит что-либо из перечисленного или вы боитесь своего партнера, вы можете стать жертвой насильственных отношений. Домашнее насилие является преступлением, и вы можете воспользоваться средствами правовой защиты. Вам также доступны услуги поддержки.

Куда обратиться за помощью:

Национальная горячая линия для жертв домашнего насилия

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY)

Объединение штата Пенсильвания по противодействию домашнему насилию (PCADV)

PCADV устанавливает связи с местными поставщиками медицинских услуг и предлагает жертвам домашнего насилия следующие услуги: вмешательство в кризисных ситуациях, консультации, сопровождение на встречи в полицейские, медицинские и судебные учреждения, и временное укрытие в экстренной ситуации для жертв и детей, находящихся на их иждивении. Также для снижения риска домашнего насилия в обществе предлагаются профилактические и образовательные программы.

1-800-932-4632 (в Пенсильвании)

1-800-537-2238 (национальная линия)

Сексуальное насилие и изнасилования: кризис

Сексуальное насилие включает в себя любые формы нежелательного сексуального контакта, слова или действия сексуального характера против воли человека. Агрессор может применять

силу, угрозы, манипуляции или убеждение для совершения насильственных действий сексуального характера. Сексуальное насилие может включать следующие действия:

- изнасилование;
- насильственные действия сексуального характера;
- инцест;
- действия сексуального характера в отношении детей;
- изнасилование на свидании или лицом, знакомым жертве;
- хватание или щупанье;
- отправка сообщений сексуального характера без согласия жертвы;
- ритуальное насилие;
- эксплуатация сексуальных услуг в коммерческих целях (например, проституция);
- сексуальные домогательства;
- травля представителей LGBTQ+;
- демонстрация или подглядывание (подсматривание, фотографирование или видеосъемка в тех местах, где предполагается уединенность);
- принуждение к участию в производстве порнографических материалов.

Жертвы сексуального насилия могут испытывать физические, психические или эмоциональные симптомы в связи с перенесенным опытом. Они могут испытывать чувство одиночества, страх, стыд и опасения, что им никто не поверит. Для восстановления может потребоваться время, но оно возможно.

Куда обратиться за помощью

Кризисные центры помощи жертвам насилия в штате Пенсильвания обслуживают всех взрослых и детей. Спектр услуг включает:

- бесплатные и конфиденциальные круглосуточные кризисные консультации;
- услуги для семьи, друзей, партнеров или супругов жертв насилия;
- информация и направления на прочие услуги по месту жительства жертвы и профилактические образовательные программы;
- позвоните по номеру 1-888-772-7227 или пройдите по ссылке ниже, чтобы связаться с вашим местным кризисным центром помощи жертвам насилия: Коалиция штата Пенсильвания по противодействию насилию (www.pcar.org).

РАЗДЕЛ 5

Заблаговременные распоряжения в отношении услуг по охране психического здоровья

Заблаговременное распоряжение в отношении услуг по охране психического здоровья — это документ, который позволяет вам указать, какие услуги в области охраны психического здоровья вы хотели бы получить в случае, если утратите способность принимать решения в отношении себя в связи с физическим или умственным состоянием. Существует два типа заблаговременных распоряжений в отношении услуг по охране психического здоровья: заявление о психическом здоровье и доверенности на осуществление психиатрического лечения. Если у вас есть заявление о психическом здоровье или доверенность на осуществление психиатрического лечения, вы должны предоставить ее своим поставщикам услуг психиатрической помощи и доверенному члену семьи или другу, чтобы они знали ваши пожелания.

В случае изменения законов в отношении заявлений о психическом здоровье и доверенностей на осуществление психиатрического лечения Magellan в письменной форме сообщит вам о соответствующем изменении в течение 90 дней с момента введения изменения. Для получения информации о политике Magellan в отношении заявлений о психическом здоровье и доверенностей на осуществление психиатрического лечения позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Заявление о психическом здоровье

Заявление о психическом здоровье — это документ, который составляете вы. Оно может включать следующую информацию:

- Какой вид лечения или ухода вы предпочитаете.
- Где вы хотели бы, чтобы вам предоставлялось медицинское обслуживание.
- Особые инструкции в отношении лечения психических расстройств.

У вашего врача должна быть копия вашего заявления о психическом здоровье, чтобы иметь возможность выполнить изложенные в нем пожелания. Ваше заявление о психическом здоровье будет использоваться, если вы окажетесь физически или психически неспособны решать это самостоятельно. Вы можете отозвать или изменить заявление о психическом здоровье.

Доверенность на осуществление психиатрического лечения

Доверенность на осуществление психиатрического лечения — это документ, в котором вы наделяете другое лицо полномочиями принимать решения о психиатрическом лечении от вашего имени, если вы окажетесь физически или психически неспособны решать это самостоятельно. В документе также должно быть указано, при каких обстоятельствах доверенность должна вступить в силу. Для составления доверенности на осуществление психиатрического лечения вы можете воспользоваться помощью юриста, однако это не является обязательным требованием. Вы можете изменить или отозвать доверенность на осуществление психиатрического лечения.

Помощь в составлении заявлений о психическом здоровье и доверенностей на осуществление психиатрического лечения

Если вы пожелаете составить заявление о психическом здоровье или доверенность на осуществление психиатрического лечения, или оба эти документа, и вам потребуется помощь в их составлении, просим вас обратиться в правозащитную организацию, например, в Ассоциацию душевного здоровья штата Пенсильвания по телефону 1-866-578-3659 (бесплатно) или отправить электронное письмо на адрес info@mhara.org. Сотрудники этой организации предоставят вам необходимые бланки и ответят на ваши вопросы. Для получения более подробной информации или поиска ресурсов рядом с вами вы также можете связаться с Отделом обслуживания участников Magellan.

