

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Посібник учасника

Послуги для учасників програми HealthChoices у штаті Пенсильванія

Bucks: 1-877-769-9784

Cambria: 1-800-424-0485

Lehigh: 1-866-238-2311

Montgomery: 1-877-769-9782

Northampton: 1-866-238-2312

www.MagellanoPA.com

Зміст

Привітання	4
Вступ	4
Ласкаво просимо до Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan)	4
Послуги для учасників	5
Надання послуг	6
Ідентифікаційні картки учасників	6
Надзвичайні ситуації.....	7
Контактна інформація на території країни та на національному рівні	8
Контактна інформація в округах, де працює Magellan (Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery і Northampton)	9
Транспортні послуги в окрузі.....	11
Ресурси округу (кризове втручання, гарячі лінії та взаємодопомога)	12
Програма транспортування для надання медичної допомоги.....	14
Послуги в галузі психічного здоров'я/розумових обмежених можливостей.....	15
Відділи єдиного окружного органу влади (SCA)	15
Загальнодержавні та національні правозахисні групи та інші корисні ресурси	16
Комунікаційні послуги	23
Реєстрація у програмі	23
Зміни в програмі.....	24
Інформація про постачальників послуг	24
Вибір або зміна постачальника медичних послуг	25
Зустрічі в офісі	26
Догляд у позаурочний час	26
Права та обов'язки	27
Повідомлення про відсутність дискримінації.....	27
Згода на надання психіатричної допомоги	30
Приватність і конфіденційність	31
Платіжна інформація	33
Відповідальність перед третіми особами	33
Узгодження пільг.....	34
Повідомлення про шахрайство та зловживання.....	34
Послуги з турботи про поведінкове здоров'я	36

Послуги, на які поширюється страхування	36
Послуги, що не покриваються страхуванням	38
Висновок іншого спеціаліста	38
Що таке попередній дозвіл?	39
Опис послуги	41
Послуги поза мережею та поза планом.....	43
Постачальники медичних послуг поза мережею.....	43
Отримання допомоги за межами зони обслуговування компанії Magellan	43
Послуги поза планом	43
Попередні медичні вказівки щодо психічного здоров'я.....	47
Декларація про психічне здоров'я	47
Довіреність на охорону психічного здоров'я.....	47
Допомога з оформленням декларацій про психічне здоров'я та довіреностей щодо психічного здоров'я	48
Що робити, якщо постачальник медичних послуг не дотримується вашої декларації щодо психічного здоров'я або довіреності на охорону психічного здоров'я	48
Послуги з питань фізичного здоров'я	49
Хто покриває витрати на ваші послуги з фізичного здоров'я?.....	49
Ваші потреби у фізичному здоров'ї.....	49
Координація догляду за фізичним та поведінковим здоров'ям	50
Програма з питань фізичного здоров'я HealthChoices	50
Community HealthChoices.....	50
Скарги, претензії та справедливі слухання	51
Скарги.....	51
Скарга першого рівня	51
Скарга другого рівня	53
Зовнішній розгляд скарги	54
Претензії	56
Зовнішній розгляд претензій.....	57
Прискорений розгляд скарг і претензій	58
Яку допомогу я можу отримати щодо процесів розгляду скарг і претензій?	60
Справедливі слухання Департаменту соціальних служб	61
Прискорене справедливе слухання	64
Послуги лінгвістичного забезпечення	65

РОЗДІЛ 1

Привітання

Вступ

Що таке HealthChoices?

HealthChoices – це програма керованої медичної допомоги в Пенсильванії. Програма HealthChoices складається з двох основних частин: турбота про фізичне здоров'я та турбота про психічне здоров'я.

- Послуги з питань фізичного здоров'я надаються через організації керованого догляду за фізичним здоров'ям (PH-MCO) або через організації керованого догляду Community HealthChoices (CHC-MCO). PH-MCO контролюються Управлінням програм медичної допомоги Департаменту соціальних служб, а CHC-MCO – Управлінням тривалості життя Департаменту соціальних служб. Для отримання додаткової інформації про послуги з турботи про фізичне здоров'я дивіться сторінку 49.
- Послуги з турботи про поведінкове здоров'я включають послуги з турботи про психічне здоров'я та розлади, пов'язані із вживанням психоактивних речовин. Ці послуги надаються через організації керованого догляду за поведінковим здоров'ям (BH-MCO), які контролюються Управлінням психічного здоров'я та розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин (OMHSAS) Департаменту соціальних служб (DHS).
- Ваш план керованого догляду може не покривати усі витрати з медичного обслуговування. Уважно прочитайте цей посібник, щоб визначити, які послуги з медичного обслуговування покриваються.

Ласкаво просимо до Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan)

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan) вітає вас як «учасника» HealthChoices і Magellan! Можливо, у вас ніколи не буде проблем із поведінковим здоров'ям або вживанням психоактивних речовин. Але ви маєте право знати, які послуги вам доступні.

У Пенсильванії компанія Magellan співпрацює з партнерами в округах Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery і Northampton. Компанія Magellan керує вашими пільгами разом з мережевими постачальниками медичних послуг, як BH-MCO. Компанія Magellan не забезпечує безпосереднього догляду. Також компанія Magellan допомагає організувати піклування про вас. Це спростить вам отримання допомоги щодо психічного здоров'я та проблем із наркотиками чи алкоголем.

Послуги для учасників

Співробітники Magellan служби підтримки учасників можуть вам допомогти. Мета Magellan полягає в тому, щоб полегшити отримання послуг з турботи про поведінкове здоров'я для:

- Дітей та підлітків
- Дорослих
- Сімей

Компанія Magellan допоможе вам:

- Дізнатися про наявні послуги та отримати необхідні саме вам
- Знайти постачальника медичних послуг
- Отримати відповіді на свої запитання
- Отримати направлення на лікування
- Скоординувати спосіб допомоги (наприклад, текстові повідомлення тощо)

Якщо у вас є сумніви, компанія Magellan може вам допомогти:

- Подати скаргу
- Ознайомитися з рішенням, прийнятим за Вашою скаргою або занепокоєнням з приводу стану здоров'я

Відділ обслуговування клієнтів Magellan доступний 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Сюди можна звернутися за адресою:

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

Учасники, які зовсім не мають слуху, погано чують або мають проблеми з мовленням, можуть зателефонувати оператору ретрансляції у Пенсильванії за номером 711, щоб отримати допомогу у спілкуванні з компанією Magellan.

З компанією Magellan також можна зв'язатися письмово за адресою:

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Attn: Member Services
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067
Факс: 1-866-667-7744
Електронна пошта: MBHofPA@MagellanHealth.com

А також:

Компанія Magellan запрошує Вас відвідати www.MagellanofPA.com, щоб знайти служби допомоги округу та штату, а також наступну інформацію:

- Знайти постачальників та каталоги постачальників медичних послуг
- Дізнатися, як отримати допомогу при проблемах з психічним здоров'ям або використанням речовин
- Ознайомитися з майбутніми подіями
- Ознайомитися з електронною версією цього посібника
- Зустрічі консультаційних робочих груп для учасників (MAWG)
- Можливості участі у панелі з подання претензій та скарг
- Прочитати інформаційні бюлетені учасників
- Дізнатися про відновлення і здатність швидко поновлювати фізичні й духовні сили
- Ознайомитися з правами та обов'язками учасника
- Знайти ресурси для допомоги та підтримки людей з опієюдною залежністю
- Знайти ресурси з допомоги людям із тютюновою залежністю
- Отримати доступ до бібліотеки здоров'я та добробуту

Надання послуг

Округ Bucks 1-877-769-9779

Округ Cambria..... 1-800-424-3711

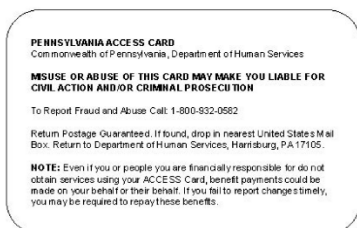
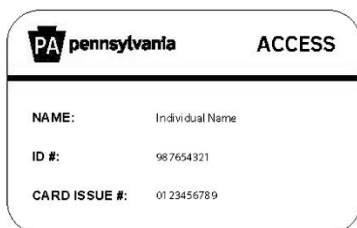
Округ Lehigh..... 1-866-780-3368

Округ Montgomery 1-877-769-9779

Округ Northampton 1-866-780-3368

Ідентифікаційні картки учасників

Ви отримаєте ДОСТУП або КАРТКУ EBТ. Ви можете пред'явити цю картку на прийомі, щоб довести, що ви зареєстровані в програмі медичної допомоги. Якщо ви втратите ДОСТУП або КАРТКУ EBТ, послуги, які ви отримуєте, будуть вам надаватися й далі. Решта послуг також буде доступною, поки ви чекаєте доставки нової картки. У такому випадку ви маєте зателефонувати до окружного відділу допомоги (CAO). Номери телефонів кожного CAO вказані на сторінці 9.



Надзвичайні ситуації

Дивіться розділ 3 «Служби турботи про поведінкове здоров'я», що починається на сторінці 36, для отримання додаткової інформації про служби невідкладної допомоги у надзвичайних ситуаціях. Якщо у вас надзвичайна ситуація, ви можете отримати допомогу, **зателефонувавши за номером 911**. Вам не потрібно спочатку телефонувати в компанію Magellan. Також ви не потребуєте попереднього схвалення для отримання невідкладної допомоги у надзвичайній ситуації. Ви також можете негайно звернутися до найближчого відділення невідкладної допомоги. Ви маєте діяти швидко, якщо у вас або у когось із вашої родини виникла надзвичайна ситуація з поведінковим здоров'ям, яка, на вашу думку, загрожує життю. Особливо, якщо це призведе до серйозної шкоди для вашого здоров'я або одного з членів вашої сім'ї. Важливим ресурсом для розгляду є також Національна програма запобігання самогубствам. Їхній безкоштовний номер телефону – 1-800-273-8255. Національна лінія запобігання самогубствам також є важливим ресурсом, що потребує розгляду. Зателефонуйте, надішліть текстове повідомлення або напишіть в чат за номером 988, і ви з'єднаєтеся з професійним консультантом.

Ви можете звернутися за невідкладною допомогою до будь-якої лікарні чи служби швидкої допомоги. Компанія Magellan повідомить вас за 30 днів до дати набрання чинності будь-яких змін в процедурах, пов'язаних зі службами невідкладної допомоги. Скажіть в лікарні, що ви є учасником програми компанії Magellan. Попросіть їх зателефонувати до Magellan Provider Services:

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

Що робити, якщо у мене виникне надзвичайна ситуація, а я буду далеко від дому?

У вас або у члена вашої сім'ї може виникнути надзвичайна ситуація, пов'язана з поведінковим здоров'ям далеко від дому. Ваш стан може раптово погіршитися. В такому випадку **зателефонуйте за номером 911** або зверніться до найближчого відділення швидкої допомоги лікарні. Ви можете звернутися за невідкладною допомогою до будь-якої лікарні. Повідомте лікарню, що ви є учасником програми компанії Magellan, і вкажіть назву округу, в якому ви проживаєте.

Що робити по закінченні надзвичайної ситуації?

Зателефонуйте до компанії Magellan, якщо ви потребуєте подальшої допомоги після надзвичайної ситуації. Ми допоможемо вам записатися на прийом до медичного працівника. Компанії Magellan, можливо, доведеться спочатку надати дозвіл, якщо ви потребуватимете додаткового догляду. Якщо ви перебуваєте за межами району і потребуєте лікування, і ваша ситуація не є надзвичайною, зателефонуйте в компанію Magellan за номером телефону служби

підтримки вашого округу. Ми допоможемо вам знайти постачальника медичних послуг у мережі або обговоримо варіанти лікування. Можливо, ви плануєте поїздку в інше місце в межах Сполучених Штатів. Перед від'їздом зверніться до ваших лікарів (психіатра та терапевта). Обов'язково заповніть всі рецепти на ліки перед поїздкою. Поговоріть зі своїми лікарями (психіатром та терапевтом), якщо ви плануєте виїхати за межі країни. Запитайте, чи це хороша ідея – виїхати за межі країни? Пільги на послуги не діятимуть за межами країни.

Контактна інформація на території країни та на національному рівні

Ім'я	Контактна інформація: телефон або веб-сайт	Надання підтримки
Додаткова лінія	1-800-932-0313	
Центр підтримки споживачів реєстраційних послуг	1-800-440-3989 Телетайп: 1-800-618-4225 www.enrollnow.net	Понеділок – п'ятниця, 8:00 - 18:00
Гаряча лінія з питань шахрайства та зловживань, Департамент соціальних служб	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Повідомте про шахрайство або зловживання учасника або постачальника послуг в рамках програми медичної допомоги. Перегляньте сторінку 34 цього посібника, щоб отримати додаткову інформацію.
Департамент страхування, Бюро споживчих послуг	1-877-881-6388	Попросіть форму скарги, подайте скаргу або поспілкуйтеся з представником служби підтримки споживачів.
Бюро юридичної допомоги	1-800-322-7572 www.palegalservices.org	
Національна лінія запобігання самогубствам	1-800-273-8255 або 988	Зателефонуйте, надішліть текстове повідомлення або напишіть в чат за номером 988, і ви з'єднаєтеся з професійним консультантом.

Ім'я	Контактна інформація: телефон або веб-сайт	Надання підтримки
Департамент соціальних служб Пенсильванії/ COMPASS	1-877-395-8930 <i>або</i> 1-800-451-5886 (TTY/TTD) <i>або</i> www.compass.state.pa.us <i>або</i> myCOMPASS PA додаток для смартфонів	Змініть вашу особисту інформацію для отримання права на медичну допомогу. Перегляньте сторінку 24 цього посібника, щоб отримати додаткову інформацію.
Служби захисту	1-800-490-8505	Повідомте про підозру у жорстокому поводженні, відсутності догляду, експлуатації або залишенні на самоті дорослого віком від 60 років та дорослого віком від 18 до 59 років з фізичними чи розумовими обмеженими можливостями.

Контактна інформація в округах, де працює Magellan (Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery і Northampton)

Команди із задоволення потреб споживачів/сімей

Компанія Magellan хоче, щоб ви були задоволені послугами, які ви отримуєте. Групи із задоволення потреб споживачів/сімей (CFST) включають окремих осіб та сім'ї, які мають досвід роботи з послугами, а потім проводять співбесіди з учасниками програми компанії Magellan про їхні послуги. Представники цих груп можуть зв'язатися з вами щодо лікування, яке ви отримуєте. Групи працюють над тим, щоб дізнатися ваш досвід роботи з психічним здоров'ям, вживанням психоактивних речовин і супутніми послугами. Також вони збирають відповіді та пропозиції учасників програми компанії Magellan, а окружні партнери та постачальники медичних послуг використовують цю інформацію для розробки та впровадження більш ефективних послуг. Ви можете зв'язатися з місцевою групою CFST наступним чином:

Округ Bucks

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

Округ Cambria

Мережа розширення прав та можливостей взаємодопомоги
514 Somerset Street
Johnstown, PA 15901
1-814-254-4342
www.pendropincenter.org

Округи Lehigh i Northampton

Партнерська команда з відновлення Lehigh Valley
70 West North Street, Suite 101
Bethlehem, PA 18018
1-610-861-2741
www.recoverypartnership.us

Округ Montgomery

Захист прав: FamilyWorx
1210 Stanbridge Street, Suite 600
Norristown, PA 19401
1-610-618-2059 або 1-484-672-1446

Задоволеність: команда із забезпечення задоволеності сім'ї (FST)
1210 Stanbridge Street, Suite 600
Norristown, PA 19401
1-610-618-6540 або 1-484-672-1446

Округні відділи допомоги (CAO)

Мешканці Пенсильванії можуть отримати допомогу та послуги в округних відділах допомоги.

Відділ допомоги округу Bucks

1214 New Rodgers Road
Bristol, PA 19007-2593
1-215-781-3300
Безкоштовно: 1-800-362-1291
Факс: 1-215-781-3438
LINEAR: 1-215-781-3393

Відділ допомоги округу Cambria

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

Відділ допомоги округу Lehigh

555 Union Blvd, Suite 3

Allentown, PA 18109
1-610-821-6509
Факс: 1-610-821-6705
LIHEAP: 1-610-821-6702

Відділ допомоги округу 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

Відділ допомоги округу 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 або 1-610-250-1786

Транспортні послуги в окрузі

Зателефонуйте в компанію Magellan, якщо вам важко записатися на прийом до постачальника медичних послуг. Magellan допоможе вам організувати поїздку, надавши інформацію про транспортні послуги округу.