Что делать, если поставщик не соблюдает распоряжения, изложенные в вашем заявлении о психическом здоровье или вашей доверенности на осуществление психиатрического лечения

Поставщики не обязаны следовать вашей Декларации о психическом здоровье или доверенности на осуществление психиатрического лечения, если, по соображениям совести, ваши решения противоречат клинической практике и медицинским стандартам, потому что запрашиваемое вами лечение недоступно, или потому что то, чего вы хотите от поставщика, противоречит его политике. Если ваш врач не может выполнить указания, изложенные в вашем заявлении о психическом здоровье или доверенности на осуществление психиатрического лечения, Magellan поможет вам найти поставщика, который выполнит ваши пожелания. Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan.

Если поставщик медицинских услуг не выполняет распоряжения, изложенные в вашем заявлении о психическом здоровье или в доверенности на осуществление психиатрического лечения, вы можете подать жалобу. С информацией о порядке подачи жалобы можно ознакомиться в Разделе 7 на стр. 55, или обратившись в Отдел обслуживания участников Magellan.

РАЗДЕЛ 6

Услуги охраны физического здоровья

Кто покрывает услуги охраны физического здоровья?

Услуги в области охраны физического здоровья предоставляются организациями регулируемого медицинского обслуживания в сфере охраны физического здоровья (РН-МСО) или организациями регулируемого медицинского обслуживания, входящими в сеть Community HealthChoices (СНС-МСО). Если у вас есть вопросы об услугах по охране физического здоровья, вам необходимо будет связаться с организацией регулируемого медицинского обслуживания (МСО), которая предоставляет эти услуги. Если вы не уверены, зарегистрированы ли вы в РН-МСО или СНС-МСО, обратитесь в местный САО.

В РН-МСО имеются отделы для лиц с особыми потребностями, которые помогают координировать услуги охраны физического здоровья с потребностями участников в услугах охраны психического здоровья. Если участник СНС-МСО имеет право на долгосрочное и поддерживающее обслуживание, координатор услуг участника поможет участнику составить план ухода с учетом потребностей участника в услугах охраны физического и психического здоровья. Если участник СНС-МСО не имеет права на долгосрочное и поддерживающее обслуживание и нуждается в дополнительной помощи в связи с услугами, он может обратиться к координатору услуг.

Независимо от того, какой план МСО покрывает ваши услуги в области охраны физического здоровья, вы будете участником Magellan до тех пор, пока вы зарегистрированы в программе HealthChoices и живете в округе Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery или Northampton.

Ваши потребности в услугах охраны физического здоровья

Если вам нужны какие-либо из следующих услуг, они будут предоставлены вашим РН-МСО или СНС-МСО:

- Осмотры.
- Услуги, связанные с состоянием физического здоровья или заболеванием.
- Большинство лекарственных препаратов. Ознакомьтесь с дополнительной информацией о том, какие МСО покрывают лекарства, в пунктах «Лекарственные препараты для амбулаторного лечения» и «Медикаментозная терапия» Раздела 3 начиная со страницы 44.
- Служба скорой помощи.

Координирование медицинских услуг в рамках охраны физического и психического здоровья

Ваше общее состояние здоровья может существенно улучшиться, когда ваши врачи учитывают и ваши потребности как в охране физического, так и психического здоровья, и координируют ваше медицинское обслуживание. Действия, которые вы можете предпринять, чтобы помочь вашим поставщикам более эффективно координировать ваши потребности в области здравоохранения, включают:

- Подписание форм разрешения на раскрытие информации, которые позволят вашим поставщикам обмениваться друг с другом информацией о предоставляемом вам лечении.
- Информирование вашего поставщика услуг охраны физического здоровья
 - Обо всех лекарствах, которые вы принимаете в связи с вашим психиатрическим диагнозом.
 - О любых изменениях в диагнозе или лечении вашего психического расстройства.
- Информирование вашего поставщика услуг в сфере охраны психического здоровья
 - Обо всех лекарствах, которые вы принимаете в связи с диагностированным у вас физическим состоянием.
 - О любых изменениях в диагнозе или лечении диагностированного у вас физического состояния.

HealthChoices: физическое здоровье

Выбор РН-МСО

Если вы впервые регистрируетесь в HealthChoices и еще не выбрали РН-МСО, вы можете обратиться в Службу оформления подписки штата Пенсильвания, за помощью в выборе организации регулируемого медицинского обслуживания, которая бы наилучшим образом соответствовала вашим потребностям. Если вы не выберете РН-МСО, вам ее назначат. Если вы хотите изменить свою РН-МСО, вы также можете обратиться в Службу оформления подписки штата Пенсильвания.

Чтобы связаться со Службой оформления подписки штата Пенсильвания, позвоните по телефону 1-800-440-3989 или наберите номер 1-800-618-4225 (TTY) с понедельника по пятницу с 8:00 а.м. до 6:00 р.м.

Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) — это программа регулируемого медицинского обслуживания штата Пенсильвания в рамках программы Medical Assistance, которая включает льготы на услуги охраны физического здоровья и долгосрочное и поддерживающее обслуживание (LTSS). Управление по делам долговременного проживания (OLTL) при Департаменте социального обеспечения (DHS) осуществляет контроль за льготами на услуги охраны физического здоровья и LTSS в рамках плана Community HealthChoices. Эти услуги предоставляются организациями регулируемого медицинского обслуживания (МСО), входящими в сеть Community HealthChoices.

СНС обслуживает лиц, которые также имеют страховку Medicare, и взрослых инвалидов в возрасте 21 года и старше.

Если у вас есть вопросы относительно СНС, позвоните по телефону 833-735-4416.

Выбор СНС-МСО

Если вы впервые регистрируетесь в HealthChoices и вам нужна помощь в выборе СНС-МСО, вы можете посетить сайт www.enrollchc.com или позвонить по телефону 1-844-824-3655. Если вы не выберете СНС-МСО самостоятельно, это будет сделано за вас.

РАЗДЕЛ 7

Жалобы, претензии и беспристрастные слушания

Если какие-либо действия поставщика медицинских услуг или Magellan станут поводом для вашего несогласия или недовольства, вы можете сообщить в Magellan или в Департамент социального обеспечения о том, чем именно вы недовольны, или что вы не согласны с теми или иными действиями поставщика медицинских услуг или Magellan. В данном разделе изложены ваши возможные действия и их последствия. Для участника подача жалобы или претензии бесплатна.

Жалобы

Что такое «жалоба»?

Жалоба — это ваше сообщение плану Magellan о том, что вы недовольны планом Magellan или поставщиком медицинских услуг, либо что вы не согласны с решением, принятым Magellan.

Некоторые аспекты, которые могут стать поводом для вашей жалобы:

- Вы недовольны предоставляемым вам медицинским обслуживанием.
- Вы не можете получить необходимую услугу, поскольку она не входит в число покрываемых планом.
- Вам не были предоставлены услуги, которые одобрил план Magellan.
- Ваш запрос в связи с вашим несогласием с решением о вашей обязанности заплатить поставщику медицинских услуг был отклонен.

Жалоба первого уровня

Что мне делать, если у меня появится жалоба?

Порядок подачи жалобы первого уровня

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу жалобу, или
- Изложите свою жалобу письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Attn: Complaints/Grievances (Одел рассмотрения жалоб / претензий)

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Ваш поставщик медицинских услуг может подать жалобу за вас, если вы предоставите ему письменное разрешение на такие действия.

Когда мне следует подавать жалобу первого уровня?

В отношении некоторых жалоб действуют ограничения по срокам подачи. Вам необходимо подать жалобу в течение 60 дней после получения уведомления с информацией о том, что:

- Magellan вынесено решение о том, что вы не можете получить необходимую вам услугу по причине того, что они не входят в число покрываемых страховым планом.
- Magellan не оплатит поставщику медицинских услуг предоставленную вам услугу.
- Magellan не вынес решение по вашей жалобе или претензии, о которой вы сообщали в Magellan в течение 30 дней с момента получения Magellan вашей жалобы или претензии.
- Magellan отклонил ваш запрос об отмене решения Magellan о том, что вы обязаны оплатить предоставленные вам услуги поставщика.

Вам следует подать жалобу в течение 60 дней с даты предполагаемого предоставления вам услуги, если она не была предоставлена вам в течение этого срока. Сроки, в течение которых вам должна быть предоставлена услуга, указаны далее.

- Если вам нужны услуги в связи с экстренной ситуацией, они должны быть предоставлены в течение 1 часа.
- Если вам нужны услуги в связи с неотложной ситуацией, они должны быть предоставлены в течение 24 часов.
- Если вам нужен плановый прием или направление к специалисту, вас должны записать на прием в течение 7 дней.

Вы можете в любое время подать жалобу по прочим поводам.

Что происходит после того, как я подаю жалобу первого уровня?

После подачи жалобы вы получите письмо от Magellan с уведомлением о том, что Magellan получил вашу жалобу, а также сведения о порядке рассмотрения жалоб первого уровня.

Вы можете попросить Magellan показать вам имеющуюся у Magellan информацию о проблеме, которая стала поводом для подачи вами жалобы (данная услуга предоставляется бесплатно). Вы можете отправить в Magellan имеющиеся у вас сведения по вашей жалобе.

При желании вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей жалобы. Представитель Magellan сообщит вам о месте, дате и времени рассмотрения вашей жалобы как минимум за 10 дней до даты рассмотрения. Вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей жалобы лично или по телефону. Если вы решите, что не желаете присутствовать на процессе рассмотрения жалобы, это не повлияет на решение плана.

Комитет, в состав которого входит 1 или несколько сотрудников Magellan, которые не принимали участия и не сотрудничают с теми, кто был замешан в ситуации, ставшей поводом для вашей жалобы, соберется для того, чтобы вынести решение по вашей жалобе. Если жалоба касается проблемы клинического характера, в состав комитета должен входить лицензированный врач.

Magellan отправит вам по почте уведомление с решением по вашей жалобе первого уровня в течение 30 дней со дня ее подачи вами. В уведомлении также будут изложены ваши возможные действия в случае несогласия с решением.

Если вам потребуется дополнительная информация о помощи в ходе процесса рассмотрения жалобы, обратитесь к странице 65.

Что нужно сделать для продолжения пользования услугами

Если вы пользовались услугами, объем или состав которых был сокращен, изменен или в их предоставлении было отказано, и вы подаете жалобу в устной форме, по факсу, почтовым отправлением со штемпелем или доставляете ее лично в течение 1 дня с даты, указанной на уведомлении Magellan с информацией о том, что неотложные стационарные услуги, которые вам предоставлялись, не являются для вас покрываемой услугой, или в течение 15 дней с даты, указанной на уведомлении Magellan с информацией о том, что любые прочие услуги, которые вы получали, не являются для вас покрываемыми страховкой, услуги будут предоставляться до вынесения решения.

Что если я не согласен с решением Magellan?

Вы можете запросить независимое рассмотрение вашей жалобы, беспристрастное слушание или обе процедуры одновременно, если ваша жалоба касается чего-либо из следующего:

- Решение Magellan о том, что вы не можете получить необходимую вам услугу по причине того, что она не входит в число покрываемых страховым планом.
- Решение Magellan об отказе оплатить поставщику медицинских услуг предоставленную вам услугу;
- Magellan не вынес решение по вашей жалобе или претензии, о которой вы сообщали в Magellan в течение 30 дней с момента получения Magellan вашей жалобы или претензии.
- Вам не была предоставлена услуга в течение положенного срока.
- Magellan принял решение отклонить ваш запрос об отмене решения Magellan о том, что вы обязаны оплатить предоставленные вам услуги поставщика.