Округ Bucks (Bucks County Transport Inc.)

1-215-794-5554 (місцевий номер)
1-888-795-0740 (безкоштовний)
www.bctransport.org

Партнерство громадських дій в окрузі Cambria

1-814-535-4630 (місцевий номер)
1-888-647-4814 (безкоштовний)
www.capcc.us/community-services

Округу Lehigh i Northampton (LANTA)

1-610-253-8333 (місцевий номер)

1-888-253-8333 (безкоштовний)

1-610-432-8505 (телетайп)

www.lantabus.com

Округ Montgomery (TransNet)

1-215-542-7433 (місцевий номер)

www.suburbantransit.org

Ресурси округу (кризове втручання, гарячі лінії та взаємодопомога)

Криза — це не просто момент, коли деякі речі стають нестерпними. Кризи розвиваються поступово, і часто їх можна розпізнати та впоратися з ними заздалегідь. Місцеві кризові програми забезпечують не лише негайну підтримку в кризових ситуаціях, але й допомогу в управлінні повторюваними або майбутніми кризами. Гарячі лінії та послуги взаємодопомоги також доступні в кількох наших округах. Спілкування з консультантами доступне з будь-яких проблем: тривога, депресія, профілактика самогубств, негаразди в школі. Надішліть текст HOME на 741741.

Округ Bucks

Наберіть 988 для того, щоб зателефонувати до Національної гарячої лінії порятунку від самогубств або зверніться до одного з кризових центрів нижче:

Гаряча лінія з кризових ситуацій – для підключення до наступного доступного кризового оператора

1-800-499-7455

*Кризові центри фонду Lenape Valley,
лікарня Lower Bucks*

499 Bath Road

Bristol, PA 19007

Лікарня Doylestown

595 West State Street

Doylestown, PA 18901

1-215-345-2273

Фонд Lenape Valley (мобільне реагування на кризові ситуації)

500 North West Street

Doylestown, PA 18901

1-877-435-7709

Фонд Penn в лікарні Grand View

700 Lawn Avenue
Sellersville, PA 18960
1-215-257-6551

Округ Cambria

Наберіть 988 для того, щоб зателефонувати до Національної лінії запобігання самогубствам

Округи Lehigh і Northampton

Лінія втручання у кризових ситуаціях в окрузі Lehigh

1-610-782-3127

Служби невідкладної допомоги в окрузі Northampton

1-610-252-9060

Мережа з охорони здоров'я у 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

Лікарня Lehigh Valley – Hecktown Oaks

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

Лінія взаємодопомоги в окрузі Northampton

1-855-PA-PEERS (безкоштовно)

* Лише для округу Northampton

Лікарня St. Luke's

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

801 Ostrum Street
Bethlehem, PA 18015

1-484-526-4000

Лікарня St. Luke's – Easton Campus
250 South 21st Street
Easton, PA 18042
1-866-785-8537

Лікарня St. Luke's – Sacred Heart Campus
421 Chew Street
Allentown, PA 18102
1-610-776-4500

Гаряча лінія партнерської допомоги з відновлення
1-833-899-1331
* Лише для округу Lehigh

Reflections: спільнота з відновлення життєвого устрою
1-610-748-1011
цілодобове підтримуюче оточення взаємодопомоги

Округ Montgomery

*Національна лінія запобігання самогубствам доступна 24/7 (на місцеві запити відповідає
Окружна служба Монтгомері з надзвичайних ситуацій)*
988 (для ветеранів – натиснути 1)

Мобільна лінія округу Монтгомері з допомоги у кризових ситуаціях Гаряча лінія доступна 24/7
1-855-634-НОРЕ (4673).

Гаряча лінія для підтримки людей з однаковими проблемами
Доступна 7 днів на тиждень, з 1 до 9 р.т.
1-855-715-8255 (для розмов) 1-267-225-7785 (для повідомлень)

Лінія підтримки підлітків
Доступна 7 днів на тиждень, 13:00 – 21:00.
1-866-825-5856 (для розмов) 1-215-703-8411 (для повідомлень)

Програма транспортування для надання медичної допомоги

Програма транспортування для надання медичної допомоги (МАТР) охоплює транспортні послуги у певних ситуаціях. Зв'яжіться з місцевим постачальником медичних послуг МАТР за номером 1-888-647-4814. Одноразову заяву на отримання МАТР необхідно заповнити та підписати. Постачальник медичних послуг МАТР надасть вам інформацію про те, як планувати поїздку,

користуватися місцевою програмою, а також про ваші права. Дивіться сторінку 44, щоб отримати додаткову інформацію.

Послуги в галузі психічного здоров'я/розумових обмежених можливостей

Програми поведінкового здоров'я/розвитку в окрузі Bucks

1-215-444-2800

Поведінкове здоров'я округу Cambria/Розумові обмежені можливості/Програма раннього втручання

1-814-535-8531

Програма для людей з розумовими обмеженими можливостями в окрузі Lehigh

1-610-782-3126

Управління психічного здоров'я округу Montgomery/Порушення розвитку/Раннє втручання

1-610-278-3642

Управління програм розвитку в окрузі Northampton

1-610-829-4750

Відділи єдиного окружного органу влади (SCA)

Програми щодо розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин у громаді, здійснюються через відділи єдиного окружного органу влади (SCA).

Bucks County SCA

1-215-773-9313

Cambria County SCA

1-814-536-5388 (у робочі дні)

1-814-535-8531 (у вихідні/ввечері)

Lehigh County SCA

1-610-782-3555

Montgomery County SCA

1-610-278-3642

Northampton County SCA

1-610-829-4725

Загальнодержавні та національні правозахисні групи та інші корисні ресурси

Багато груп у Пенсильванії та по всій країні готові допомогти, якщо у вас виникнуть проблеми з отриманням послуг. Вони можуть надати вам інформацію чи пораду. Деякі з цих ресурсів перераховані нижче. Ви можете перевірити веб-сайт компанії Magellan на предмет інших типів допомоги за адресою www.MagellanofPA.com, на сторінці учасників, а потім у розділі «Community» натисніть «Community & Online Resources».

2-1-1

Загальнонаціональна служба, яка щороку об'єднує мільйони людей для надання допомоги. Щоб отримати допомогу, ви можете перейти на сайт www.211.org і знайти місцеві ресурси через свого місцевого постачальника медичних послуг 2-1-1 або просто зателефонувати 2-1-1. Фахівці знаходяться у доступі 24/7, щоб допомогти вам отримати доступ до найкращих місцевих ресурсів і послуг, і вирішити будь-які питання.

ASERT

Співпраця з надання послуг, освіти, ресурсів і навчання хворих на аутизм (ASERT) — це загальнодержавна ініціатива, що фінансується Управлінням програм розвитку (ODP). Метою ASERT Collaborative є забезпечення спрощеного доступу до інформації для мешканців Пенсильванії, які живуть з аутизмом.

Громадський коледж в окрузі Bucks

www.bucks.edu

Клуб в окрузі Lehigh

Їхня місія полягає в тому, щоб запропонувати людям з психічними захворюваннями безпечне та цілюще середовище, де кожна особа матиме можливість повністю розкрити свій особистий і професійний потенціал і отримати підтримку в досягненні своїх цілей.

www.clubhouseoflehighcounty.org

Комітет громадських дій у Lehigh Valley

Ця організація здійснює нагляд за програмою OnTrack і програмою погодних умов для округів Lehigh і Northampton. Дізнайтеся більше про зусилля цієї організації з енергетичної допомоги, перейшовши на: www.communityactionlv.org

Закон про людей з обмеженими можливостями штату Пенсильванія

DLP забезпечує безкоштовну юридичну допомогу. Це програма для дітей і дорослих з вадами розвитку. Також вона підходить для тих, хто має серйозні проблеми з психічним здоров'ям. Це стосується випадків, коли з людьми погано поводяться через їхні обмежені можливості.

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 людей з обмеженими можливостями у Пенсильванії (DRP)

DRP – це загальнодержавна некомерційна корпорація, уповноважена на федеральному рівні просувати та захищати громадянські права дорослих і дітей з обмеженими можливостями.

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

Організація постачальників послуг з боротьби з вживанням наркотиків та алкоголю у штаті Пенсильванія (DASPOP)

Організація DASPOP допомагає тим, хто має комерційне страхування або медичне страхування дітей, які мають труднощі з отриманням пільг на лікування різних залежностей.

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

Освітній юридичний центр (ELC)

Освітній юридичний центр – це приватна некомерційна юридична фірма, яка представляє суспільні інтереси, що захищає права учнів державних шкіл. ELC допомагає сім'ям молоді шкільного віку, які потребують підтримки та інформації про юридичні права, що стосуються житла та процесу спеціальної освіти.

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

Центр у справах неповнолітніх

Центр у справах неповнолітніх є національною некомерційною юридичною фірмою, що займається громадськими інтересами. Тут просувають і захищають права та добробут молоді в системах соціального забезпечення дітей та правосуддя. Це здійснюється за допомогою юридичної допомоги, публікацій, проектів, суспільної освіти та професійної підготовки, щоб забезпечити цим дітям захист та послуги, необхідні їм для того, щоб стати повноцінними дорослими.

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

Юридичні послуги Laurel

Організація надає безкоштовні цивільно-правові послуги малозабезпеченим громадянам та сім'ям.

227 Franklin Street
Suite No. 400
Johnstown, PA 15901
1-814-536-8917
1-800-253-9558
www.laurellegalservices.org

Юридична допомога у Південно-Східній Пенсильванії (LASP)

Вони співпрацюють з організаціями, державними установами та підприємствами, надаючи громадські програми та послуги, онлайн-допомогу та захист прав.

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

Громадський коледж Lehigh Carbon (LCCC)

www.lccc.edu

Програма надання допомоги людям із низьким доходом в оплаті за енергоспоживання (LINEAR)

Програма LINEAR допомагає малозабезпеченим сім'ям оплачувати рахунки за опалення. LINEAR – це грант, що пропонує допомогу у вигляді грошової субсидії, яка спрямовується безпосередньо комунальній компанії, або кризової субсидії для домогосподарств, яким загрожує пряма небезпека залишитися без тепла (наприклад, проблема із системою опалення чи піччю).

Гаряча лінія LINEAR для обслуговування клієнтів:

1-877-395-8930
www.dhs.pa.gov

Асоціація психічного здоров'я в Пенсильванії (MHPA)

MHPA – некомерційна організація, яка відображає етнічну та культурну різноманітність Співдружності. Ця організація працює в інтересах психічного здоров'я своїх громадян. Тут

прищеплюють принципи, які сприяють одужанню та відновленню людей та їхніх родин.
Програма реалізується через захист прав, освіту та державну політику.

4105 Derry Street, Lower Level
Harrisburg, PA 17111
1-717-346-0549 або 1-866-578-3659
Електронна пошта: info@mhapa.org

Mental Health Partnerships (Партнерство у сфері психічного здоров'я)

У цій організації пропонують послуги з охорони психічного здоров'я у всьому регіоні Великої Філадельфії та за його межами, включаючи округи Bucks, Chester, Montgomery і Philadelphia в Пенсильванії, а також окремі місця в штаті Делавер.

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

Громадський коледж в окрузі Montgomery

www.mc3.edu

Національний альянс із психічних захворювань (NAMI)

NAMI – це група самопомоги/захисту прав споживачів та членів сім'ї. Вони працюють над підвищенням рівня суспільної освіти та усуненням стигматизації психічних захворювань. NAMI пропонує освітні програми та групи підтримки для батьків молоді, членів родини та друзів дорослих, які стикаються з діагнозом розладів психічного здоров'я.

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

Відділ в окрузі Bucks

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

Відділ у Lehigh Valley

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

Відділ у Main Line

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

Відділ в окрузі Montgomery

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

Національна рада з питань старіння

Національна рада з питань старіння є першою благодійною організацією в США, яка забезпечила національний голос для літніх американців. Організація виступає в якості адвокатів цієї групи населення для спілкування з постачальниками послуг і політиками.

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

Мережа піклування

Мережа піклування про поведінкове здоров'я працює у партнерстві з Національною асоціацією окружних директорів з розвитку у сфері поведінкового здоров'я та обмежених можливостей. Тут представлена велика база даних, яка допоможе людям швидко знаходити місцеві програми й послуги, та робити усвідомлений вибір щодо власних потреб.

www.lehigh.pa.networkofcare.org/mh
www.northampton.pa.networkofcare.org/mh

Громадський коледж Northampton

www.northampton.edu

Центр соціально-медичної допомоги в окрузі Northampton

Центр соціально-медичної допомоги в окрузі Northampton реалізує унікальну програму соціальної реабілітації. Це місце, куди можна прийти, розслабитися та повеселитися, познайомитися з новими людьми та поспілкуватися з друзями, перекусити та взяти участь у різноманітних заходах центру соціально-медичної допомоги.

www.recoverypartnership.us/drop-in-center

Юридичні послуги North Penn

Юридичні послуги North Penn – це некомерційна організація, що надає цивільну правову допомогу малозабезпеченим жителям північно-східної Пенсильванії. В цій організації надають юридичну допомогу, щоб люди могли знати свої права та отримати безкоштовне юридичне

представництво в некримінальних справах, таких як виселення з житла, дискримінація, сімейне право та питання захисту прав споживачів.

559 Main Street, Suite 200
Bethlehem, PA 18018-5881.

Т: 610-317-8757

Ф: 610-317-8778

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

Управління професійної реабілітації (OVR)

Управління професійної реабілітації Пенсильванії (OVR) надає послуги з професійної реабілітації, щоб допомогти людям з обмеженими можливостями підготуватися до працевлаштування, отримати роботу або зберегти робоче місце.

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

PA CareerLink

www.pacareerlink.pa.gov/jponline

Peal Center

Цей центр обслуговує сім'ї дітей з обмеженими можливостями та особливими потребами. Це відбувається шляхом надання інформації та тренінгів з питань освіти у Західній та Центральній Пенсильванії. Також до програми входять потреби в охороні здоров'я в усьому штаті.

2325 E. Carson Street, Suite 100A
Pittsburgh, PA 15203
1-412-281-4404 або 1-866-950-1040

Телетайп: 1-412-281-4409

Факс: 1-412-281-4408

www.pealcenter.org

Законодавчий проект штату Пенсильванія (PHLP)

Надання безкоштовних юридичних послуг та захисту прав жителів Пенсильванії, які мають проблеми з доступом до фінансованого державою медичного обслуговування чи послуг.

Офіс у Піттсбурзі

650 Smithfield Street
Suite 2130

Pittsburgh, PA 15222

1-412-434-5779 або 1-800-274-3258

Телетайп: 1-866-236-6310

Факс: 1-717-236-6311

www.phlp.org

Громадський коледж у Pennsylvania Highlands

www.pennhighlands.edu

Організація Pennsylvania Recovery Organization – Achieving Community Together (PROACT)

Це регіональна підтримка відновлення на рівні широких мас. Тут працюють над зменшенням стигматизації залежності та впливом на громадську думку та політику щодо цінності одужання. У кожній локації пропонуються програми взаємодопомоги і освіти. Участь в PRO-ACT складається з:

- Одужання людей
- Спілкування із членами сім'ї та друзями
- Роботи з професіоналами у даній сфері
- Спілкування з іншими людьми, які виявляють особливий інтерес до одужання і мають знання про нього — тобто, які хочуть підтримати одужання

Лінія інформаційної підтримки, втручання та відновлення: 1-800-221-6333

www.councilsepa.org/programs/pro-act

Благодійний продовольчий фонд Second Harvest Food Bank

Місія організації полягає в тому, щоб забезпечувати нужденних людей продуктами харчування через місцеві некомерційні організації, а також забезпечувати освітні ресурси та захист прав, щоб покінчити з голодом. www.shfbvlv.org

Асоціація з допомоги особам з проблемами психічного здоров'я Пенсільванії (PMHCA)

Загальнодержавна організація-член, що займається підтримкою всіх людей, які шукають допомоги для одужання від психічної хвороби на будь-якому етапі свого шляху.

pmhca.wildapricot.org

Коаліція Пенсільванії з підтримки людей з однаковими проблемами (PAPSC)

Загальнодержавна мережа людей, які використовують власний досвід відновлення психічного здоров'я та/або вживання психоактивних речовин, щоб підтримати інших. Всі члени Коаліції – це люди, які використовують навички підтримки людей з однаковими проблемами, щоб вселити надію на подальше одужання.

rapeersupportcoalition.org

The Arc

The Arc є найбільшою організацією захисту прав людей з обмеженими можливостями інтелекту та розвитку, та їхніх родин у Сполучених Штатах. Група батьків започаткувала Arc of Pennsylvania для людей з обмеженими інтелектуальними можливостями для:

- Сприяння загальному добробуту
- Подальшого просування досліджень
- Розвитку кращого взаєморозуміння

The Arc of Cambria County

960 Bedford Street

Johnstown, PA 15902

1-814-535-1511

The Arc of Lehigh & Northampton Counties

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

Організація Turning Point у Lehigh Valley

Turning Point — це безпечне місце, де жертви насильства та їхні діти можуть знайти притулок.

Цілодобова лінія довіри: 1-610-437-3369
www.turningpointlv.org

Департамент у справах ветеранів США (VA)

VA надає різноманітні пільги та послуги, які забезпечують фінансову та інші форми допомоги військовослужбовцям, ветеранам та їхнім утриманцям.

Пільги: 1-800-827-1000
Допомога з питань здоров'я: 1-877-222-8387
Кризова лінія для ветеранів: 1-800-273-8255

Комунікаційні послуги

Компанія Magellan може безкоштовно надати цей посібник та іншу необхідну інформацію не тільки англійською мовою, а й іншими. Компанія Magellan також може безкоштовно надати вам посібник та іншу необхідну інформацію в різних форматах, таких як компакт-диск, шрифт Брайля, великий шрифт, DVD, електронний зв'язок та, за потреби, інші. Зв'яжіться зі службою обслуговування учасників у компанії Magellan, щоб отримати будь-яку необхідну вам допомогу. Компанія Magellan може надіслати вам інформацію протягом 5 днів, залежно від ваших потреб.

Компанія Magellan також надасть вам перекладача, у тому числі для того, щоб спілкуватися американською жестовою мовою або телетайпом, якщо ви не розмовляєте чи не розумієте англійську, або у вас немає слуху чи ви погано чуєте. Ці послуги доступні для вас безкоштовно. Якщо вам потрібен перекладач, зателефонуйте до служби підтримки учасників Magellan, і служба підтримки зв'яже вас із перекладачем, який відповідатиме вашим потребам. Щоб отримати послуги телетайпу, зателефонуйте оператору ретрансляції у Пенсильванії за номером 711.



Якщо ви хочете дати згоду на отримання текстових повідомлень від Magellan, відскануйте QR-код, щоб заповнити онлайн-форму, або надішліть електронний лист на textconsent@magellanhealth.com щоб отримати інструкції щодо надання цієї згоди.

Реєстрація у програмі

Щоб отримати послуги у програмі HealthChoices, вам потрібно мати права на медичну допомогу. Вам надішлють документи або зателефонують щодо продовження вашого права на участь у програмі. Важливо дотримуватися інструкцій, щоб ваша медична допомога не припинилася. Якщо у вас є запитання щодо будь-яких документів, які ви отримуєте, або якщо ви не впевнені,

що маєте право на отримання медичної допомоги, зателефонуйте до свого CAO. Для отримання додаткових відомостей перейдіть до розділу www.dhs.pa.gov/phe.

Зміни в програмі

Існують причини, через які ваше право на отримання медичної допомоги або участь у програмі HealthChoices може змінитися. У наступних розділах описано причини, через які ваші права на участь у програмі можуть змінитися, і що ви маєте робити, якщо це станеться.

Зміни у складі сім'ї

Зателефонуйте до свого CAO, якщо у вашій родині відбудуться будь-які зміни.

Наприклад:

- Хтось із членів вашої родини народив дитину
- Ваша адреса або номер телефону змінилися
- Ви або член родини, який проживає з вами, отримуєте інше медичне страхування
- Член сім'ї переїжджає або виїжджає з місця проживання вашої родини
- Один з членів вашої родини помер

Пам'ятайте, що важливо негайно зателефонувати до свого CAO, якщо у вас відбудуться зміни в сім'ї, оскільки ці зміни можуть вплинути на ваші пільги.

Що станеться, якщо я переїду?

Якщо ви переїжджаєте в інший округ Пенсильванії, будь ласка, зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan, щоб повідомити про свій переїзд. Компанія Magellan може допомогти вам отримати послуги у вашій новій спільноті. Вам також слід зателефонувати до свого CAO та повідомити свою нову адресу та номер телефону.

Якщо ви переїдете за межі штату, ви більше не зможете отримувати послуги через програму HealthChoices. Ви маєте повідомити свій CAO та компанію Magellan, що ви залишаєте Пенсильванію. Ваш куратор припинить надання пільг для вас у Пенсильванії. Вам потрібно буде подати заяву на отримання пільг у новому штаті.

Втрата пільг

Якщо з будь-якої причини ви втратите пільги медичної допомоги, вам слід зателефонувати до свого CAO. У CAO вам допоможуть зрозуміти, чому ваші пільги медичної допомоги закінчилися та що необхідно зробити, щоб ви знову мали право на пільги медичної допомоги.

Інформація про постачальників послуг

Каталог постачальників медичних послуг компанії Magellan і інструмент пошуку постачальників медичних послуг містять інформацію про постачальників медичних послуг у мережі Magellan. Каталог постачальників медичних послуг і інструмент пошуку постачальників медичних послуг розміщено в інтернеті на веб-сайті www.MagellanofPA.com, і вам слід натиснути «Provider Search»

або «Getting Care» на сторінці учасників, щоб знайти інформацію. Ви можете зателефонувати в службу обслуговування учасників Magellan і попросити надіслати вам копію каталогу постачальників медичних послуг. Інструмент пошуку постачальників медичних послуг містить найновішу доступну інформацію, включаючи наступне про мережевих постачальників медичних послуг:

- Ім'я, адреса, адреса веб-сайту, адреса електронної пошти, номер телефону
- Незалежно від того, чи приймає постачальник медичних послуг нових пацієнтів
- Дні та години роботи
- Облікові дані та послуги, які пропонують постачальники медичних послуг
- Чи володіє постачальник медичних послуг іншими мовами, крім англійської, і якщо так, то якими саме
- Чи є місце надання послуг від постачальника медичних послуг доступним для проїзду інвалідних візків

Вибір або зміна постачальника медичних послуг

Ви можете обирати серед постачальників медичних послуг, яких ви бачите.

- Якщо ви хочете скористатися новою послугою, змінити догляд, що надається вам, або з якоїсь причини змінити постачальника медичних послуг, компанія Magellan допоможе вам вибрати нового постачальника медичних послуг. Зателефонуйте до служби підтримки учасників компанії Magellan по допомогу.
- Якщо ви новий учасник програми компанії Magellan і наразі отримуєте послуги, можливо, вам доведеться почати отримувати послуги від постачальника медичних послуг в мережі Magellan. Якщо ваш поточний постачальник медичних послуг зареєстрований у Програмі медичної допомоги у Пенсильванії, але не в мережі компанії Magellan, ви можете продовжувати отримувати послуги від поточного постачальника медичних послуг протягом 60 днів. Компанія Magellan оплатить вашому постачальнику медичних послуг ці витрати. Якщо ваш поточний постачальник медичних послуг не зареєстрований у Програмі медичної допомоги Пенсильванії, компанія Magellan не зможе оплатити послуги, які ви отримуєте від свого постачальника. Якщо ви потребуєте допомоги з пошуком постачальника медичних послуг в мережі компанії Magellan, зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan.
- Можуть бути випадки, коли постачальник медичних послуг залишає мережу компанії Magellan. Наприклад, постачальник медичних послуг може закритися або переїхати. Якщо ваш постачальник медичних послуг, залишить мережу компанії Magellan, ви отримаєте сповіщення. Якщо постачальник медичних послуг зареєстрований у Програмі медичної допомоги Пенсильванії, ви можете продовжувати отримувати свої послуги від постачальника медичних послуг протягом 60 днів. Також ви маєте вибрати нового постачальника медичних послуг.

Зустрічі в офісі

Запис на прийом до вашого постачальника медичних послуг.

Щоб записатися на прийом до свого постачальника медичних послуг, зателефонуйте до його офісу. Якщо вам потрібна допомога з записом на прийом, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників у компанії Magellan.

Якщо вам потрібна допомога, щоб потрапити на прийом до свого постачальника медичних послуг, перегляньте розділ «Програма транспортування для надання медичної допомоги» (МАТР) на сторінці 44 цього посібника або зателефонуйте до служби підтримки учасників Magellan.

Стандарти призначення

Постачальники медичних послуг мережі Magellan мають надати послуги протягом 1 години в екстрених ситуаціях, протягом 24 годин у невідкладних ситуаціях і протягом 7 днів для звичайних прийомів і направлень за спеціальністю. Надзвичайні ситуації – це дуже серйозні ситуації, коли людина без медичної освіти подумає, що існує безпосередня загроза життю або здоров'ю людини протягом тривалого періоду. Невідкладна ситуація — це хвороба або стан, який, якщо не лікувати протягом 24 годин, може швидко перерости в кризу або надзвичайну ситуацію.

Догляд у позаурочний час

Ви можете зателефонувати в Magellan у звичайних медичних ситуаціях 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Медичні працівники за викликом допоможуть вам у вирішенні будь-яких питань і у лікуванні.

Мотивація учасника

Програма підвищення якості обслуговування (QI) плану Magellan включає моніторинг якості та безпеки медичної допомоги та послуг, що надаються учасникам організацій обслуговування клієнтів Magellan.

- Спектр завдань програми QI включає об'єктивний і систематичний моніторинг медичного обслуговування, орієнтованого на якість і відновлення моральних і фізичних сил, а також послуг, що надаються учасникам плану.
- Контроль реалізації програми QI і заходів, що включають послуги мовної та культурної адаптації (CLAS), здійснює директор з якості за підтримки центрів координування медичного обслуговування Magellan (СМС) і співробітники організації.

Питання за програмою підвищення якості обслуговування можна направляти на електронну адресу HealthChoicesCG@magellanhealth.com.

РОЗДІЛ 2

Права та обов'язки

Повідомлення про відсутність дискримінації

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc. (Magellan) дотримується чинних федеральних законів про цивільні права і не допускає дискримінації за ознакою раси, кольору шкіри, національного походження, віку, обмежених можливостей, віросповідання, релігійної приналежності, походження, статі, гендерної ідентичності або самовираження, а також сексуальної орієнтації.

Компанія Magellan не виключає людей і не ставиться до них по-різному через расу, колір шкіри, національне походження, вік, обмежені можливості, віросповідання, релігійну приналежність, походження, стать, гендерну ідентичність, самовираження або сексуальну орієнтацію.

Magellan надає безкоштовні засоби допомоги та послуги людям з обмеженими можливостями для ефективного спілкування з нами, наприклад:

- Залучення кваліфікованих сурдоперекладачів;
- Письмова інформація в різних форматах (великий шрифт, аудіо, доступні електронні формати, інші формати)

Компанія Magellan надає безкоштовні мовні послуги людям, для яких, наприклад, англійська мова не є основною:

- залучення кваліфікованих перекладачів;
- подання письмової інформації іншими мовами.

Якщо вам потрібні ці послуги, зв'яжіться з компанією Magellan за телефоном 1-877-769-9784 (телетайп/ретрансляція 711).

Якщо ви вважаєте, що компанія Magellan не змогла надати ці послуги або виявила дискримінацію іншим чином за ознакою раси, кольору шкіри, національного походження, віку, інвалідності, віросповідання, релігійної приналежності, походження, статі, гендерної ідентичності або самовираження чи сексуальної орієнтації, ви можете подати скаргу до:

Magellan Healthcare, Inc.
Civil Rights Coordinator
Corporate Compliance Department
8621 Robert Fulton Drive
Columbia, MD 21046

Гаряча лінія з питань дотримання громадянських прав (для скарг, пов'язаних із порушенням громадянських справ): 800-424-7721

Відділ обслуговування учасників Magellan (для усіх інших запитів): 877-769-9784

Факс: 866-667-7744

Електронна пошта: compliance@magellanhealth.com

The Bureau of Equal Opportunity, Room 223,
Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675, Harrisburg, PA 17105-2675,
Телефон: 717-787-1127, телетайп/ретрансляція Relay 711,
Факс: 717-772-4366, або
Електронна пошта: RA-PWBEOAO@pa.gov

Ви можете подати скаргу особисто, поштою, факсом або електронною поштою. Якщо вам потрібна допомога з поданням скарги, компанія Magellan і Bureau of Equal Opportunity готові допомогти вам.

Ви також можете подати скаргу на порушення цивільних прав до Міністерства охорони здоров'я та соціальних служб США, Управління з захисту цивільних прав, в електронному вигляді через портал скарг Управління з цивільних прав, доступний за адресою <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, або поштою чи телефоном за адресою:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, 800-537-7697 (телефонна приставка для людей з вадами слуху).

Форми скарг доступні за адресою <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Як учасник програми компанії Magellan ви маєте такі права та обов'язки.

Права учасників

Ви маєте право:

1. На ставлення до вас співробітників Magellan та мережевих постачальників медичних послуг з повагою та визнанням вашої гідності та потреб у недоторканності приватного життя.
2. Отримувати просту для розуміння необхідну інформацію про компанію Magellan, її послуги та постачальників медичних послуг, які обслуговують вас за потреби.
3. Обирати потрібного вам постачальника медичних послуг від мережі Magellan. Змінювати постачальника медичних послуг, якщо ви незадоволені якістю послуг.
4. Отримувати послуги служб невідкладної допомоги, коли вони вам потрібні, від будь-якого постачальника медичних послуг без схвалення компанії Magellan.
5. Отримувати просту для розуміння інформацію від ваших лікарів і мати можливість обговорювати з ними варіанти вашого лікування без будь-якого втручання з боку компанії Magellan.

6. Приймати власні рішення щодо лікування. Якщо ви не можете приймати рішення щодо лікування самостійно, ви маєте право попросити когось іншого допомогти вам або прийняти рішення за вас. Ви можете відмовитися від лікування чи послуг, якщо від вас не вимагають примусового лікування відповідно до Закону про процедури психічного здоров'я.
7. Спілкуватися з постачальниками медичних послуг в умовах конфіденційності та зберігати конфіденційність вашої інформації та записів.
8. Переглядати та отримувати копії ваших медичних записів, а також вимагати змін або виправлень у ваших записах.
9. Запитувати висновок іншого спеціаліста щодо лікування.
10. Подавати претензію, якщо ви не згодні з рішенням компанії Magellan про те, що послуга вам не потрібна з медичної точки зору (інформацію про цей процес можна знайти, починаючи зі сторінки 60).
11. Подавати скаргу, якщо ви незадоволені отриманим доглядом або лікуванням (інформацію про цей процес можна знайти, починаючи зі сторінки 56).
12. Подавати запит на справедливе слухання Департаменту соціальних служб (інформацію про цей процес можна знайти, починаючи зі сторінки 61).
13. Не відчувати жодних форм обмеження або усамітнення, які використовуються для того, щоб змусити вас до якихось дій, дисциплінувати вас, полегшити завдання постачальнику медичних послуг або покарати вас.
14. Отримувати інформацію про послуги, які компанія Magellan або постачальник медичних послуг не покриває через моральні чи релігійні заперечення, і про способи отримання цих послуг.
15. Реалізувати свої права без негативного впливу про ставлення до вас Департаменту соціальних служб, Magellan або мереж постачання послуг.
16. Складання завчасних розпоряджень. Докладнішу інформацію див. у розділі 5 на стор. 47.
17. Складання рекомендацій про права та обов'язки учасників плану Magellan
18. Ознайомлення з відповідними медичними показаннями щодо альтернативних варіантів послуг охорони психічного здоров'я, які можуть бути потрібними замість послуг, запропонованих планом. Це називається заміна послуг ("In Lieu of Services", ILOS). ILOS може допомогти нам надати вам ширший спектр можливих варіантів медичної допомоги.

Обов'язки учасника

Учасники мають співпрацювати зі своїми постачальниками медичних послуг з турботи про поведінкове здоров'я. Ви маєте співпрацювати з компанією Magellan, щоб отримати необхідні послуги та підтримку.