Запрос на проведение независимого рассмотрения жалобы необходимо подавать в течение 15 дней с даты получения вами уведомления с решением по жалобе первого уровня.

Запрос на независимое слушание необходимо подать в течение 120 дней с даты, указанной на уведомлении с решением по вашей жалобе.

В отношении всех прочих жалоб можно подать жалобу второго уровня в течение 45 дней с даты получения вами уведомления о решении по вашей жалобе.

Информация о беспристрастных слушаниях представлена на странице 66. Информация о независимом рассмотрении жалобы представлена на странице 62. Если вам потребуется дополнительная информация о помощи в ходе процесса рассмотрения жалобы, обратитесь к странице 65.

Жалоба второго уровня

Что делать, если я хочу подать жалобу второго уровня?

Порядок подачи жалобы второго уровня

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу жалобу второго уровня, или
- Изложите свою жалобу второго уровня письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attn: Complaints/Grievances (Одел рассмотрения жалоб / претензий)
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067
Факс: 1-888-656-2380

Что происходит после того, как я подаю жалобу второго уровня?

После подачи жалобы второго уровня вы получите письмо от Magellan с уведомлением о том, что Magellan получил вашу жалобу, а также сведения о порядке рассмотрения жалоб второго уровня.

Вы можете попросить Magellan показать вам имеющуюся у Magellan информацию о проблеме, которая стала поводом для подачи вами жалобы (данная услуга предоставляется бесплатно). Вы можете отправить в Magellan имеющиеся у вас сведения по вашей жалобе.

При желании вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей жалобы. План Magellan обязан сообщить вам о месте, дате и времени рассмотрения жалобы как минимум за 10 дней до рассмотрения жалобы. Вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей жалобы лично или по телефону. Если вы решите, что не желаете присутствовать на процессе рассмотрения жалобы, это не повлияет на решение плана.

Комитет в составе трех людей, включая как минимум 1 человека, который не работает на Magellan, соберется для того, чтобы вынести решение по вашей жалобе второго уровня. Представители Magellan, присутствующие на заседании комитета, не должны были принимать участие или работать с теми, кто был замешан в проблемной ситуации, ставшей поводом для подачи жалобы. Если жалоба касается проблемы клинического характера, в состав комитета должен входить лицензированный врач. Magellan отправит вам по почте уведомление с решением по вашей жалобе второго уровня в течение 45 дней со дня ее подачи вами. В письме также будут изложены ваши возможные действия в случае вашего несогласия с решением.

Если вам потребуется дополнительная информация о помощи в ходе процесса рассмотрения жалобы, обратитесь к странице 65.

Что если я не согласен с решением Magellan по моей жалобе второго уровня?

Вы можете подать запрос на проведение независимого рассмотрения в Департамент страхования.

Запрос на проведение независимого рассмотрения необходимо подавать в течение 15 дней с даты получения вами уведомления с решением по жалобе второго уровня.

Независимое рассмотрение жалобы

Как мне подать запрос на независимое рассмотрение жалобы?

Вам следует отправить письменный запрос на независимое рассмотрение жалобы в:

Pennsylvania Insurance Department (Департамент страхования штата Пенсильвания)
1209 Strawberry Square
Harrisburg, Pennsylvania 17120
Телефон: 1-877-881-6388
Факс: 1-717-785-8585

Также можно перейти на страницу «Подать жалобу» на сайте:
insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx.

По вашей просьбе Департамент страхования штата Пенсильвания окажет вам помощь в составлении письменной жалобы.

Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение жалобы?

Департамент страхования получит ваше дело от Magellan. Вы также можете направить любую имеющуюся у вас дополнительную информацию, которая может оказаться полезной при независимом рассмотрении вашей жалобы.

В процессе независимого рассмотрения вас может представлять адвокат или другое лицо, например, представитель.

После вынесения решения вам будет направлено письмо с соответствующим уведомлением. В данном письме должны быть указаны основания для принятия именно такого решения, а также описаны ваши действия в случае вашего несогласия с этим решением.

Что нужно сделать для продолжения пользования услугами

Если вы пользовались услугами, объем или состав которых был сокращен, изменен или в их предоставлении было отказано, а вы желаете продолжать получать эти услуги, вам необходимо подать запрос на независимое рассмотрение жалобы в устной форме или письмом, отправив его по факсу, почтовым отправлением со штемпелем или принести лично в план лично в течение 1 дня от даты, указанной на уведомлении с решением Magellan по жалобе первого уровня о том, что вам не будут предоставляться услуги неотложной медицинской помощи в стационаре, поскольку они не входят в число покрываемых для вас страховкой, или в течение 15 дней от даты, указанной на уведомлении с решением Magellan по жалобе первого уровня о том, что вам не будут предоставляться прочие предоставляемые вам услуги, поскольку они не входят в число покрываемых для вас страховкой, чтобы услуги предоставлялись вам до вынесения решения. Если вы подаете запросы на проведение как независимого рассмотрения жалобы,

так и беспристрастного слушания, оба запроса необходимо подать в течение 1 дня от даты, указанной на уведомлении о решении Magellan по жалобе первого уровня в отношении предоставления неотложных услуг в стационаре, или в течение 15 дней от даты, указанной на уведомлении о решении Magellan по жалобе первого уровня в отношении любых прочих услуг. Если вы желаете подать запрос на беспристрастное слушание до вынесения решения по запросу о независимом рассмотрении жалобы, услуги предоставляться не будут.

Претензии

Что такое претензия?

Если Magellan отказывает в предоставлении, сокращает или одобряет не ту услугу, которую вы запрашивали, поскольку она не является необходимой по медицинским показаниям, вы получите уведомление с решением Magellan.

Претензия — это сообщение участником плану Magellan о его несогласии с решением плана.

Что мне делать, если у меня появится претензия?

Порядок подачи претензии

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу претензию, или
- Изложите свою претензию письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attn: Complaints/Grievances (Одел рассмотрения жалоб / претензий)
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067
Факс: 1-888-656-2380

Ваш поставщик медицинских услуг может подать претензию за вас, если вы предоставите ему письменное разрешение на такие действия. Если претензию за вас подает поставщик медицинских услуг, вы не имеете права подавать отдельную претензию от своего имени.

Когда мне следует подавать претензию?

Претензию необходимо подать в течение 60 дней от даты получения уведомления с сообщением об отказе, сокращении или одобрении не той услуги, которую вы запрашивали.

Что происходит после того, как я подаю претензию?

После подачи претензии вы получите письмо от Magellan с уведомлением о том, что Magellan получил вашу претензию, а также сведения о порядке ее рассмотрения.

Вы можете попросить Magellan показать вам имеющуюся у Magellan информацию о проблеме, которая стала поводом для подачи вами претензии (данная услуга предоставляется бесплатно). Вы можете отправить в Magellan имеющиеся у вас сведения по вашей претензии.

При желании вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей претензии. Magellan обязан сообщить вам о месте, дате и времени рассмотрения претензии как минимум за 10 дней до рассмотрения претензии. Вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей претензии лично или по телефону. Если вы решите, что не желаете присутствовать на процессе рассмотрения претензии, это не повлияет на решение плана.

Комитет в составе трех людей, включая лицензированного врача, соберется, чтобы вынести решение по вашей претензии. Представители Magellan, присутствующие на заседании комитета, не должны были принимать участие или работать с теми, кто был замешан в проблемной ситуации, ставшей поводом для подачи претензии. Magellan отправит вам по почте уведомление с решением по вашей претензии в течение 30 дней со дня ее подачи вами. В уведомлении также будут изложены ваши возможные действия в случае несогласия с решением.

Что нужно сделать для продолжения пользования услугами

Если вы пользовались услугами, объем или состав которых был сокращен, изменен или в их предоставлении было отказано, и вы подаете претензию в устной форме, по факсу, почтовым отправлением со штемпелем или доставляете ее лично в течение 1 дня с даты, указанной на уведомлении Magellan с информацией об отказе в предоставлении, сокращении или изменении объема или состава неотложных стационарных услуг, которые вам предоставлялись, или в течение 15 дней с даты, указанной на уведомлении Magellan с информацией о том, что объем или состав тех или иных прочих предоставляемых вам услуг был сокращен или изменен или в их предоставлении было отказано, услуги будут предоставляться до вынесения решения.

Что если я не согласен с решением Magellan?

Вы можете подать запрос на независимое рассмотрение претензии или беспристрастное слушание, либо запросить обе эти процедуры. Беспристрастное слушание — это ваша апелляция, которую вы подаете в Бюро слушаний и апелляций DHS для вынесения решения по вашей жалобе. Независимое рассмотрение претензии — это рассмотрение дела врачом, который не работает на Magellan.

Запрос на проведение независимого рассмотрения претензии необходимо подавать в течение 15 дней с даты получения вами уведомления с решением по претензии.

Запрос на независимое слушание необходимо подать в Департамент социального обеспечения в течение 120 дней с даты, указанной на уведомлении с решением по вашей претензии.

Информация о беспристрастных слушаниях представлена на странице 66. Информация о независимом рассмотрении претензии представлена ниже. Если вам потребуется дополнительная информация о помощи в ходе процесса рассмотрения претензии, обратитесь к странице 65.

Независимое рассмотрение претензии

Как мне подать запрос на независимое рассмотрение претензии?

Порядок оформления запроса о проведении независимого рассмотрения претензии

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу претензию, или
- Изложите свою претензию письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Attn: Complaints/Grievances (Одell рассмотрения жалоб / претензий)

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Magellan отправит ваш запрос на независимое рассмотрение претензии в Департамент страхования штата Пенсильвания, в Бюро регулируемого медицинского обслуживания.

Что происходит после подачи запроса на независимое рассмотрение претензии?

Magellan сообщит вам имя рецензента, который будет проводить независимое рассмотрение вашей претензии, его адрес и телефон. Вам также будет предоставлена информация о процессе независимого рассмотрения претензии.

Magellan направит рецензенту ваше дело с претензией. Вы можете предоставить дополнительную информацию, которая может оказаться полезной рецензенту в процессе независимого рассмотрения вашей претензии, в течение 10 дней с момента подачи запроса на независимое рассмотрение претензии.

Вы должны получить письмо с решением в течение 60 дней от даты подачи вами запроса на независимое рассмотрение претензии. В данном письме должны быть указаны основания для принятия именно такого решения, а также описаны ваши действия в случае несогласия с этим решением.

Что нужно сделать для продолжения пользования услугами

Если вы пользовались услугами, объем или состав которых был сокращен, изменен или в их предоставлении было отказано, а вы желаете продолжать получать эти услуги, вам необходимо подать запрос на независимое рассмотрение претензии устно или письмом, которое отправлено по факсу, зарегистрировано почтой или доставлено в план в течение 1 дня от даты, указанной на уведомлении с решением Magellan по претензии в отношении услуг неотложных стационарных услуг, которые вам предоставлялись, или в течение 15 дней от даты, указанной на уведомлении Magellan в отношении любых прочих услуг, которые вам предоставлялись, чтобы сохранить их предоставление до вынесения решения. Если вы подавали запрос и на беспристрастное слушание, и на независимое рассмотрение претензии, вам необходимо подать оба запроса в течение 1 дня от даты, указанной на уведомлении Magellan с решением по вашей претензии в отношении неотложных стационарных услуг или в течение 15 дней от даты, указанной на уведомлении с решением

Magellan по претензии в отношении прочих услуг. Если вы желаете запросить беспристрастное слушание до вынесения решения по независимому рассмотрению претензии, услуги предоставляться не будут.