Ось що ви маєте зробити:

1. Надайте якомога точнішу інформацію, необхідну вашим постачальникам медичних послуг.
2. Повідомте свого лікаря про ліки, які ви приймаєте. Додайте інформацію про безрецептурні ліки, вітаміни та природні засоби.

3. Беріть участь у прийнятті рішень щодо свого здоров'я та процесу лікування.
4. Співпрацюйте зі своїми постачальниками медичних послуг, щоб створити та правильно виконувати свої плани лікування.
5. Повідомте своїм постачальникам медичних послуг, що потрібно саме вам.
6. Приймайте ліки за призначенням. Якщо у вас виникне якась проблема – повідомте про це свого лікаря.
7. Дотримуйтеся графіку призначених зустрічей.
8. Дізнайтеся про страхування від компанії Magellan, включаючи всі пільги та обмеження, що покриваються і не покриваються.
9. Користуйтеся лише послугами мережевих постачальників медичних послуг, якщо компанія Magellan не схвалить іншого постачальника поза мережею.
10. Поважайте інших пацієнтів, персонал та працівників постачальника медичних послуг.
11. Повідомте про шахрайство та зловживання на гарячу лінію Департаменту соціальних служб.

Згода на надання психіатричної допомоги

Діти віком до 14 років повинні мати дозвіл батьків або законних опікунів, щоб отримати психіатричну допомогу. Дітям віком від 14 років не потрібен дозвіл батьків або законних опікунів для отримання психіатричної допомоги. Вони можуть дати згоду на надання психіатричної допомоги та мають право вирішувати, хто може переглядати їхні записи, якщо вони дали згоду на надання психіатричної допомоги. Усі діти можуть отримати допомогу з проблемами, пов'язаними з алкоголем чи наркотиками, без дозволу батьків або законних опікунів. Крім того, один із батьків або законний опікун може дати згоду на психіатричну допомогу дитині віком від 14, проте не старше 18 років.

Всі, хто підтримує дитину, мають працювати разом і брати участь у плануванні догляду за дитиною. Кожна особа, яка підтримує дитину, має при можливості ділитися інформацією, необхідною для догляду за нею.

У таблиці нижче знаходяться пояснення, хто може дати згоду на лікування.

Якщо дитина	Тоді вони:
Віком до 14 років	Потребує дозвіл від батьків або законних опікунів для отримання психіатричної допомоги
Від 14 років і більше	Може отримати психіатричну допомогу без дозволу батьків або законного опікуна
Будь-якого віку	Може отримати допомогу, через проблеми з алкоголем чи наркотиками без дозволу батьків або законних опікунів.

Щоб дізнатися більше про те, хто може дати згоду на лікування, ви можете зателефонувати до служби підтримки учасників Magellan. Іноді важко зрозуміти, що дитина має право на конфіденційність і може погодитися на психіатричну допомогу. Компанія Magellan може допомогти вам краще зрозуміти ці права, щоб ви могли надати найкращу підтримку своїй дитині.

Приватність і конфіденційність

Magellan має захищати конфіденційність вашої особистої медичної інформації (ЗМІ), включаючи інформацію про расу, етнічну приналежність і мову. Якщо вам зателефонують із компанії Magellan, їм доведеться підтвердити вашу особу, перш ніж повідомляти, звідки дзвінок. Компанія Magellan має повідомити вам, як ваша особиста медична інформація може використовуватися або передаватися іншим особам. Це включає надання доступу до вашої особистої медичної інформації постачальникам медичних послуг, щоб компанія Magellan могла платити вашим постачальникам. Сюди також входить передача вашої особистої медичної інформації Департаменту соціальних служб. Якщо у вас є запитання про те, як ваша особиста медична інформація може бути використана або надана іншим особам, надішліть свій запит у письмовій формі на адресу:

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.
Тема: співробітнику з питань конфіденційності
790 Township Line Road, Suite 120
Yardley, PA 19067

Крім того, ви можете переглянути Повідомлення Департаменту про практику конфіденційності за адресою <https://www.magellanofpa.com/for-members/> під розділом «Getting Care» або www.pa.gov/content/dam/corapwp-pagov/en/dhs/documents/docs/publications/documents/forms-and-pubs-omap/HIPPA%20Privacy.pdf.

У деяких випадках у вашому окрузі можуть бути свої власні повідомлення про правила конфіденційності. Щоб знайти цю інформацію, перегляньте веб-сайти, перелічені нижче.

- Для членів HealthChoices округу Бакс ви можете ознайомитися з повідомленням HIPAA відділу соціальних служб округу Бакс про правила конфіденційності за адресою <https://buckscounty.gov/HIPAA>.
- Повідомлення про правила конфіденційності округу Нортгемптон можна знайти тут: https://www.norcopa.gov/corecode/uploads/document6/uploaded_pdfs/corecode/HIPAA%20Notice%20of%20Privacy%20Practices_584.pdf

За винятком тих випадків, коли інше дозволене чи вимагається законом, компанія Magellan не використовує та не розкриває вашу особисту медичну інформацію без попереднього отримання дійсної форми випуску/згоди (Форма авторизації на використання та розкриття (AUD) захищеної медичної інформації). У Пенсильванії неповнолітні особи віком 14 – 17 років можуть контролювати оприлюднення записів про надану їм поведінкову медичну допомогу. За загальним правилом, якщо неповнолітня особа має повноваження погоджуватися на власне лікування, а згода батьків/опікуна не потрібна, неповнолітня особа контролює оприлюднення записів щодо такого лікування.

Щоб отримати додаткову інформацію про форму AUD, зв'яжіться зі службою обслуговування учасників Magellan або відвідайте сайт www.MagellanoPA.com у розділі «Release Forms and Member Access Portal». Ви можете надіслати форму AUD в електронному вигляді або надіслати підписану та заповнену форму факсом до компанії Magellan за номером 1-866-667-7744.

Якщо ви підписуєте форму AUD від імені учасника, вам може знадобитися надати юридичне підтвердження того, що ви маєте право діяти від імені цієї особи. Компанія Magellan завжди використовуватиме найменший обсяг стосовно надання або використання вашої інформації. Компанії Magellan може знадобитися використовувати або розкривати інформацію у спосіб, не вказаний тут. Якщо виникне така потреба, компанія Magellan запитає вашого письмового дозволу перед використанням або розголошенням вашої інформації.

Які ще я маю права, пов'язані з конфіденційністю?

- Ви маєте право вимагати встановлення обмежень щодо деяких видів використання та розкриття вашої медичної інформації. Компанія Magellan розгляне кожен запит. Проте компанія Magellan не зобов'язана на них погоджуватися. У деяких випадках встановлені обмеження на розкриття вашої особистої інформації можуть ускладнити оплату ваших послуг компанії Magellan.
- Ви маєте право вимагати отримання конфіденційних повідомлень. Компанія Magellan надішле інформацію вам на останню адресу, вказану в наших файлах. Це залежить від права, яке ви використовували для подання заявки на пільги. Ви маєте право вимагати отримання сповіщень про вашу медичну інформацію в інший спосіб або за іншою адресою. Запити мають бути письмовими. Компанія Magellan не має схвалювати запит.
- Ви маєте право отримати копію інформації про стан вашого здоров'я, яка є частиною ваших записів. Це право не поширюється на нотатки психотерапевта чи інформацію, зібрану для підготовки до цивільних, кримінальних чи адміністративних справ. Іноді закон не дозволяє видачу інформації. Компанія Magellan не має права розголошувати медичну інформацію, якщо це може завдати шкоди вам чи іншій особі. Компанія Magellan не може оприлюднити інформацію, зафіксовану вашим постачальником послуг. Щоб отримати цю інформацію, зателефонуйте своєму постачальнику.
- Ви маєте право попросити компанію Magellan змінити інформацію про стан вашого здоров'я, якщо вона є неповною або неправильною.
- Ви маєте право вимагати перелік осіб, які отримали інформацію про стан вашого здоров'я. Сюди не входять такі випадки:
 - За наявності вашої письмової згоди у компанії Magellan.
 - Якщо компанія Magellan розкрила вашу особисту медичну інформацію для лікування, оплати або медичних операцій.
 - Якщо компанія Magellan розкрила вашу особисту медичну інформацію для правоохоронних органів або національної безпеки.
 - Якщо інформацію було розкрито до 14 квітня 2003 року.

Платіжна інформація

Постачальники в мережі Magellan можуть не виставляти вам рахунок за послуги, які оплачує компанія Magellan. Навіть якщо ваш постачальник медичних послуг не отримав платіж або повну суму оплати від компанії Magellan, постачальник може не виставляти вам рахунок. Це називається виставлення рахунку з оплати залишкового балансу.

Коли постачальник медичних послуг може виставити мені рахунок?

Постачальники медичних послуг можуть виставляти вам рахунок, якщо:

- Ви отримали послуги від постачальника медичних послуг поза мережею без згоди від компанії Magellan, постачальник повідомив вам до отримання вами послуги, що вона не покривається страховкою, і ви погодились її оплатити.
- Ви отримали послуги, які не покриває компанія Magellan, постачальник медичних послуг повідомив вам до отримання вами послуги, що вона не покривається страховкою, і ви погодились її оплатити.
- Ви отримали послугу від постачальника медичних послуг, не зареєстрованого у Програмі медичної допомоги.

Що робити, якщо я отримаю рахунок?

Якщо ви отримуєте рахунок від постачальника медичних послуг мережі Magellan, і вважаєте, що постачальник не мав виставляти вам рахунок, ви можете зателефонувати з цього питання в службу обслуговування учасників Magellan.

Якщо ви отримуєте рахунок від постачальника медичних послуг через одну з наведених вище причин, і постачальник матиме право виставляти вам рахунок – ви маєте оплатити цей рахунок або зателефонувати постачальнику.

Відповідальність перед третіми особами

У вас може бути програма Medicare або інше медичне страхування. Medicare або інше медичне страхування є вашим основним страхуванням. Інше страхування можна назвати «відповідальність перед третіми особами» або TPL. Наявність іншого страхування не впливає на ваше право на медичну допомогу. У більшості випадків Medicare або інша страхувальна компанія заплатить вашому постачальнику медичних послуг раніше, ніж компанія Magellan. Рахунок компанії Magellan може бути виставлений лише на ту суму, яку Medicare чи інше медичне страхування не покриває.

Ви маєте повідомити як до свого САО, так і до відділу обслуговування учасників програми компанії Magellan, чи маєте ви Medicare або інше медичне страхування. Коли ви йдете до лікаря або в аптеку, варто показати постачальнику медичних послуг або працівнику аптеки вашу картку Medicare та картку ДОСТУПУ. Це допоможе переконатися, що ваші рахунки за медичне обслуговування оплачуються.

Узгодження пільг

Якщо у вас є страховка Medicare, а медичне обслуговування або інші необхідні вам медичні послуги покриваються страховкою Medicare, ви можете отримати обслуговування у будь-якого постачальника медичних послуг Medicare на ваш вибір. Постачальник медичних послуг не обов'язково має входити до мережі компанії Magellan. І вам не потрібно отримувати попередній дозвіл від компанії Magellan. Magellan співпрацюватиме з Medicare щодо прийняття рішення, чи потрібно платити постачальнику медичних послуг після того, як спершу платіж зробить Medicare, якщо постачальник зареєстрований у Програмі медичної допомоги.

Якщо вам потрібна послуга, яка не покривається страхуванням Medicare, але покривається страхуванням Magellan, ви маєте отримати послугу від постачальника мережі Magellan. До цих послуг застосовуються всі правила компанії Magellan, такі як попередній дозвіл та направлення до фахівця.

Якщо у вас немає страхування Medicare, але ви маєте інше медичне страхування, і вам потрібна послуга чи інший догляд, які покриваються вашим іншим страхуванням – ви маєте отримати послугу від постачальника, який входить до мережі вашого іншого страхування та мережі Magellan. Ви маєте дотримуватися правил іншого вашого страхування та правил компанії Magellan, як-от попередній дозвіл і направлення до спеціалістів. Magellan буде співпрацювати з іншою страховою компанією, щоб вирішити, чи потрібно їй платити за послуги після того, як спершу ваша інша страхова компанія заплатить постачальнику послуг.

Якщо вам потрібна послуга, що не покривається вашим іншим страхуванням, ви маєте отримати послуги від постачальника медичних послуг мережі Magellan. До цих послуг застосовуються всі правила компанії Magellan, такі як попередній дозвіл та направлення до фахівця.

Повідомлення про шахрайство та зловживання

Як повідомити про шахрайство чи зловживання учасника?

Якщо ви вважаєте, що хтось використовує вашу картку ДОСТУПУ або картку іншого учасника для отримання послуг, обладнання чи ліків, підробляє або змінює рецепти або отримує зайві послуги, ви можете зв'язатися з компанією Magellan за вказаними нижче номерами телефонів або електронною поштою.

- Ви можете повідомити про можливе шахрайство або зловживання до Відділу спеціальних розслідувань компанії Magellan (SIU).
 - Гаряча лінія SIU компанії Magellan: 1-800-755-0850
 - Електронна пошта SIU Magellan: SIU@MagellanHealth.com
- Якщо у вас є сумніви щодо підозрілої, незаконної чи неетичної діяльності, ви можете повідомити про це на гарячу лінію корпоративної відповідності Magellan. Гаряча лінія працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Зовнішній постачальник медичних послуг приймає дзвінки, і абоненти зберігають власну анонімність. Усі випадки будуть розглянуті та залишатимуться конфіденційними.
 - Гаряча лінія корпоративної відповідності Magellan: 1-800-915-2108

- Відділ корпоративної відповідності Magellan Електронна пошта:
Compliance@MagellanHealth.com

Також ви можете повідомити цю інформацію на гарячу лінію для повідомлень про шахрайство та зловживання Департаменту соціальних служб за номером 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Як повідомити про шахрайство чи зловживання постачальника медичних послуг?

Шахрайство постачальника медичних послуг – це коли постачальник виставляє рахунки за послуги, обладнання чи ліки, які ви не отримали, або виставляє рахунки за послуги, відмінні від отриманих вами. Виставлення рахунку за ту саму послугу більше одного разу або зміна дати надання послуги також є прикладами шахрайства постачальника медичних послуг. Щоб повідомити про шахрайство або зловживання постачальника медичних послуг, ви можете зв'язатися з компанією Magellan за вказаними нижче номерами телефонів або електронною поштою.

- Ви можете повідомити про можливе шахрайство або зловживання до Відділу спеціальних розслідувань компанії Magellan (SIU).
 - Гаряча лінія SIU компанії Magellan: 1-800-755-0850
 - Електронна пошта SIU Magellan: SIU@MagellanHealth.com
- Якщо у вас є сумніви щодо підозрілої, незаконної чи неетичної діяльності, ви можете повідомити про це на гарячу лінію корпоративної відповідності Magellan. Гаряча лінія працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Зовнішній постачальник медичних послуг приймає дзвінки, і абоненти зберігають власну анонімність. Усі випадки будуть розглянуті та залишатимуться конфіденційними.
 - Гаряча лінія корпоративної відповідності Magellan: 1-800-915-2108
 - Відділ корпоративної відповідності Magellan Електронна пошта:
Compliance@MagellanHealth.com

Також ви можете повідомити цю інформацію на гарячу лінію для повідомлень про шахрайство та зловживання Департаменту соціальних служб за номером 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

РОЗДІЛ 3

Послуги з турботи про поведінкове здоров'я

Послуги, на які поширюється страхування¹

Уважно прочитайте цей розділ, щоб знати, які послуги сюди входять. Якщо у вас все ще є питання про те, які послуги покриваються страхуванням, або вам потрібна додаткова інформація про послуги, що покриваються страхуванням, зверніться до відділу обслуговування учасників в компанії Magellan.

Magellan надає наступні послуги:

Примітка: якщо ви бачите зірочку біля послуги, це означає, що ця послуга доступна не в усіх округах, де діє програма компанії Magellan. Будь ласка, зателефонуйте в службу підтримки учасників, щоб дізнатися, чи доступна послуга у вашому окрузі.