Ускоренное рассмотрение жалоб и претензий

Что мне делать, если мое здоровье окажется в непосредственной опасности?

Если ваш врач полагает, что ожидание решения по вашей жалобе или претензии в течение 30 дней может навредить вашему здоровью, вы или ваш врач можете попросить, чтобы решение по вашей жалобе или претензии было вынесено в более короткие сроки. Для того чтобы решение по вашей жалобе или претензии было принято быстрее:

- Вы можете попросить вынести решение досрочно, позвонив в Magellan по телефону Отдела обслуживания участников или отправив письмо по факсу на номер 1-888-656-2380.
- Ваш врач должен отправить письмо с подписью по факсу на номер 1-888-656-2380 в течение 72 часов с момента подачи вами запроса на досрочное вынесение решения с пояснением причин, по которым использование планом Magellan 30 дней для вынесения решения по вашей жалобе или претензии может навредить вашему здоровью.

Если Magellan не получит письмо от вашего врача, а предоставленная информация не подтвердит утверждение о том, что использование стандартных сроков для вынесения решения по вашей жалобе или претензии может навредить вашему здоровью, Magellan вынесет решение по вашей жалобе или претензии в стандартные сроки, а именно, в течение 30 дней от даты первичного получения Magellan вашей жалобы или претензии.

Ускоренное рассмотрение и ускоренное независимое рассмотрение жалобы

Ускоренное рассмотрение вашей жалобы будет осуществлять комитет, в состав которого входит лицензированный врач. Члены комитета не должны были принимать участие или работать с теми, кто был замешан в проблемной ситуации, ставшей поводом для подачи жалобы.

При желании вы можете присутствовать на процессе ускоренного рассмотрения вашей жалобы. Вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей жалобы лично, по телефону или в режиме видеоконференции, поскольку Magellan ограничен во времени для вынесения решения по жалобе в ускоренном порядке. Если вы решите, что не желаете присутствовать на процессе рассмотрения жалобы, это не повлияет на решение плана.

Magellan сообщит вам о своем решении по жалобе в течение 48 часов от даты получения Magellan письма от вашего врача с пояснением причин, по которым использование стандартных сроков для вынесения решения по вашей жалобе может навредить вашему здоровью или в течение 72 часов от момента, когда Magellan получит ваш запрос на вынесение решения в ускоренном порядке, в зависимости от того, что случится раньше, если только вы не попросите Magellan выделить больше времени для вынесения решения по вашей жалобе. Вы можете попросить Magellan использовать до 14 дней дополнительно для вынесения решения по вашей жалобе. Вы также получите уведомление с разъяснением причин, на основании которых было

вынесено то или иное решение, а также информацию о порядке подачи запроса на ускоренное независимое рассмотрение жалобы, если вы будете не согласны с решением.

Если вы не согласны с решением по жалобе, вынесенным в ускоренном порядке, вы можете подать запрос на ускоренное независимое рассмотрение жалобы в Департаменте здравоохранения в течение 2 рабочих дней от даты получения вами уведомления об ускоренном решении по жалобе. Порядок запроса проведения ускоренного независимого рассмотрения жалобы

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу жалобу, или
- Изложите свою жалобу письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Attn: Complaints/Grievances

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Ускоренное рассмотрение и ускоренное независимое рассмотрение претензии

Комитет в составе трех человек, включая лицензированного врача, соберется, чтобы вынести решение по вашей претензии. Представители Magellan, присутствующие на заседании комитета, не должны были принимать участие или работать с теми, кто был замешан в проблемной ситуации, ставшей поводом для подачи претензии.

При желании вы можете присутствовать на процессе ускоренного рассмотрения вашей претензии. Вы можете присутствовать на процессе рассмотрения вашей претензии лично, по телефону или в режиме видеоконференции, поскольку Magellan ограничен во времени для вынесения решения по претензии в ускоренном порядке. Если вы решите, что не желаете присутствовать на процессе рассмотрения претензии, это не повлияет на решение плана.

Magellan сообщит вам о своем решении по претензии в течение 48 часов от даты получения Magellan письма от вашего врача с пояснением причин, по которым использование стандартных сроков для вынесения решения по вашей претензии может навредить вашему здоровью или в течение 72 часов от момента, когда Magellan получит ваш запрос на вынесение решения в ускоренном порядке, в зависимости от того, что случится раньше, если только вы не попросите Magellan выделить больше времени для вынесения решения по вашей претензии. Вы можете попросить Magellan использовать до 14 дней дополнительно для вынесения решения по вашей претензии. Вы также получите уведомление с разъяснением причин, на основании которых было вынесено то или иное решение, а также информацию о ваших возможных действиях, если вы будете не согласны с решением.

Если вы не согласны с решением по претензии, вынесенным в ускоренном порядке, вы можете подать запрос на ускоренное независимое рассмотрение претензии или ускоренное беспристрастное слушание в Департаменте социального обеспечения, либо на обе процедуры.

Запрос на проведение ускоренного независимого рассмотрения претензии в Департаменте здравоохранения необходимо подавать в течение 2 рабочих дней с даты получения вами уведомления с ускоренным решением по претензии. Порядок запроса ускоренного независимого рассмотрения претензии

- Позвоните в Отдел обслуживания участников Magellan и изложите представителю Magellan вашу Претензия, или
- Изложите свою претензию письменно и отправьте ее в Magellan по почте или по факсу.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attn: Complaints/Grievances
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067
Факс: 1-888-656-2380

Magellan направит ваш запрос в Департамент страхования штата Пенсильвания в течение 24 часов после его получения.

Запрос на беспристрастное слушание необходимо подать в течение 120 дней с даты регистрации уведомления с решением по вашей ускоренной претензии.

Какого рода помощью я могу воспользоваться в процессе подачи и рассмотрения жалоб и претензий?

Если вам потребуется помощь в подаче жалобы или претензии, вы можете обратиться к сотруднику Magellan. Это лицо также может представлять ваши интересы в процессе рассмотрения жалобы или претензии. Помощь сотрудника предоставляется бесплатно. Этот сотрудник не должен быть из числа тех, кто участвовал в принятии решения по вашей жалобе или претензии.

Вы также можете попросить члена семьи, друга, адвоката или другое лицо помочь вам подать жалобу или претензию. Этот человек также может помочь вам, если вы пожелаете присутствовать на заседании по рассмотрению вашей жалобы или претензии.

Вы можете попросить знакомого вам человека представлять ваши интересы на любом этапе процесса рассмотрения жалобы или претензии. Если вы пожелаете, чтобы кто-то представлял ваши интересы или действовал от вашего имени, следует в письменной форме сообщить Magellan имя этого лица и его контактные данные. Magellan также может потребоваться AUD или другие юридические документы, такие как доверенность, для предоставления вашей медицинской информации этому человеку.

Вы или выбранный вами представитель можете попросить Magellan показать вам имеющуюся у Magellan информацию о проблеме, которая стала поводом для подачи вами жалобы или претензии (данная услуга предоставляется бесплатно).

Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan, если вам потребуется помощь или возникнут вопросы о жалобах и претензиях, вы можете обратиться в юридическую консультацию по месту жительства по телефону 1-800-322-7572 или позвонить в Pennsylvania Health Law Project по телефону 1-800-274-3258.

Лица, для которых родным языком является не английский

Если вы попросите предоставить вам услуги языковой помощи, Magellan сделает это бесплатно. В число таких услуг могут входить:

- Предоставление личных переводчиков.
- Предоставление переводчиков по телефону.
- Обеспечение перевода документов.

Лица с инвалидностью

В случае необходимости Magellan обязан бесплатно предоставить лицам с инвалидностью следующие виды помощи при подаче жалоб или претензий. Такая помощь включает:

- Предоставление услуг квалифицированных сурдопереводчиков.
- Предоставление информации, отправленной планом Magellan в рамках рассмотрения жалобы или претензии, в альтернативном формате. Версия материалов в альтернативном формате должна быть представлена вам до процедуры рассмотрения.
- Предоставление помощника для копирования и представления информации.

Беспристрастные слушания в Департаменте социального обеспечения

В некоторых случаях вы можете обратиться в Департамент социального обеспечения с просьбой о проведении слушания по причине того, что вы недовольны или не согласны с теми или иными действиями или бездействием плана Magellan. Такая процедура называется «беспристрастным слушанием». Вы можете подать запрос на беспристрастное слушание после того, как Magellan вынесет решение по вашей жалобе первого уровня или по вашей претензии.

В каких случаях я могу подавать запрос на беспристрастное слушание и каковы сроки подачи запроса на беспристрастное слушание?

Ваш запрос на проведение беспристрастного слушания должен быть зарегистрирован в почтовой службе в течение 120 дней с даты, указанной на уведомлении о решении Magellan по вашей жалобе первого уровня или претензии в отношении следующего:

- Отказ в предоставлении запрошенной вами услуги, поскольку она не входит в число покрываемых планом.
- Отказ в оплате поставщику медицинских услуг за предоставленную вам услугу, и поставщик медицинских услуг может выставить счет за эту услугу вам.
- Magellan не вынес решение по вашей жалобе первого уровня или претензии, о которой вы сообщали в Magellan в течение 30 дней с момента получения Magellan вашей жалобы или претензии.

- Отклонение вашего запроса об отмене решения Magellan о том, что вы обязаны оплатить предоставленные вам услуги поставщика.
- Отказ в предоставлении, сокращение объема или состава услуги или одобрение не той услуги, которую вы запрашивали, поскольку она не является необходимой по медицинским показаниям.
- Вам не была предоставлена услуга в течение положенного срока.

Вы также можете подать запрос на проведение беспристрастного слушания в течение 120 дней с даты, указанной на уведомлении о том, что Magellan не вынес решение по жалобе первого уровня или претензии, с которой вы обращались в Magellan, в течение 30 дней с даты получения планом Magellan вашей жалобы или претензии.

Как я могу подать запрос на беспристрастное слушание?

Ваш запрос о проведении беспристрастного слушания должен быть оформлен письменно.

Ваш запрос на проведение беспристрастного слушания должен содержать следующую информацию:

- Ваше (участника) имя и дата рождения.
- Номер контактного телефона для звонков в дневное время.
- Желаете вы присутствовать на беспристрастном слушании лично или в формате телефонной конференции.
- Причина(-ы) для запроса беспристрастного слушания.
- Копия любого полученного вами письма с информацией о проблеме, ставшей поводом для запроса независимого слушания.

Запрос о проведении беспристрастного слушания можно отправить почтой на следующий адрес:

Department of Human Services (Департамент социального обеспечения)
Office of Mental Health Substance Abuse Services (Управление службы охраны психического здоровья при злоупотреблении алкоголем или наркотиками)
Division of Quality Management (Отдел управления качеством)
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675

Другой вариант.

Запрос о проведении беспристрастного слушания можно отправить по факсу на номер: 717-772-7827.

Что происходит после того, как я подаю запрос на беспристрастное слушание?

Вы получите письмо от Бюро слушаний и апелляций Департамента социального обеспечения с информацией о месте, дате и времени проведения слушания. Вы должны будете получить данное письмо не менее чем за 10 дней до даты слушания.