- Цілодобове спостереження
- Амбулаторне лікування (WM) абстиненції (детоксикація) – застосування психоактивних речовин
- Послуги з ведення справ хворих (включають інтенсивне ведення справ хворих, координацію ресурсів, комбіноване ведення справ та коучинг із відновлення)
- Сертифіковані послуги взаємодопомоги (CPS)
- Сертифіковані послуги з відновлення (CRS)
- Клінічно кероване стаціонарне амбулаторне лікування (детоксикація) – застосування психоактивних речовин
- Клінічно керований стаціонар високої інтенсивності – застосування психоактивних речовин
- Клінічно керований стаціонар невисокої інтенсивності – застосування психоактивних речовин
- Моніторинг і підтримка клозапіном (клозарил).
- Реабілітація у стаціонарі спільноти (CRR)
- Ранній і періодичний скринінг, діагностика та лікування (EPSDT)
- Сімейні служби психічного здоров'я для дітей/підлітків
- Федеральні кваліфіковані центри охорони здоров'я
- Стаціонарне електрошокове лікування
- Послуги інтенсивного лікування поведінки (IBHS) та прикладний аналіз поведінки (ABA) (діти/підлітки)
- Послуги з реалізації інтенсивної амбулаторної програми (IOP) – застосування психоактивних речовин

- Лабораторія (коли це пов'язано з діагнозом поведінкового здоров'я і є припис спеціаліста з поведінкового здоров'я в рамках його практики)
- Керований медичний інтенсивний стаціонар – застосування психоактивних речовин
- Медичне кероване стаціонарне амбулаторне лікування (детоксикація) – застосування психоактивних речовин
- Стаціонарне амбулаторне лікування під медичним наглядом (детоксикація) – застосування психоактивних речовин
- Інтенсивний стаціонар під медичним наглядом – застосування психоактивних речовин
- Служби втручання у кризових ситуаціях у галузі психічного здоров'я
- Психіатрична стаціонарна госпіталізація
- Підтримуюча терапія метадоном – застосування психоактивних речовин
- Мобільне лікування у сфері психічного здоров'я
- Мультисистемна терапія (MST)
- Центри передового досвіду в галузі опіоїдів
- Амбулаторне електрошокове лікування
- Амбулаторні послуги – послуги у сфері психічного здоров'я, вживання психоактивних речовин або супутні послуги
- Часткові лікарняні програми з лікування розладів через вживання психоактивних речовин
- Часткові лікарняні послуги – послуги у сфері психічного здоров'я, вживання психоактивних речовин або супутні послуги
- Служби психіатричної реабілітації (PRS)
- Психологічне тестування
- Стаціонарні лікувальні заклади (для дітей/підлітків)
- Оцінка вживання психоактивних речовин
- Наполегливе інтенсивне лікування у спільноті (ACT)*
- Команда лікування подвійної діагностики (DDTT)*
- Розширена невідкладна допомога (EAC) – на базі лікарні*
- Розширена невідкладна допомога (EAC) – не на базі лікарні*
- Функціональна сімейна терапія (FFT)*
- Амбулаторні послуги інтенсивного лікування психічного здоров'я*
- Довгострокове структуроване стаціонарне лікування (LTSR)*
- Лікування у стаціонарі у кризових ситуаціях*
- Стаціонарні лікувальні заклади (для дорослих) *
- Команда оздоровчого відновлення (WRT) *

1. Права учасників та засоби їх захисту – заміна послуг або місця їх надання (ILOS)

ILOS надається учаснику як термінова або довготривала заміна послуг, що покриваються страховкою, або місця їх надання в рамках плану страхування штату. Заміна також може застосовуватися в ситуаціях, коли передбачається, що ILOS повинна зменшити або виключити потребу у використанні медичних послуг, що покриваються страховкою, або установ у майбутньому в рамках плану страхування штату.

Magellan не зобов'язує вас користуватися послугами, запропонованими як ILOS у рамках вашого пільгового плану.

Учасник страхового плану, якому було запропоновано ILOS як заміну страхових послуг, що покриваються, або місця їх надання, відповідно до плану страхування штату, або використовує ILOS в аналогічній ситуації, зберігає за собою всі права та засоби захисту, доступні в рамках положень федеральної програми Medicaid (включаючи право на подання претензії або апеляції щодо ILOS). Якщо учасник страхового плану вважає за краще відмовитися від ILOS, він зберігає за собою право на отримання послуги або надання медичної установи, що покриваються планом страхування штату, на тих же умовах, які діяли б за відсутності можливості використання ILOS; а також

Не дозволяється використовувати ILOS для створення обмежень, перешкод або ризиків для учасника в аспекті доступу до послуг або медичних закладів, які покриваються планом медичного страхування штату; а план Magellan не має права відмовляти у доступі до послуг або медичних установ, що покриваються планом медичного страхування штату, через те, що:

- *учаснику було запропоновано ILOS як можливу заміну послуги, що покривається планом медичного страхування штату, або місця її надання; або*
- *в даний момент учасник отримує ILOS як заміну послуги, що покривається планом медичного страхування штату або місця його надання; або*
- *учасник використовував ILOS у минулому.*

Послуги, що не покриваються страхуванням

Компанія Magellan покриває лише послуги з турботи про поведінкове здоров'я. Ваша МСО з фізичного здоров'я покриє послуги з фізичного здоров'я, більшість ліків, стоматологічну допомогу та догляд за зором. Якщо у вас є питання про те, чи покриває Magellan якусь із послуг для вас – зателефонуйте в службу підтримки учасників Magellan.

Висновок іншого спеціаліста

Ви маєте право запитувати висновок іншого спеціаліста, якщо ви не впевнені щодо будь-якого лікування чи послуги, запропонованих вам. Висновок іншого спеціаліста може дати вам більше інформації, яка допоможе вам прийняти важливі рішення щодо лікування. Ви можете безкоштовно скористатися можливістю отримати висновок іншого спеціаліста.

Зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan для запиту назви іншого постачальника медичних послуг у мережі Magellan, щоб отримати висновок іншого спеціаліста. Якщо в мережі Magellan немає інших постачальників медичних послуг, ви можете попросити компанію Magellan отримати дозвіл для запиту висновку іншого спеціаліста від постачальника поза мережею.

Що таке попередній дозвіл?

Перед наданням деяких послуг необхідно отримати попередній дозвіл від компанії Magellan. Це називається попереднім дозволом. Для послуг, що вимагають попереднього дозволу, компанія Magellan вирішує, чи є запитувана послуга необхідною з медичної точки зору, перш ніж ви її отримуєте. Перед тим як отримати послугу, ви або ваш постачальник маєте надіслати запит до компанії Magellan для отримання дозволу.

Що означає «необхідний з медичної точки зору»?

Це означає, що послуга або ліки виконують одну з таких дій:

- Запобігання або очікуване запобігання хворобі, хворобливому стану або обмеженню можливостей.
- Скорочення або можливе скорочення чи покращення фізичних, психічних наслідків хвороби, хворобливого стану, травми чи обмежених можливостей, або передумов для їхнього розвитку.
- Допомога в отриманні або збереженні здатності виконувати повсякденні завдання, беручи до уваги як ваші власні здібності, так і здібності іншої особи такого ж віку.

Якщо ви потребуєте будь-якої допомоги, щоб зрозуміти, коли послуга чи ліки є необхідними з медичної точки зору, або ви бажаєте отримати додаткову інформацію, будь ласка, зателефонуйте до служби підтримки учасників Magellan.

Як подати запит на попередній дозвіл

Ваш постачальник послуг від компанії Magellan надасть вам підтримку у запиті попереднього дозволу на рекомендоване лікування. Ваш постачальник послуг від компанії Magellan переконується, що ви отримали всі необхідні оцінки, допоможе заповнити будь-які форми, організує будь-які зустрічі команди, якщо потрібно, і зв'яжеться з компанією Magellan від вашого імені для своєчасного отримання попереднього дозволу, щоб ви могли отримати необхідне лікування.

Якщо вам потрібна допомога для кращого розуміння процесу отримання попереднього дозволу, зверніться до свого постачальника медичних послуг або зателефонуйте до служби підтримки учасників Magellan.

Якщо ви або ваш постачальник медичних послуг бажаєте отримати копію посібника з медичних показань або копію інших правил, що використовувалися при прийнятті рішення за вашим запитом на попередній дозвіл, зверніться до служби підтримки компанії Magellan.

Які послуги чи ліки потребують попереднього дозволу?

У наступній схемі визначені деякі, але не всі, послуги та препарати, на які потрібний попередній дозвіл. Якщо ви або ваш постачальник медичних послуг не впевнені, чи потребує послуга або ліки отримання попереднього дозволу, зателефонуйте до служби підтримки учасників компанії Magellan.

Перелічені нижче рівні медичного обслуговування вимагають отримання попереднього дозволу (або реєстрації/повідомлення про госпіталізацію):

Усі високі рівні медичного обслуговування, зокрема наведене нижче.

- Госпіталізація у зв'язку з психічними розладами, зловживанням психоактивними речовинами та детоксикацією (повідомлення про первинну госпіталізацію та попередній дозвіл на продовження перебування у стаціонарі)
- Лікування психічних розладів та залежності від психоактивних речовин у профільній установі
- Часткова госпіталізація для лікування психічних розладів та залежності від психоактивних речовин
- Програми допомоги у кризових ситуаціях із проживанням
- Довготривале структуроване лікування з проживанням (LTSR) / амбулаторне лікування дорослих в альтернативних умовах (AOP)

Усі нетрадиційні амбулаторні послуги, зокрема наведене нижче.

- Психологічне тестування
- Електросудомна терапія (ЕСТ, у стаціонарі та амбулаторно)
- Асертивне лікування за місцем проживання (АСТ)
- Група лікування подвійного діагнозу
- Послуги сімейної допомоги
- Послуги інтенсивної психіатричної допомоги (індивідуальні послуги, прикладний поведінковий аналіз, групові заняття та оцінка)

Щодо послуг, які потребують попереднього дозволу, постачальникам необхідно отримати такий дозвіл до початку їх надання. Magellan також вимагає отримання попереднього дозволу за необхідності продовження надання послуг. Постачальники медичного обслуговування можуть запросити перегляд тривалості надання послуги до настання останнього дня поточного лікування, що покривається страховкою.

Попередній дозвіл на отримання послуги

Magellan розгляне запит на попередній дозвіл та інформацію, яку надали ви або ваш постачальник медичних послуг. Компанія Magellan повідомить вам про своє рішення протягом 2 робочих днів, починаючи з дати, коли компанія Magellan отримає запит. Це відбудеться за умови, що компанія Magellan матиме достатньо інформації для визначення необхідності послуги з медичної точки зору.

Якщо компанія Magellan не має достатньо інформації для прийняття рішення щодо вашого запиту, вона має повідомити вашого постачальника медичних послуг протягом 48 годин з

моменту отримання запиту, про те, що в даному випадку необхідна додаткова інформація для прийняття рішення по запиту. Тоді постачальнику медичних послуг дають 14 днів для направлення у компанію Magellan додаткової інформації. Компанія Magellan повідомить вам про своє рішення протягом 2 робочих днів після отримання додаткової інформації.

Ви й ваш постачальник медичних послуг отримаєте письмове сповіщення про схвалення або відхилення запиту. Якщо запит буде відхилено, вам також повідомлять причину.

Що робити, якщо я отримаю повідомлення про відмову?

Якщо компанія Magellan відхилить запит на послугу чи ліки або не схвалить його відповідно до запиту, ви можете подати скаргу або претензію. Якщо ви подаєте скаргу або претензію на відмову в наданні поточної послуги або ліків, компанія Magellan має затвердити послугу або ліки, доки питання зі скаргою або претензією не буде вирішено. Див. розділ 7 «Скарги, претензії та справедливі слухання», починаючи зі сторінки 51 цього посібника, щоб отримати детальну інформацію про скарги та претензії.

Опис послуги

Служби невідкладної допомоги

Служби невідкладної допомоги – це послуги, необхідні для лікування або оцінки надзвичайної медичної ситуації, включно з поведінковим розладом. Надзвичайна медична ситуація – це дуже серйозна ситуація, коли людина без медичної освіти подумає, що існує безпосередня загроза життю або здоров'ю людини протягом тривалого періоду. Якщо у вас надзвичайна медична ситуація, зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги, **наберіть 911** або зателефонуйте до місцевої служби швидкої допомоги. Ви не маєте отримувати попереднє схвалення від компанії Magellan, щоб отримати невідкладну допомогу, і можете скористатися для цього послугами будь-якої лікарні чи іншого закладу.

Якщо ви не впевнені, чи потребує ваш стан невідкладної допомоги, зателефонуйте до служби підтримки учасників у компанії Magellan, яка працює 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Невідкладне медичне транспортування

Ваш план страхування фізичного здоров'я передбачає екстрене медичне транспортування машиною швидкої допомоги у надзвичайній медичній ситуації. Якщо вам потрібна швидка допомога, **наберіть 911** або зателефонуйте до місцевої служби швидкої допомоги. Не телефонуйте до Програми транспортування для надання медичної допомоги (описано на сторінці 44 цього посібника) для транспортування у надзвичайній медичній ситуації.

Амбулаторні послуги

Компанія Magellan покриває амбулаторні послуги з питань психічного здоров'я та розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Амбулаторні послуги не вимагають ночівлі в лікарні. Компанія Magellan допоможе організувати ці послуги в одного з наших мережевих постачальників медичних послуг.

Стаціонарні послуги

Компанія Magellan покриває послуги стаціонару з питань психічного здоров'я та розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин. Ви маєте обрати лікарню, яка входить до мережі Magellan. Щоб дізнатися, чи є потрібна вам лікарня в мережі Magellan, зателефонуйте до служби підтримки учасників у Magellan. Ви також можете перейти на веб-сайт Magellan за адресою www.MagellanofPA.com і натиснути «Find a Provider» на домашній сторінці, щоб скористатися каталогом постачальників медичних послуг та інструментом пошуку постачальників, щоб перевірити, чи є лікарня в мережі програми компанії Magellan.

Після виписки з лікарні важливо проконсультуватися з лікарем. Ви маєте відвідувати всі призначені прийоми після виписки з лікарні. Зазвичай протягом 7 днів після виписки з лікарні вас відвідуватимуть лікарі.

Амбулаторні ліки

Ваш план страхування фізичного здоров'я покриває більшість амбулаторних ліків, необхідних для лікування вашого поведінкового здоров'я. Амбулаторні ліки – це ліки, які ви приймаєте не в лікарні. Якщо ви маєте питання щодо амбулаторних ліків, ви можете проконсультуватися зі своїм планом страхування фізичного здоров'я.

Медикаментозне лікування

Медикаментозне лікування передбачає такі препарати, як Метадон, Субоксон або Вівітрол для лікування опіїдної залежності. Метадон покривається компанією Magellan. Субоксон, Вівітрол та інші ліки, що використовуються для лікування опіїдної залежності, призначаються постачальниками медичних послуг мережі Magellan і покриваються вашим планом страхування фізичного здоров'я. Якщо у вас виникнуть будь-які запитання щодо медикаментозного лікування, ви можете зателефонувати до служби підтримки учасників програми компанії Magellan.

Телемедицина

Деякі послуги ви можете отримати за допомогою технології відеоконференцій (ви розмовляєте зі своїм лікарем або іншим постачальником через екран). Це називається телемедициною. Використання телемедицини допомагає учасникам швидше отримувати послуги, які важко запланувати. Якщо вам запропонують послугу телемедицини, вам буде надано вибір між послугами телемедицини або особистим прийомом. Ваш постачальник медичних послуг має надати вам можливість отримати послуги особисто.

РОЗДІЛ 4

Послуги поза мережею та поза планом

Постачальники медичних послуг поза мережею

Постачальник медичних послуг поза мережею — це постачальник, який не має договору з компанією Magellan на надання послуг учасникам програми компанії Magellan. Може настати момент, коли у вас виникне потреба звернутися до постачальника медичних послуг або лікарні, які не входять до мережі Magellan. Якщо це станеться, ви можете зателефонувати до служби підтримки учасників Magellan. Компанія Magellan перевірить, чи є у вашому регіоні інший постачальник медичних послуг, який зможе надати вам такий самий тип необхідної допомоги. Якщо компанія Magellan не зможе надати вам вибір принаймні з двох постачальників медичних послуг у вашому регіоні, тоді вона оплатить лікування у постачальника поза мережею, зареєстрованого у програмі Medical Assistance.

Отримання допомоги за межами зони обслуговування компанії Magellan

Якщо ви перебуваєте за межами зони обслуговування Magellan і у вас виникла потреба у допомозі в надзвичайній медичній ситуації, зверніться до найближчого відділення невідкладної допомоги або **зателефонуйте за номером 911**. У разі невідкладної медичної ситуації вам не потрібно отримувати дозвіл компанії Magellan для отримання допомоги.