Вы можете лично присутствовать в месте проведения беспристрастного слушания или участвовать посредством телефонной конференции. В ходе беспристрастного слушания вы можете пользоваться помощью члена семьи, друга, адвоката или другого лица. Вы **ОБЯЗАНЫ** принимать участие в процессе беспристрастного слушания.

Представитель Magellan также должен будет присутствовать на беспристрастном слушании, чтобы объяснить причины, по которым Magellan принял то или иное решение, или разъяснить сложившуюся ситуацию.

Вы можете попросить Magellan предоставить вам имеющиеся у плана документы, отчеты и прочую информацию о проблеме, которая стала поводом для запроса вами беспристрастного слушания (данная услуга предоставляется бесплатно).

Когда будет вынесено решение по беспристрастному слушанию?

Решение по беспристрастному слушанию должно быть вынесено в течение 90 дней с даты подачи вами жалобы или претензии в Magellan, не считая дни между датой, указанной на письменном уведомлении о решении по вашей жалобе первого уровня или претензии, и датой подачи вами запроса на беспристрастное слушание.

Если вы запрашивали беспристрастное слушание потому, что Magellan не сообщил вам о своем решении по жалобе или претензии в течение 30 дней от даты получения Magellan вашей жалобы или претензии, решение по беспристрастному слушанию по вашему делу должно быть вынесено в течение 90 дней от даты отправки вами жалобы или претензии в Magellan, не считая дни между датой, указанной на уведомлении о том, что Magellan не удалось своевременно вынести решение по вашей жалобе или претензии, и датой подачи вами запроса на беспристрастное слушание.

Департамент социального обеспечения направит вам решение в письменной форме и сообщит, какие действия следует предпринять в случае несогласия с этим решением.

Если решение по вашему беспристрастному слушанию не будет вынесено в течение 90 дней с даты получения вашего запроса Департаментом социального обслуживания, вы можете получать необходимые услуги до вынесения решения по слушанию. Вы можете позвонить в Департамент социального обеспечения по телефону 1-800-798-2339, чтобы попросить о предоставлении вам необходимых услуг.

Что нужно сделать для продолжения пользования услугами

Если вы пользовались услугами, объем или состав которых был сокращен, изменен или в их предоставлении было отказано, и вы подаете запрос на беспристрастное слушание, и ваш запрос зарегистрирован почтой или доставлен курьером в течение 1 дня от даты, указанной на уведомлении с решением Magellan по жалобе или претензии первого уровня о том, что объем или состав предоставляемых вам услуг неотложной медицинской помощи в стационаре был изменен или в их предоставлении было отказано, или в течение 15 дней от даты, указанной на уведомлении с решением Magellan по жалобе или претензии первого уровня о том, что объем или состав тех или иных прочих предоставляемых вам услуг был изменен или в их предоставлении было отказано, услуги будут предоставляться до вынесения решения.

Ускоренное беспристрастное слушание

Что мне делать, если мое здоровье окажется в непосредственной опасности?

Если ваш врач полагает, что ожидание решения по беспристрастному слушанию в течение стандартных сроков может навредить вашему здоровью, вы можете попросить провести беспристрастное слушание в ускоренном порядке. Это так называемое ускоренное беспристрастное слушание. Вы можете попросить вынести решение досрочно, позвонив в Департамент по телефону 1-800-798-2339 или отправив письмо по факсу на номер 717-772-6328. Ваш врач должен отправить факс с подписью на номер 717-772-6328 с объяснением причин, по которым применение стандартных сроков вынесения решения по беспристрастному слушанию может причинить вред вашему здоровью. Если ваш врач не направит письменное заявление, врач должен предоставить во время проведения слушания подтверждение и пояснить, почему использование стандартных сроков для вынесения решения по беспристрастному слушанию может навредить вашему здоровью.

Бюро слушаний и апелляций назначит слушание по телефону и сообщит вам о своем решении в течение 3 рабочих дней после подачи вами запроса на беспристрастное слушание.

Если ваш врач не направит письменное заявление и не предоставит подтверждение во время проведения беспристрастного слушания, решение по слушанию не будет приниматься в ускоренном порядке. Будет назначено еще одно слушание, и решение о беспристрастном слушании будет принято с использованием обычных временных рамок для принятия решения о беспристрастном слушании.

Вы можете позвонить в Отдел обслуживания участников Magellan, если вам потребуется помощь или возникнут вопросы о беспристрастных слушаниях, вы также можете обратиться в юридическую консультацию по месту жительства по телефону 1-800-322-7572 или позвонить в Pennsylvania Health Law Project по телефону 1-800-274-3258.

РАЗДЕЛ 8

Услуги языковой поддержки

English

ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call: 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 7-1-1).

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-769-9784 (телетайп: PA Relay 7-1-1).

Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 7-1-1)。

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 7-1-1).

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان.
اتصل برقم 1-877-769-9784 (رقم هاتف الصم والبكم: PA Relay 711).

Nepali

ध्यान दिनुहोस्: तपाईंले नेपाली बोल्नुहुन्छ भने तपाईंको निम्ति भाषा सहायता सेवाहरू निःशुल्क रूपमा उपलब्ध छ । फोन गर्नुहोस् 1-877-769-9784 (टिटिवाइ: PA Relay 711).

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711) 번으로 전화해 주십시오.

Cambodian/Khmer

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

French

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposes gratuitement. Appelez le 1-877-769-9784 (ATS: PA Relay 711).

Burmese

သတိပြုရန် - အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711) သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Bengali

লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন করুন 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Albanian

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Gujarati

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નન:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).

Thai

ข้อควรทราบ: หากคุณใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เรามีบริการช่วยเหลือด้านภาษาจัดให้ฟรีสำหรับคุณ ติดต่อ: 1-877-769-9784 (TTY: PA Relay 711).