Якщо вам потрібна допомога у звичайних ситуаціях, перебуваючи поза зоною обслуговування, зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan, яка допоможе вам отримати найбільш відповідну вашому випадку допомогу.

Magellan не оплачуватиме послуги, отримані за межами Сполучених Штатів.

Послуги поза планом

Ви можете мати право на отримання послуг, відмінні від тих, що надає компанія Magellan. Нижче наведено деякі доступні послуги, які не покриваються Magellan. Якщо вам потрібна допомога в отриманні цих послуг, будь ласка, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників програми компанії Magellan.

Звичайне медичне транспортування

Компанія Magellan не покриває витрати на позаштатне медичне транспортування членів HealthChoices. Компанія Magellan може допомогти вам організувати транспортування до місць,

які покриваються послугами страхування, за допомогою таких програм, як Shared Ride або Програми транспортування для надання медичної допомоги, описані на наступній сторінці.

Якщо у вас є запитання щодо транспортування у звичайних медичних ситуаціях, будь ласка, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників у компанії Magellan.

Програма транспортування для надання медичної допомоги

Програма транспортування для надання медичної допомоги (МАТР) забезпечує безкоштовне, не термінове транспортування на прийом до лікаря та в аптеки, якщо вам потрібна допомога, щоб дістатися на прийом або в аптеку. МАТР в окрузі, де ви живете, визначить вашу потребу та надасть вам відповідний вид транспорту. Зазвичай транспортні послуги надаються таким чином:

- Там, де є громадський транспорт, МАТР надає жетони чи перепустки, або відшкодовує вам вартість проїзду в громадському транспорті.
- Якщо ви можете скористатися власним або чужим автомобілем, МАТР може оплатити вам вартість за відстань перевезення, а також плату за паркування та проїзд за дійсними квитанціями.
- Там, де громадський транспорт недоступний або вам не підходить цей спосіб пересування, МАТР забезпечує проїзд у паратранзитних транспортних засобах, які включають фургони, фургони з підйомником або таксі. Зазвичай, у транспортному засобі знаходиться більше одного пасажира з різними місцями посадки та висадки.

Якщо ви маєте дістатися на прийом до лікаря або в аптеку, зв'яжіться з МАТР, щоб отримати додаткову інформацію та зареєструватися для отримання послуг. Зв'яжіться з місцевим постачальником медичних послуг МАТР за номером 1-888-647-4814. Одноразову заяву на отримання МАТР необхідно заповнити та підписати. Постачальник медичних послуг МАТР надасть вам інформацію про те, як планувати поїздку, користуватися місцевою програмою, а також про ваші права. Або відвідайте веб-сайт Департаменту соціальних служб МАТР за адресою <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

МАТР узгоджує з компанією Magellan підтвердження того, що послуга покриває ваше перевезення на медичний прийом. Компанія Magellan узгоджує з МАТР організацію транспорту для вас. Щоб отримати додаткову інформацію, ви також можете зателефонувати в службу підтримки учасників програми компанії Magellan.

Програма для жінок, немовлят і дітей

Програма «Жінки, немовлята та діти» (WIC) надає послуги зі здорового харчування немовлятам, дітям віком до п'яти років та жінкам, які вагітні, народили або використовують грудне вигодовування. Програма WIC допомагає вам і вашій дитині добре харчуватися, навчаючи вас правильному харчуванню та надаючи ваучери на їжу, якими ви можете користуватися в продуктових магазинах. Програма WIC допомагає немовлятам і маленьким дітям їсти правильну їжу, щоб вони могли рости здоровими. Ви можете попросити свого постачальника медичних послуг з догляду за пологами надати заяву WIC під час наступного візиту або зателефонувати за номером 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Для отримання додаткової інформації відвідайте веб-сайт WIC за адресою www.pawic.com.

Криза домашнього насильства та запобігання

Кожен знає жертву домашнього насильства. Це можуть бути ваші сусіди, колеги чи члени вашої родини. Більшість жертв домашнього насильства – жінки, але жертвами можуть бути і чоловіки. Домашнє насильство відбувається в сім'ї чи в інтимних стосунках як спосіб однієї людини контролювати іншу.

Домашнє насильство включає фізичне насильство, наприклад удари руками й ногами, удушення, штовхання або використання таких предметів, як ножі та пістолети, для нанесення травм жертві. Також це заподіяння комусь емоційної шкоди шляхом погроз, обзивання або приниження когось. Жертви можуть бути зґвалтовані або їх можуть примусити до небажаних статевих актів. Подружжя або партнер може вкрасти гроші та інше майно, знищити особисті речі, поранити домашніх тварин, погрожувати дітям або заборонити комусь виходити з дому, роботи або бачитися з друзями та родиною.

Якщо щось із цього трапляється з вами або ви боїтеся свого партнера, можливо, ви перебуваєте в аб'юзивних стосунках. Насильство в сім'ї є злочином, і ви маєте право на юридичний захист. Ви також маєте право на підтримку.

Де отримати допомогу:

Національна гаряча лінія з питань домашнього насильства

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY)

Коаліція штату Пенсильванія проти домашнього насильства (PCADV)

PCADV зв'язується з місцевими постачальниками медичних послуг, щоб запропонувати жертвам домашнього насильства послуги, що включають: втручання у кризових ситуаціях; консультування; відвідування поліції, медичних установ та суду; а також тимчасовий притулок у надзвичайних ситуаціях для жертв та їхніх дітей, які перебувають на утриманні. Профілактичні та освітні програми також передбачені для зниження ризику домашнього насильства в громаді.

1-800-932-4632 (в Пенсильванії)

1-800-537-2238 (національний)

Криза сексуального насильства та зґвалтування

Сексуальне насильство включає будь-які форми небажаного сексуального контакту, слова або дії сексуального характеру проти волі людини. Агресор може застосовувати силу, погрози, маніпуляції чи переконання для здійснення насильницьких дій сексуального характеру.

Сексуальне насильство може містити такі дії:

- зґвалтування;
- насильницькі дії сексуального характеру;
- інцест;
- дії сексуального характеру щодо дітей;
- зґвалтування на побаченні або особою, знайомою жертві;
- хапання чи мацання;
- надсилання повідомлень сексуального характеру без згоди жертви;

- ритуальне насильство;
- експлуатація сексуальних послуг у комерційних цілях (наприклад, проституція);
- сексуальні домагання;
- цькування представників ЛГБТК+;
- демонстрація або підглядання (підглядання, фотографування або відеозйомка у тих місцях, де передбачається приватність);
- примус до участі у виробництві порнографічних матеріалів.

Жертви сексуального насильства можуть відчувати фізичні, психічні або емоційні симптоми через перенесений досвід. Вони можуть відчувати самотність, страх, сором і побоювання, що їм ніхто не повірить. Для відновлення може знадобитися час, але це можливо.

Куди звернутися за допомогою:

Кризові центри допомоги жертвам насильства в штаті Пенсільванія обслуговують усіх дорослих та дітей. Спектр послуг включає:

- безкоштовні та конфіденційні цілодобові кризові консультації;
- послуги для сім'ї, друзів, партнерів або подружжя жертв насильства;
- інформація та направлення на інші послуги за місцем проживання жертви та профілактичні освітні програми;
- зателефонуйте за номером 1-888-772-7227 або пройдіть посилання нижче, щоб зв'язатися з вашим місцевим кризовим центром допомоги жертвам насильства;
- Співтовариство штату Пенсільванія проти насильства (www.pcar.org)

РОЗДІЛ 5

Попередні медичні вказівки щодо психічного здоров'я

Попередні медичні вказівки щодо психічного здоров'я – це документ, який дозволяє вам визначити, яка допомога у сфері психічного здоров'я вам потрібна, якщо ви фізично чи психічно не можете приймати самостійні рішення. Існує два типи попередніх медичних вказівок щодо психічного здоров'я: декларації про психічне здоров'я та довіреності щодо психічного здоров'я. Якщо у вас є декларація про психічне здоров'я або довіреність на охорону психічного здоров'я, ви маєте надати їх своїм постачальникам психіатричних послуг і довіреному члену сім'ї чи другові, щоб вони знали про ваші бажання.

Якщо закони щодо декларацій про психічне здоров'я та довіреностей щодо психічного здоров'я зміняться, компанія Magellan письмово повідомить вам про це протягом 90 днів після зміни. Щоб отримати інформацію про політику компанії Magellan щодо декларацій про психічне здоров'я та довіреностей щодо психічного здоров'я, зателефонуйте до відділу обслуговування учасників компанії Magellan.

Декларація про психічне здоров'я

Декларація про психічне здоров'я – це документ, який створюєте ви. Він може включати:

- Якому виду лікування чи догляду ви віддаєте перевагу.
- Де саме б ви хотіли отримати допомогу.
- Будь-які конкретні вказівки щодо лікування психічного здоров'я.

Ваш постачальник медичних послуг повинен мати копію вашої декларації про психічне здоров'я, щоб слідувати їй. Ваша декларація про психічне здоров'я буде використана, якщо ви фізично чи психічно будете не в змозі самостійно приймати рішення. Ви можете відкликати або змінити Декларацію про психічне здоров'я.

Довіреність на охорону психічного здоров'я

Довіреність на охорону психічного здоров'я – це документ, у якому ви надаєте іншій особі повноваження приймати рішення щодо лікування психічного здоров'я за вас, якщо ви фізично чи психічно не в змозі приймати рішення самостійно. У ньому також зазначено, що має відбутися, щоб довіреність набула чинності. Щоб оформити довіреність на охорону психічного здоров'я, ви можете, але не маєте звертатися за юридичною допомогою. Ви можете відкликати або змінити довіреність на охорону психічного здоров'я.

Допомога з оформленням декларацій про психічне здоров'я та довіреностей щодо психічного здоров'я

Якщо ви бажаєте оформити декларацію про психічне здоров'я, або довіреність на охорону психічного здоров'я, або обидва документи, і вам потрібна допомога в їх оформленні, ви можете зв'язатися з організацією захисту прав людини, такою як Асоціація психічного здоров'я в Пенсильванії, за безкоштовним телефоном 1-866-578 -3659 або електронною поштою info@mhara.org. Вам нададуть форми та проконсультують з будь-яких питань. Ви також можете звернутися до відділу обслуговування учасників програми компанії Magellan, щоб отримати додаткову інформацію або знайти ресурси поблизу.

Що робити, якщо постачальник медичних послуг не дотримується вашої декларації щодо психічного здоров'я або довіреності на охорону психічного здоров'я

Постачальники медичних послуг не зобов'язані дотримуватися умов вашої декларації щодо психічного здоров'я чи довіреності на охорону психічного здоров'я, якщо з точки зору совісті ваші рішення суперечать клінічній практиці та медичним стандартам, оскільки потрібне вам лікування недоступне або тому, що ваші бажання суперечать політиці постачальника. Якщо ваш постачальник медичних послуг не може дотримуватися умов вашої декларації щодо психічного здоров'я чи довіреності на охорону психічного здоров'я, компанія Magellan допоможе вам знайти постачальника медичних послуг, який відповідатиме вашим бажанням. Будь ласка, зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan.

Якщо постачальник медичних послуг не дотримується умов вашої декларації щодо психічного здоров'я чи довіреності на охорону психічного здоров'я, ви можете подати скаргу. Будь ласка, перегляньте сторінку 51 у розділі 7 цього посібника, щоб отримати інформацію про подання скарги; або зателефонуйте до служби підтримки учасників програми компанії Magellan.

РОЗДІЛ 6

Послуги з питань фізичного здоров'я

Хто покриває витрати на ваші послуги з фізичного здоров'я?

Послуги з питань фізичного здоров'я доступні для вас через організацію медичної допомоги Physical Health Managed Care HealthChoices (PH-MCO) або через організацію медичної допомоги HealthChoices Managed Care Community (CHC-MCO). Якщо у вас є запитання щодо послуг з питань фізичного здоров'я, вам потрібно буде зв'язатися з організацією керованого догляду (MCO), яка надає ці послуги. Якщо ви не впевнені, чи зареєстровані ви в PH-MCO чи CHC-MCO, зверніться до місцевого CAO.

PH-MCO мають підрозділи для людей з особливими потребами, які допомагають координувати послуги з питань фізичного здоров'я для учасників з їхніми поведінковими потребами. Якщо учасник CHC-MCO має право на довгострокові послуги та підтримку, координатор обслуговування учасника працюватиме з учасником над створенням плану догляду, який враховує потреби учасника у підтримці фізичного та поведінкового здоров'я. Якщо учасник CHC-MCO не має права на довгострокові послуги й підтримку та потребує додаткової допомоги з послугами, тоді він може отримати допомогу від координатора послуг.

Незалежно від того, який план MCO покриває ваші послуги з питань фізичного здоров'я, ви будете учасником програми компанії Magellan, якщо ви зареєстровані в програмі HealthChoices і проживатимете в округах Bucks, Cambria, Lehigh, Montgomery або Northampton.

Ваші потреби у фізичному здоров'ї

Якщо вам потрібна будь-яка з наведених нижче послуг, ці послуги вам надасть PH-MCO або CHC-MCO:

- Огляди.
- Послуги з питань фізичного здоров'я чи хвороб.
- Більшість ліків. Див. розділ 3 «Амбулаторне та медикаментозне лікування», що починається на сторінці 42, щоб дізнатися більше про те, які ліки покриваються MCO.
- Швидка допомога.

Координація догляду за фізичним та поведінковим здоров'ям

Ваш загальний стан здоров'я можна значно покращити, якщо постачальники медичних послуг одночасно враховують як ваше фізичне здоров'я, так і потреби в поведінковому здоров'ї та координують вашу допомогу. Дії, яких ви можете вжити, щоб допомогти постачальникам медичних послуг краще координувати ваші потреби в галузі охорони здоров'я, включають:

- Підписання форм звільнення, які дозволять постачальникам медичних послуг ділитися інформацією один з одним про лікування, яке ви отримуєте.
- Повідомте свого лікаря
 - Про всі ліки, які ви приймаєте для діагностики свого поведінкового здоров'я.
 - Про будь-які зміни в діагностиці чи лікуванні вашого поведінкового здоров'я.
- Повідомте свого лікаря з питань поведінкового здоров'я
 - Про всі ліки, які ви приймаєте для діагностики свого фізичного здоров'я.
 - Про будь-які зміни в діагностиці чи лікуванні вашого фізичного здоров'я.

Програма з питань фізичного здоров'я HealthChoices

Вибір вашого РН-МСО

Якщо ви вперше користуєтеся HealthChoices і ще не вибрали РН-МСО, ви можете зв'язатися зі службою реєстрації штату Пенсильванія, щоб вам допомогли вибрати план медичного обслуговування, який найкраще відповідає вашим потребам. Якщо ви не виберете РН-МСО, РН-МСО буде обрано для вас автоматично. Якщо ви хочете змінити свій РН-МСО, ви також можете звернутися до служби реєстрації штату Пенсильванія.

Щоб зв'язатися зі службою реєстрації у штаті Пенсильванія, зателефонуйте за номером 1-800-440-3989 або 1-800-618-4225 (телетайп), з понеділка по п'ятницю, з 8:00 до 18:00.

Community HealthChoices

Community HealthChoices (CHC) – це програма керованого медичного обслуговування в Пенсильванії, яка включає пільги для підтримки фізичного здоров'я, а також довгострокові послуги та підтримку (LTSS). Управління з питань тривалості життя (OLTL) при Департаменті соціальних служб здійснює нагляд за перевагами для фізичного здоров'я та LTSS, що надаються громадськими службами охорони здоров'я. Ці послуги надаються через організації керованого медичного обслуговування Community HealthChoices (МСО).

CHC обслуговує осіб, які також мають страхування від Medicare, і дорослих з обмеженими можливостями віком від 21 року.

Якщо у вас виникли запитання щодо CHC, телефонуйте за номером 833-735-4416.

Вибір CHC-МСО

Якщо ви нова людина у HealthChoices і вам потрібна допомога у виборі CHC-МСО, ви можете відвідати www.enrollchc.com або зателефонувати за номером 1-844-824-3655. Якщо ви не виберете CHC-МСО, CHC-МСО буде обрано для вас автоматично.

РОЗДІЛ 7

Скарги, претензії та справедливі слухання

Якщо постачальник медичних послуг або компанія Magellan робить щось, чим ви незадоволені або з чим не згодні, ви можете повідомити Magellan або Департамент соціальних служб, чим саме ви незадоволені або не згодні. У цьому розділі описані ваші можливі дії та їхні наслідки. Учасник не оплачуватиме комісію за подання скарги чи претензії.

Скарги

Що таке скарга?

Скарга – це коли ви повідомляєте компанію Magellan, що ви незадоволені її діями або вашим постачальником медичних послуг або не згодні з рішенням компанії Magellan.

Деякі речі, на які ви можете подати скаргу:

- Ви незадоволені доглядом, який отримуєте.
- Ви не можете отримати потрібну послугу, оскільки вона не покривається страхуванням.
- Ви не отримали послуг, схвалених компанією Magellan.
- Ваш запит у зв'язку з вашою незгодою з рішенням про ваш обов'язок заплатити постачальнику медичних послуг було відхилено.

Скарга першого рівня

Що робити, якщо я маю скаргу?

Щоб подати скаргу першого рівня:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і повідомте компанії Magellan свою скаргу, або
- Запишіть свою скаргу та надішліть її компанії Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Ваш постачальник медичних послуг може подати скаргу від вашого імені, якщо ви дасте свою письмову згоду на це.

В якому випадку я маю подати скаргу першого рівня?

Деякі скарги мають обмеження за часом подання. Ви маєте подати скаргу протягом 60 днів після отримання повідомлення про те, що:

- Компанія Magellan вирішила, що ви не можете отримати потрібну послугу, оскільки вона не покривається страхуванням.
- Компанія Magellan не платитиме постачальнику за надану вам медичну послугу.
- Компанія Magellan не повідомила вам про своє рішення щодо скарги або претензії, про яку ви повідомили компанії Magellan, протягом 30 днів з моменту отримання вашої скарги або претензії.
- Компанія Magellan відхилила ваш запит про незгоду з рішенням Magellan у тому, що ви маєте самостійно заплатити своєму постачальнику медичних послуг.

Ви маєте подати скаргу протягом 60 днів з дати, коли ви мали отримати послугу, у випадку, якщо ви її не отримали. Нижче вказано час, до якого ви маєте отримати послугу:

- Якщо ви потребуєте послуг через надзвичайну ситуацію, вам мають їх надати протягом 1 години.
- Якщо ви потребуєте послуг через невідкладну ситуацію, вам мають їх надати протягом 24 годин.
- Якщо вам потрібний звичайний прийом або направлення до спеціаліста, ваша зустріч має відбутися протягом 7 днів.

Ви можете подати всі інші скарги в будь-який час.

Що відбудуватиметься після того, як я подам скаргу першого рівня?

Після того, як ви подасте свою скаргу, ви отримаєте лист від компанії Magellan із повідомленням про те, що компанія Magellan отримала вашу скаргу, а також про процес її розгляду.

Ви можете попросити компанію Magellan безкоштовно переглянути будь-яку інформацію, яку має компанія Magellan щодо оскаржуваної вами проблеми. Ви також можете надіслати інформацію про свою скаргу до компанії Magellan.

Ви можете бути присутніми на розгляді скарги за бажанням. Представник Magellan повідомить вас про місце, дату та час розгляду вашої скарги як мінімум за 10 днів до дати розгляду. Ви можете з'явитися на розгляд скарги особисто або подзвонити по телефону. Якщо ви вирішите, що не бажаєте брати участь у розгляді скарги, це не вплине на рішення.

Комітет з 1 або більше співробітників Magellan, які не були залучені до проблеми та не працюють на будь-кого, хто був би залучений до проблеми, на яку ви подали скаргу, збереться для ухвалення рішення щодо вашої скарги. Якщо скарга стосується медичної проблеми, до складу комітету входить ліцензований лікар. Компанія Magellan надішле вам повідомлення поштою протягом 30 днів від дати, коли ви подали скаргу першого рівня, щоб повідомити вам про рішення щодо вашої скарги. У повідомленні також буде вказано, що ви можете зробити, якщо вам не подобається рішення.

Якщо вам потрібна додаткова інформація про допомогу під час процесу розгляду скарги, див. сторінку 51.

Що можна зробити, щоб продовжувати отримувати послуги:

Якщо ви отримували послуги, які скорочуються, змінюються або в яких вам відмовили, і ви подаєте скаргу в усній формі, факсом, з поштовим штампелем або особисто протягом 1 дня з дати повідомлення компанії Magellan про те, що невідкладні послуги стаціонару, які ви отримували, не покриваються вашою страховкою або протягом 15 днів з дати, зазначеної в повідомленні Magellan, про те, що будь-які інші послуги також не покриваються страховкою, ці послуги все одно будуть вам надаватися, доки рішення не буде остаточно прийняте.

Що робити, якщо мені не подобається рішення компанії Magellan?

Ви можете вимагати зовнішнього розгляду скарги, справедливого слухання або зовнішнього розгляду скарги та справедливого слухання, якщо скарга стосується одного з наступних питань:

- Прийняте рішення компанії Magellan про те, що ви не можете отримати потрібну послугу, оскільки вона не покривається страхуванням.
- Прийняте рішення компанії Magellan про те, що вона не платитиме постачальнику за надану вам медичну послугу.
- Нездатність компанії Magellan вирішити питання зі скаргою чи претензією, про яку ви повідомили компанії Magellan, протягом 30 днів з моменту, коли компанія Magellan отримала вашу скаргу чи претензію.
- Ви не отримали послугу протягом часу, у який мали її отримати.
- Рішення компанії Magellan відхилити ваш запит про незгоду з рішенням компанії Magellan про те, що ви маєте заплатити постачальнику медичних послуг.

Ви маєте подати запит на зовнішній розгляд скарги протягом 15 днів з дати отримання повідомлення про рішення щодо скарги першого рівня.

Ви маєте подати запит на справедливе слухання протягом 120 днів з дати повідомлення про рішення по скарзі.

Для всіх інших скарг ви можете подати скаргу другого рівня протягом 45 днів з дати отримання повідомлення про рішення щодо скарги.

Щоб отримати інформацію про справедливі слухання, див. сторінку 61. Щоб отримати інформацію про зовнішній розгляд скарги, див. сторінку 54. Якщо вам потрібна додаткова інформація про допомогу під час процесу розгляду скарги, див. сторінку 60.

Скарга другого рівня

Що я маю робити, якщо я хочу подати скаргу другого рівня?

Щоб подати скаргу другого рівня:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і повідомте компанії Magellan свою скаргу другого рівня, або

- Запишіть свою скаргу другого рівня та надішліть її в Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Що відбуватиметься після того, як я подам скаргу другого рівня?

Після того, як ви подасте свою скаргу другого рівня, ви отримаєте лист від компанії Magellan з повідомленням про те, що компанія Magellan отримала вашу скаргу другого рівня, а також про процес її розгляду.

Ви можете попросити компанію Magellan безкоштовно переглянути будь-яку інформацію, яку має компанія Magellan щодо оскаржуваної вами проблеми. Ви також можете надіслати інформацію про свою скаргу до компанії Magellan.

Ви можете бути присутніми на розгляді скарги за бажанням. Компанія Magellan повідомить вам місце, дату та час розгляду скарги принаймні за 10 днів до розгляду скарги. Ви можете з'явитися на розгляд скарги особисто або подзвонити по телефону. Якщо ви вирішите, що не бажаєте брати участь у розгляді скарги, це не вплине на рішення.

Для вирішення вашої скарги другого рівня буде зібрано комітет з 3 або більше осіб, включаючи принаймні 1 особу, яка не працює на компанію Magellan. Співробітники комісії від компанії Magellan не будуть залучені та не працюватимуть на особу, причетну до проблеми, щодо якої ви подали скаргу. Якщо скарга стосується медичної проблеми, до складу комітету входить ліцензований лікар. Компанія Magellan надішле вам повідомлення поштою протягом 30 днів з дати, коли ви подали скаргу другого рівня, щоб повідомити вам про рішення щодо вашої скарги. У листі також буде вказано, що ви можете зробити, якщо вам не подобається рішення.

Якщо вам потрібна додаткова інформація про допомогу під час процесу розгляду скарги, див. сторінку 60.

Що робити, якщо мені не подобається рішення компанії Magellan щодо моєї скарги другого рівня?

Ви можете попросити провести зовнішню перевірку в Департаменті страхування.

Ви маєте подати запит на зовнішній розгляд протягом 15 днів з дати отримання повідомлення про рішення щодо скарги другого рівня.

Зовнішній розгляд скарги

Як подати запит на зовнішній розгляд скарги?

Ви маєте надіслати свій запит на зовнішній розгляд вашої скарги в письмовій формі на адресу:

Pennsylvania Insurance Department (Департамент страхування Пенсильванії)

1209 Strawberry Square

Harrisburg, Pennsylvania 17120
Номер телефону: 1-877-881-6388
Факс: 1-717-785-8585

Ви також можете перейти на сторінку «File a Complaint Page» за адресою insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx

На ваше прохання Департамент страхування штату Пенсільванія надасть вам допомогу у складанні письмової скарги.

Що відбуватиметься після подання запиту на зовнішній розгляд скарги?

Департамент страхування отримає ваш файл від компанії Magellan. Ви також можете надіслати їм будь-яку іншу інформацію, яка буде корисною у зовнішньому розгляді вашої скарги.

Під час зовнішньої перевірки ваші інтереси може представляти адвокат або інша особа, наприклад ваш представник.

Лист-рішення буде надіслано вам після прийняття рішення. У цьому листі буде вказано причину (и) такого рішення та ваші дії у випадку, якщо вам не сподобається рішення.

Що можна зробити, щоб продовжувати отримувати послуги.

Якщо ви отримували послуги, що скорочуються, змінюються або в яких вам було відмовлено, а ви бажаєте й надалі отримувати ці послуги, ви маєте подати запит на зовнішній розгляд скарги в усній формі або листом, відправивши його факсом, поштовим відправленням зі штемпелем або принести його особисто протягом 1 дня з дати, зазначеної у повідомленні, де вказано рішення компанії Magellan за скаргою першого рівня про те, що ви не можете отримати невідкладні стаціонарні послуги, які ви отримували, тому що вони не покриваються страховкою; або протягом 15 днів з дати, зазначеної у повідомленні, в якому вам повідомляється про рішення компанії Magellan за скаргою першого рівня про те, що ви не можете отримати будь-які інші послуги, які ви отримували, оскільки вони не покриваються страховкою, щоб надання послуг продовжувалося доти, доки не буде прийнято рішення. Якщо ви подаєте запити на проведення як незалежного розгляду скарги, так і неупередженого слухання, обидва запити необхідно подати протягом 1 дня від дати, зазначеної на повідомленні про рішення Magellan за скаргою першого рівня щодо надання невідкладних послуг у стаціонарі, або протягом 15 днів від дати, зазначеної на повідомленні про рішення Magellan за скаргою першого рівня щодо будь-яких інших послуг. Якщо ви бажаєте подати запит на неупереджене слухання до винесення рішення на запит про незалежний розгляд скарги, послуги надаватися не будуть.

Претензії

Що таке претензія?

Якщо Magellan відхиляє, скорочує або схвалює послугу, відмінну від запитуваної вами, оскільки вона не є необхідною з медичної точки зору, ви отримаєте сповіщення про рішення компанії Magellan.

Претензія – це коли ви повідомляєте компанії Magellan, що ви не згодні з її рішенням.

Що робити, якщо я маю претензію?

Щоб подати претензію:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і подайте у компанію Magellan свою претензію, або
- Запишіть свою претензію та надішліть її компанії Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Ваш постачальник медичних послуг може подати претензію від вашого імені, якщо ви дасте свою письмову згоду на це. Якщо ваш постачальник медичних послуг подає за вас претензію, ви не можете подати ще одну окрему претензію самостійно.

Коли я маю подати претензію?

Ви маєте подати претензію протягом 60 днів з дати отримання сповіщення про відмову, зменшення чи схвалення іншої послуги для вас.

Що відбуватиметься після подання претензії?

Після того, як ви подасте свою претензію, ви отримаєте лист від компанії Magellan із повідомленням про те, що компанія Magellan отримала вашу претензію, а також про процес розгляду претензії.

Ви можете попросити компанію Magellan безкоштовно переглянути будь-яку інформацію, яку було використано для прийняття рішення, щодо якого ви подали претензію. Ви також можете надіслати інформацію про свою претензію до компанії Magellan.

Ви можете бути присутніми на розгляді претензії за бажанням. Компанія Magellan повідомить вам місце, дату та час розгляду претензії принаймні за 10 днів до дня розгляду претензії. Ви можете з'явитися на розгляд претензії особисто або подзвонити по телефону. Якщо ви вирішите, що не бажаєте брати участь у розгляді претензії, це не вплине на рішення.

Для вирішення вашої претензії буде зібрано комісію з 3 або більше осіб, включаючи ліцензованого лікаря, Співробітники комісії від компанії Magellan не будуть залучені та не працюватимуть на особу, причетну до проблеми, щодо якої ви подали претензію. Компанія

Magellan надішле вам повідомлення поштою протягом 30 днів з дати подання претензії, щоб повідомити вам про рішення щодо вашої претензії. У повідомленні також буде вказано, що ви можете зробити, якщо вам не подобається рішення.

Що можна зробити, щоб продовжувати отримувати послуги.

Якщо ви отримували послуги, які скорочуються, змінюються або в яких вам відмовили, і ви подаєте претензію в усній формі, факсом, з поштовим штемпелем або особисто протягом 1 дня з дати повідомлення компанії Magellan про те, що невідкладні послуги стаціонару, які ви отримували, були скорочені, змінені, або вам у них відмовили; або протягом 15 днів з дати, зазначеної в повідомленні Magellan, про те, що будь-які інші послуги також були скорочені, змінені, або вам у них відмовили – ці послуги все одно будуть вам надаватися, допоки рішення не буде остаточно прийняте.

Що робити, якщо мені не подобається рішення компанії Magellan?

Ви можете попросити зовнішній розгляд претензії чи справедливе слухання, або ви можете попросити обидва варіанти. Справедливе слухання – це ваша апеляція, подана до DHS, Бюро слухань та апеляцій для прийняття рішення щодо вашої скарги. Зовнішня перевірка претензії – це перевірка лікаря, який не працює в Magellan.

Ви маєте подати запит на зовнішній розгляд претензії протягом 15 днів з дати отримання повідомлення про рішення щодо претензії.

Ви маєте попросити Департамент соціальних служб провести справедливе слухання протягом 120 днів з дати повідомлення, у якому буде інформація про рішення щодо скарги.

Щоб отримати інформацію про справедливі слухання, див. сторінку 61. Інформацію про розгляд зовнішніх претензій див. нижче. Якщо вам потрібна додаткова інформація про допомогу під час процесу розгляду претензії, див. сторінку 60.

Зовнішній розгляд претензій

Як подати запит на зовнішній розгляд претензії?

Щоб подати запит на зовнішній розгляд претензії:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і подайте у компанію Magellan свою претензію, або
- Запишіть свою претензію та надішліть її компанії Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Magellan надішле ваш запит на зовнішній розгляд претензії до Департаменту страхування штату Пенсильванія, в Бюро регульованого медичного обслуговування.

Що відбуватиметься після подання запиту на зовнішній розгляд претензії?

Magellan повідомить вам ім'я, адресу та номер телефону спеціаліста із зовнішнього розгляду претензій. Вам також буде надано інформацію про процес зовнішнього розгляду претензії.

Компанія Magellan надішле вашу претензію рецензенту. Ви можете надати рецензенту додаткову інформацію, яка буде корисною у зовнішній перевірці вашої претензії, протягом 10 днів після подання запиту на зовнішню перевірку претензії.

Ви отримаєте лист-рішення протягом 60 днів з дати, коли ви подали запит на зовнішній розгляд претензії. У цьому листі буде вказано всі причини прийняття такого рішення та ваші дії у випадку, якщо вам не сподобається рішення.

Що можна зробити, щоб продовжувати отримувати послуги.

Якщо ви отримували послуги, які скорочуються, змінюються або в яких вам відмовили, а ви бажаєте й надалі отримувати ці послуги, вам необхідно подати запит на зовнішній розгляд претензії в усній формі, факсом, з поштовим штемпелем або особисто протягом 1 дня з дати повідомлення про рішення по вашій претензії від компанії Magellan щодо невідкладних стаціонарних послуг, які вам надавалися, або протягом 15 днів від дати, зазначеної на повідомленні Magellan щодо будь-яких інших послуг, які вам надавалися, щоб зберегти їх надання до винесення рішення. Якщо ви подавали і запит на неупереджене слухання, і на незалежний розгляд претензії, вам необхідно подати обидва запити протягом 1 дня від дати, зазначеної на повідомленні Magellan з рішення щодо вашої претензії щодо невідкладних стаціонарних послуг або протягом 15 днів з дати, зазначеної в повідомленні про рішення щодо вашої претензії від компанії Magellan, стосовно інших послуг. Якщо ви чекаєте, щоб запросити неупереджене слухання після отримання рішення щодо незалежного розгляду претензії, послуги надаватися не будуть.

Прискорений розгляд скарг і претензій

Що робити, якщо моє здоров'я знаходиться під загрозою?

Якщо ваш лікар вважає, що 30-денне очікування рішення щодо вашої скарги чи претензії може зашкодити вашому здоров'ю, ви або ваш лікар можете попросити, щоб ваша скарга чи претензія була розглянута швидше. Як прискорити розгляд вашої скарги чи претензії?

- Ви маєте попросити компанію Magellan прийняти якнайшвидше рішення, зателефонувавши у відділ обслуговування учасників або надіславши листа факсом на номер 1-888-656-2380.
- Ваш лікар має надіслати факсом підписаний лист на номер 1-888-656-2380 протягом 72 годин після вашого запиту щодо якнайшвидшого рішення, у якому буде пояснено, чому компанія Magellan витратила 30 днів, щоб повідомити вам про рішення щодо вашої скарги чи претензії, що може завдати шкоди вашому здоров'ю.

Якщо компанія Magellan не отримає листа від вашого лікаря, а надана інформація не демонструє того факту, що стандартний проміжок часу для вирішення вашої скарги чи претензії може завдати шкоди вашому здоров'ю, компанія Magellan вирішить вашу скаргу чи претензію протягом звичайного періоду у 30 днів з моменту першого отримання вашої скарги чи претензії.

Прискорений розгляд скарги та зовнішній розгляд скарги

Вашу швидку скаргу розглядатиме комісія, до складу якої входить ліцензований лікар. Учасники комісії не будуть залучені та не працюватимуть на особу, причетну до проблеми, щодо якої ви подали скаргу.

Ви можете бути присутніми на прискореному розгляді скарги за бажанням. Ви можете відвідати засідання з розгляду скарги особисто, але, можливо, доведеться бути присутнім телефоном, оскільки компанія Magellan має короткий проміжок часу, щоб прийняти рішення щодо прискореного розгляду скарги. Якщо ви вирішите, що не бажаєте брати участь у розгляді скарги, це не вплине на рішення.

Компанія Magellan повідомить вам про рішення щодо вашої скарги протягом 48 годин після того, як отримає листа від вашого лікаря з поясненням, чому звичайний термін розгляду вашої скарги завдасть шкоди вашому здоров'ю, або протягом 72 годин після того, як отримає ваш запит на швидкий розгляд, залежно від того, що буде швидше, якщо ви не попросите компанію Magellan приділити більше часу вирішенню вашої скарги. Ви можете попросити компанію Magellan взяти ще додатково до 14 днів для розгляду вашої скарги. Ви також отримаєте сповіщення, у якому буде вказано причину (и) рішення та те, як подати запит на прискорений зовнішній розгляд скарги, якщо ви не задоволені рішенням.

Якщо вам не сподобалося рішення щодо прискореного розгляду скарги, ви можете подати запит на прискорення зовнішнього розгляду скарги від Департаменту охорони здоров'я протягом 2 робочих днів із дати отримання повідомлення про прискорене рішення щодо скарги. Щоб подати запит на прискорений зовнішній розгляд скарги:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і повідомте компанії Magellan свою скаргу, або
- Запишіть свою скаргу та надішліть її компанії Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Прискорений розгляд претензії та прискорений зовнішній розгляд претензії

Для вирішення вашої претензії буде зібрано комісію з 3 або більше осіб, включаючи ліцензованого лікаря, Співробітники комісії від компанії Magellan не будуть залучені та не працюватимуть на особу, причетну до проблеми, щодо якої ви подали претензію.

Ви можете бути присутніми на прискореному розгляді претензії за бажанням. Ви можете відвідати засідання з розгляду претензії особисто, але, можливо, доведеться бути присутнім

телефоном, оскільки компанія Magellan має короткий проміжок часу, щоб прийняти рішення щодо прискореного розгляду претензії. Якщо ви вирішите, що не бажаєте брати участь у розгляді претензії, це не вплине на рішення.

Компанія Magellan повідомить вам про рішення щодо вашої претензії протягом 48 годин після того, як отримає листа від вашого лікаря з поясненням, чому звичайний термін розгляду вашої претензії завдасть шкоди вашому здоров'ю, або протягом 72 годин після того, як отримає ваш запит на швидкий розгляд, залежно від того, що буде швидше, якщо ви не попросите компанію Magellan приділити більше часу вирішенню вашої претензії. Ви можете попросити компанію Magellan взяти ще додатково до 14 днів для розгляду вашої претензії. Також ви отримаєте сповіщення, у якому буде вказано причину (и) рішення та що робити, якщо ви не задоволені рішенням.

Якщо вам не подобається прийняте рішення щодо прискореного розгляду претензії, ви можете подати запит на прискорений зовнішній розгляд претензії чи прискорене проведення справедливого слухання Департаментом соціальних служб, або прискорений зовнішній розгляд претензії та прискорене проведення справедливого слухання.

Ви маєте подати запит на прискорений зовнішній розгляд претензії Департаментом охорони здоров'я протягом 2 робочих днів із дати отримання повідомлення про рішення щодо прискореного проведення розгляду претензії. Щоб подати запит на прискорений зовнішній розгляд претензії:

- Зателефонуйте у відділ обслуговування учасників і подайте у компанію Magellan свою претензію, або
- Запишіть свою претензію та надішліть її компанії Magellan поштою або факсом.

Magellan Behavioral Health of Pennsylvania, Inc.

Тема: скарги/претензія

790 Township Line Road, Suite 120

Yardley, PA 19067

Факс: 1-888-656-2380

Компанія Magellan надішле ваш запит до Департаменту страхування штату Пенсильванія протягом 24 годин після його отримання.

Ви маєте подати запит на справедливе слухання протягом 120 днів з дати повідомлення про рішення по прискореному розгляду претензії.

Яку допомогу я можу отримати щодо процесів розгляду скарг і претензій?

Якщо вам потрібна допомога в оформленні вашої скарги або претензії, співробітник Magellan допоможе вам. Ця особа також може представляти вас під час розгляду скарги або претензії. Ви не маєте платити за допомогу співробітника. Цей співробітник не буде залучений до будь-якого рішення щодо вашої скарги чи претензії.

Ви також можете попросити члена сім'ї, друга, адвоката чи іншу особу, про допомогу щодо подання вашої скарги чи претензії. Ця особа також може допомогти вам, якщо ви вирішите взяти участь у розгляді скарг або претензій.

У будь-який час під час процесу розгляду скарг або претензій ваші знайомі можуть представляти вас або діяти від вашого імені. Якщо ви вирішите, щоб хтось представляв вас або діяв від вашого імені, письмово повідомте у компанію Magellan ім'я цієї людини і засоби зв'язку з нею. Magellan також може знадобитися AUD або інші юридичні документи, такі як POA, щоб поділитися вашою медичною інформацією з цією особою.

Ви або особа, яку ви представляєте, можете попросити компанію Magellan про безкоштовне ознайомлення з будь-якою наявною інформацією про проблему, з приводу якої ви подали скаргу або претензію.

Ви можете зателефонувати до відділу обслуговування учасників у компанії Magellan, якщо вам потрібна допомога чи у вас є запитання щодо скарг і претензій, ви можете зв'язатися з місцевим офісом юридичної допомоги за номером 1-800-322-7572 або зателефонувати в Pennsylvania Health Law Project за номером 1-800-274-3258 .

Особи, для яких англійська не є основною мовою

Якщо ви попросите про мовні послуги, компанія Magellan надасть вам їх безкоштовно. Ці послуги можуть включати:

- Надання особистих перекладачів.
- Надання перекладачів для розмов телефоном.
- Переклад документів.

Особи з обмеженими можливостями

За потреби компанія Magellan безкоштовно надасть людям з обмеженими можливостями наведену нижче допомогу у поданні скарг або претензій. Така допомога включає:

- Залучення сурдоперекладачів;
- Надання інформації в альтернативному форматі, поданої у компанію Magellan при поданні скарги або претензії. Варіант альтернативного формату буде надано вам перед розглядом.
- Допомога будь-якої особи, яка допоможе скопіювати та подати інформацію.

Справедливі слухання Департаменту соціальних служб

У деяких випадках ви можете попросити Департамент соціальних служб провести слухання, оскільки ви незадоволені чи не згодні з діями або бездіяльністю компанії Magellan. Такі слухання називаються «справедливими». Ви можете вимагати справедливого слухання після того, як компанія Magellan прийме рішення щодо вашої скарги першого рівня або претензії.

Щодо яких питань я можу подати запит на проведення справедливого слухання та до якого терміну?

Ваш запит на справедливе слухання має бути запечатаний поштовим штемпелем протягом 120 днів з дати повідомлення, де знаходиться рішення компанії Magellan щодо вашої скарги першого рівня або претензії з приводу наступного:

- Відмова в бажаній послuzі, оскільки вона не покривається страхуванням.
- Відмова в оплаті постачальнику медичних послуг, які ви отримали, і постачальник може виставити вам рахунок за послугу.
- Нездатність компанії Magellan вирішити питання зі скаргою першого рівня чи претензією, про яку ви повідомили компанії Magellan, протягом 30 днів з моменту, коли компанія Magellan отримала вашу скаргу чи претензію.
- Відхилення вашого запиту про незгоду з рішенням компанії Magellan у тому, що ви маєте самостійно заплатити своєму постачальнику медичних послуг.
- Відмова в наданні послуги, скорочення послуги або схвалення послуги, відмінної від вашого запиту, оскільки це не було необхідністю з медичної точки зору.
- Ви не отримали послугу протягом часу, у який ви мали її отримати.

Ви також можете надіслати запит на справедливе слухання протягом 120 днів з дати, зазначеної в повідомленні, про те, що компанія Magellan не прийняла рішення щодо претензії або скарги першого рівня, про яку ви повідомили компанію Magellan, протягом 30 днів з моменту, коли компанія Magellan отримала вашу скаргу чи претензію.

Як подати запит на справедливе слухання?

Ваш запит на справедливе слухання має бути поданий у письмовій формі.

У ньому має міститись така інформація:

- Ваше (або учасника) ім'я та дата народження.
- Номер телефону, за яким з вами можна зв'язатися протягом дня.
- Він потрібен незалежно від того, чи бажаєте ви провести справедливе слухання особисто чи телефоном.
- Причина(и), щодо якої ви просите провести справедливе слухання.
- Копія будь-якого отриманого вами листа з описом проблеми, щодо якої ви просите справедливе слухання.

Ви можете надіслати запит на справедливе слухання на таку адресу:

Department of Human Services (Департамент соціальних служб)
Office of Mental Health Substance Abuse Services (Управління служб психічного здоров'я боротьби зі зловживанням психоактивними речовинами)
Division of Quality Management (Відділ управління якістю)
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O. 2675
Harrisburg, PA 17105-2675

Або

Ви можете надіслати факсом свій запит на справедливе слухання за таким номером факсу: 717-772-7827

Що відбудеться після того, як я звернуся з запитом про справедливе слухання?

Ви отримаєте листа від Бюро слухань і апеляцій Департаменту соціальних служб з інформацією про місце, дату й час проведення слухання. Ви отримаєте цей лист принаймні за 10 днів до дати слухання.

Ви можете прийти до місця проведення справедливого слухання або зателефонувати. Під час справедливого слухання вам може допомагати член сім'ї, друг, адвокат чи інша особа. Ви **МАЄТЕ** брати участь у справедливому слуханні.

Компанія Magellan також візьме участь у вашому справедливому слуханні, щоб обґрунтувати своє рішення або пояснити ситуацію.

Ви можете попросити компанію Magellan безкоштовно надати вам будь-які записи, звіти та іншу інформацію щодо проблеми, яка є темою справедливого слухання.

Коли буде прийнято рішення щодо справедливого слухання?

Рішення про справедливе слухання буде ухвалено протягом 90 днів з моменту подання вами скарги або претензії до компанії Magellan. Цей період не включає кількість днів між датою письмового повідомлення про рішення за скаргою першого рівня або претензією до компанії Magellan та датою подання вашого запиту про справедливе слухання.

Якщо ви подали запит на проведення справедливого слухання, тому що компанія Magellan не повідомила вас про своє рішення щодо скарги або претензії, поданих вами до компанії Magellan, протягом 30 днів з моменту отримання вашої скарги або претензії компанією Magellan – рішення про проведення вашого справедливого слухання буде прийнято протягом 90 днів з моменту подання вами скарги або претензії до компанії Magellan. Цей період не включає кількість днів між датою, зазначеною у повідомленні про відсутність рішення компанії Magellan щодо вашої скарги чи претензії, та датою вашого запиту про справедливе слухання.

Департамент соціальних служб надішле вам рішення в письмовій формі та повідомить, що робити, якщо ви не задоволені рішенням.

Якщо рішення щодо вашого справедливого слухання не буде прийнято протягом 90 днів з дати отримання вашого запиту Департаментом соціальних служб, ви отримуватимете свої послуги, доки не буде прийнято рішення щодо вашого справедливого слухання. Ви можете зателефонувати в Департамент соціальних служб за номером 1-800-798-2339, щоб залишити запит на свої послуги.

Що можна зробити, щоб продовжувати отримувати послуги.

Якщо ви отримували послуги, які скорочуються, змінюються або в яких вам відмовили, і ви подаєте запит на проведення справедливого слухання в усній формі, факсом, з поштовим штемпелем або особисто протягом 1 дня з дати повідомлення про рішення по вашій скарзі 1 рівня або претензії від компанії Magellan про те, що невідкладні послуги стаціонару, які ви отримували, були скорочені, змінені, або вам у них відмовили, або протягом 15 днів з дати, зазначеної в повідомленні про рішення щодо вашої скарги 1 рівня або претензії від компанії Magellan, про те, що будь-які інші послуги також були скорочені, змінені, або вам у них відмовили – ці послуги все одно будуть вам надаватися, допоки рішення не буде остаточно прийняте.

Прискорене справедливе слухання

Що робити, якщо моє здоров'я знаходиться під загрозою?

Якщо ваш лікар вважає, що очікування на звичайний термін для прийняття рішення про справедливе слухання може завдати шкоди вашому здоров'ю, ви можете попросити, щоб справедливе слухання відбулося швидше. Це – прискорене справедливе слухання. Ви можете попросити якнайшвидше прийняти рішення, зателефонувавши до Департаменту за номером 1-800-798-2339 або надіславши листа факсом на номер 717-772-6328. Ваш лікар має надіслати факсом підписаний лист на номер 717-772-6328 із поясненням того, чому очікування протягом стандартного проміжку часу щодо прийняття рішення може зашкодити вашому здоров'ю. Якщо ваш лікар не надішле листа, тоді він має дати свідчення на справедливому слуханні, щоб пояснити, чому стандартний проміжок часу для прийняття рішення щодо справедливого слухання може завдати шкоди вашому здоров'ю.

Бюро слухань та апеляцій призначить слухання телефоном та повідомить вам своє рішення протягом 3 робочих днів після вашого звернення з проханням про справедливе слухання.

Якщо ваш лікар не надішле письмову заяву та не свідчитиме на справедливому слуханні, рішення щодо проведення справедливого слухання не буде прийнято. Буде призначено інше слухання, і рішення щодо проведення справедливого слухання буде прийнято з використанням стандартного проміжку часу для прийняття рішення щодо справедливого слухання.

Ви можете зателефонувати до служби підтримки учасників у Magellan, якщо вам потрібна допомога чи у вас є запитання щодо справедливих слухань, ви також можете зв'язатися з місцевим офісом юридичної допомоги за номером 1-800-322-7572 або зателефонувати в Pennsylvania Health Law Project за номером 1-800-274-3258.

РОЗДІЛ 8

Послуги лінгвістичного забезпечення

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 711).

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-769-9784 (телетайп: PA Relay 711).

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 711)。

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 711).

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).